



E-PATHOS<sup>®</sup>

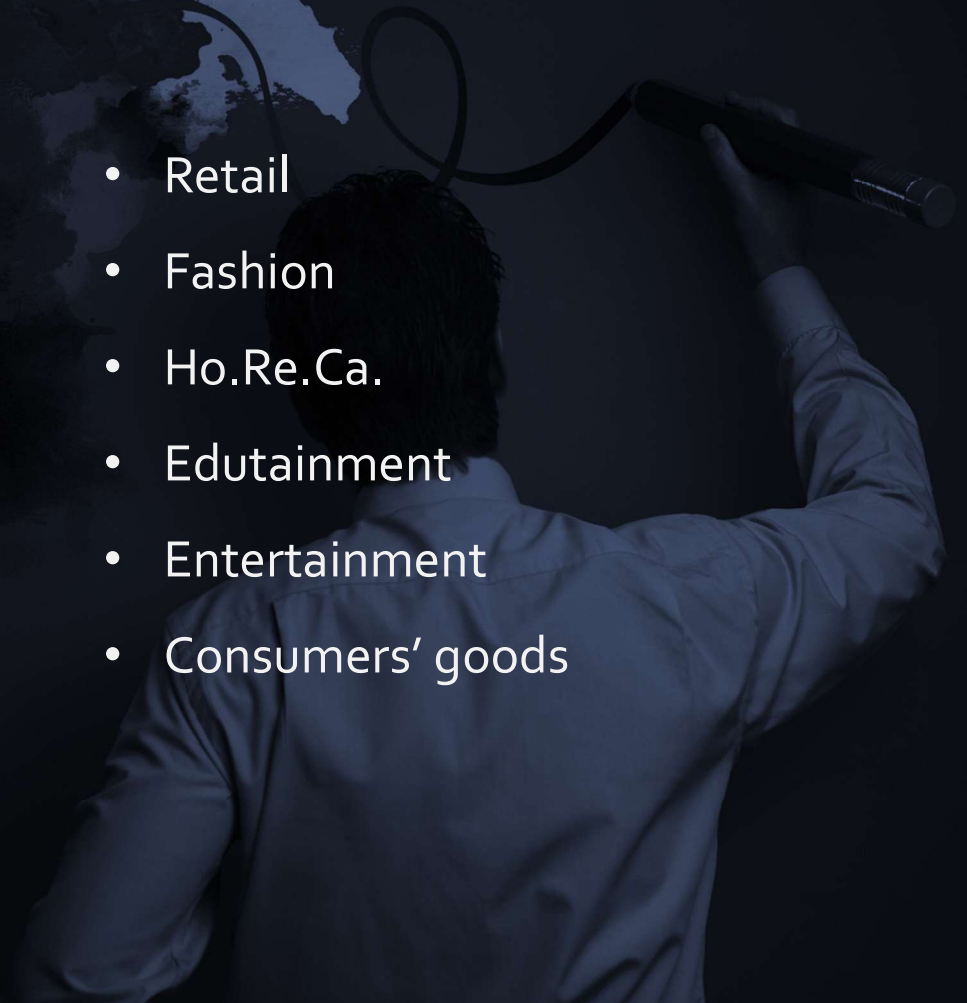
Emotional CX tracking platform by **INCIPIT**

# COSA E' E-PATHOS

- E-PATHOS è una piattaforma innovativa, veicolabile anche attraverso il WEB, progettata per rilevare l'esperienza emozionale del Cliente in molteplici ambiti e Mercati quali:

- Shop fisico
- Shop virtuale
- Siti web
- Comunicazione visiva
- Prototyping
- Competitive intelligence e comparison

- Retail
- Fashion
- Ho.Re.Ca.
- Edutainment
- Entertainment
- Consumers' goods





# L'OBIETTIVO DI E-PATHOS

- E-PATHOS consente di rilevare in modo istintivo e non mediato il lato emozionale della customer journey
- Uscendo dal linguaggio esclusivamente verbalizzato, ma lavorando sul concetto di associazione mentale e di linguaggio figurato, consente di ottenere feedback più profondi e genuini rispetto ad una survey tradizionale
- In tal modo gli output possono , ad esempio, essere immediatamente impiegati per:
  - riprogettare un prodotto / servizio
  - erogare del training alle persone coinvolte nei processi che gestiscono i touchpoint
  - riformulare una value proposition
  - ...

