

L'esperienza dell'utilizzatore (UE) é ancora un concetto che ha definizioni diverse. La mancanza di una definizione condivisa può confondere i clienti di un servizio di UCC, indebolisce l'efficacia della ricerca e rende più complessa la gestione della stessa UE.

Secondo un rapporto Forrester, "migliorare l'esperienza dell'utente può significare aumentare il fatturato e la soddisfazione del cliente riducendo i costi".

Uno studio di Gartner ha concluso che "la soddisfazione del cliente può aumentare del 40% applicando adeguate metodologie di analisi e progettazione. Tra le aziende che hanno utilizzato alcuni metodi atti a facilitare l'impiego delle tecnologie, risulta che il 72% ha segnalato che questi metodi avevano un impatto significativo sullo sviluppo dei servizi e l'82% ha riferito che gli stessi metodi avevano migliorato la facilità d'uso dei servizi attivati nelle loro organizzazioni". Secondo IDC, "mai come ora la qualità della "user experience" è stata così importante nel determinare l'evoluzione degli standard tecnologici a livello infrastrutturale, fino a condizionare le scelte strategiche degli operatori del mercato ICT".

Un approccio UE si basa su:

- 1) ampliamento del campione, in modo da includere l'esperienza di più utenti impiegati in vari ruoli
- 2) una più rigorosa analisi e progettazione di tutti gli aspetti della esperienza degli utenti relativi all'intero ciclo di relazione.



Inoltre occorre tener conto del fatto che la UE va via via estesa ai vari attori che fanno parte della filiera di una impresa.