# QUALI PROBLEMI RISOLVE EPATHOS

E-PATHOS®

è una piattaforma web-based che permette di affrontare e risolvere in modo innovativo molti dei problemi di difficile risoluzione per un impianto di ricerca di tipo tradizionale

RICORDARE IN TUTTO LA  
PROPRIA ESPERIENZA

INGAGGIARE IL  
RISPONDENTE

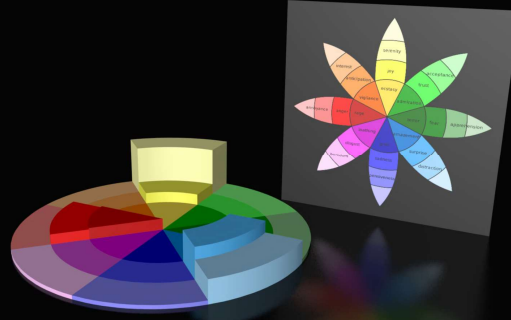
VERBALIZZARE  
SENSAZIONI ED  
EMOZIONI



- E-PATHOS viene somministrato mediante un video interattivo che ripercorre, con degli snodi logici, l'esperienza del cliente nella sua interezza, verificando anche tutte le aree interne ed esterne
- La fruizione attraverso video e l'interattività connaturata nella piattaforma sono garanzia di elevato interesse da parte del rispondente che vive la ricerca in una logica di *gamefication*, in coerenza alla elevata esperienzialità ed innovazione del progetto.
- E-PATHOS lavora principalmente attraverso il concetto di associazione di:
  - *immagini*
  - *suoni*
  - *filtri fotografici*legati ad una library codificata con il supporto di psicologi
- Il mood catturato attraverso le immagini ha una valenza molto più ampia di un concetto verbalizzato

# QUALI PROBLEMI RISOLVE EPATHOS

VERBALIZZARE  
SENSAZIONI ED  
EMOZIONI



- Attraverso tale approccio E-PATHOS è in grado di tracciare il profilo emozionale del rispondente relativamente ad ogni singolo *touch-point* che ha composto la sua esperienza

RILEVARE L'EFFETTIVA  
POLARIZZAZIONE DEL  
RICORDO

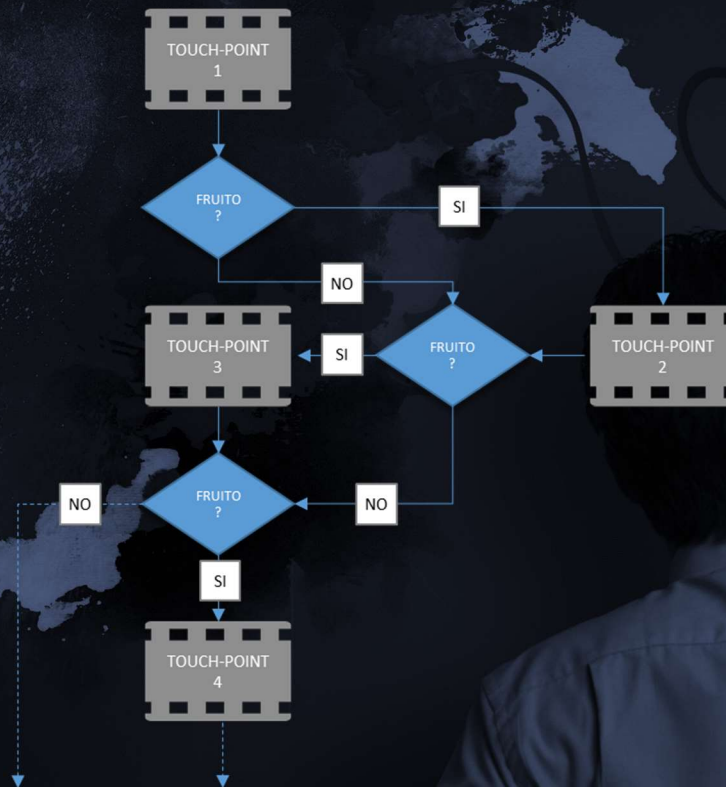


- Le associazioni richieste al *surveyee* attraverso le immagini, i suoni ed i filtri lo «forzano» ad esplicitare il suo reale mood e quindi il ricordo che avrà del *touch-point*
- Le ulteriori richieste di approfondimento passano attraverso la richiesta di commenti specifici che aiutano a comprendere meglio le motivazioni della scelta



# QUALI PROBLEMI RISOLVE EPATHOS

ISOLARE I SINGOLI TOUCHPOINT E PERSONALIZZARE IL PERCORSO



- Il video di base utilizzato è composto da diversi spezzoni, legati tra loro per «raccontare la storia» del journey
- In funzione delle risposte fornite dal surveyee il percorso può essere modificato per garantire l'aderenza delle domande poste alla reale esperienza di colui che risponde
- Tale meccanismo garantisce di:
  - *Mantenere l'esperienza fedele a quanto vissuto dal rispondente*
  - *Comprimere i tempi dell'indagine*
  - *Tenere la soglia di attenzione elevata*
- E-PATHOS consentirebbe di individuare a priori quelle che sono state le aree visitate e di andare in profondità sulla esperienza effettivamente vissuta

# QUALI PROBLEMI RISOLVE EPATHOS

- E-PATHOS è veicolato attraverso web e può essere somministrato attraverso:
  - tablet, smartphone e PC nel caso di invio di email contenenti link dedicato ad un database di clienti reali o potenziali
  - totem connessi in rete, nel caso si voglia sfruttare la possibilità fornita dal traffico creato dalla struttura
  - tablet assistiti da hostess nel caso in cui si voglia far familiarizzare il rispondente con la survey o nel caso di survey particolarmente approfondite
  - cartoline e QR code

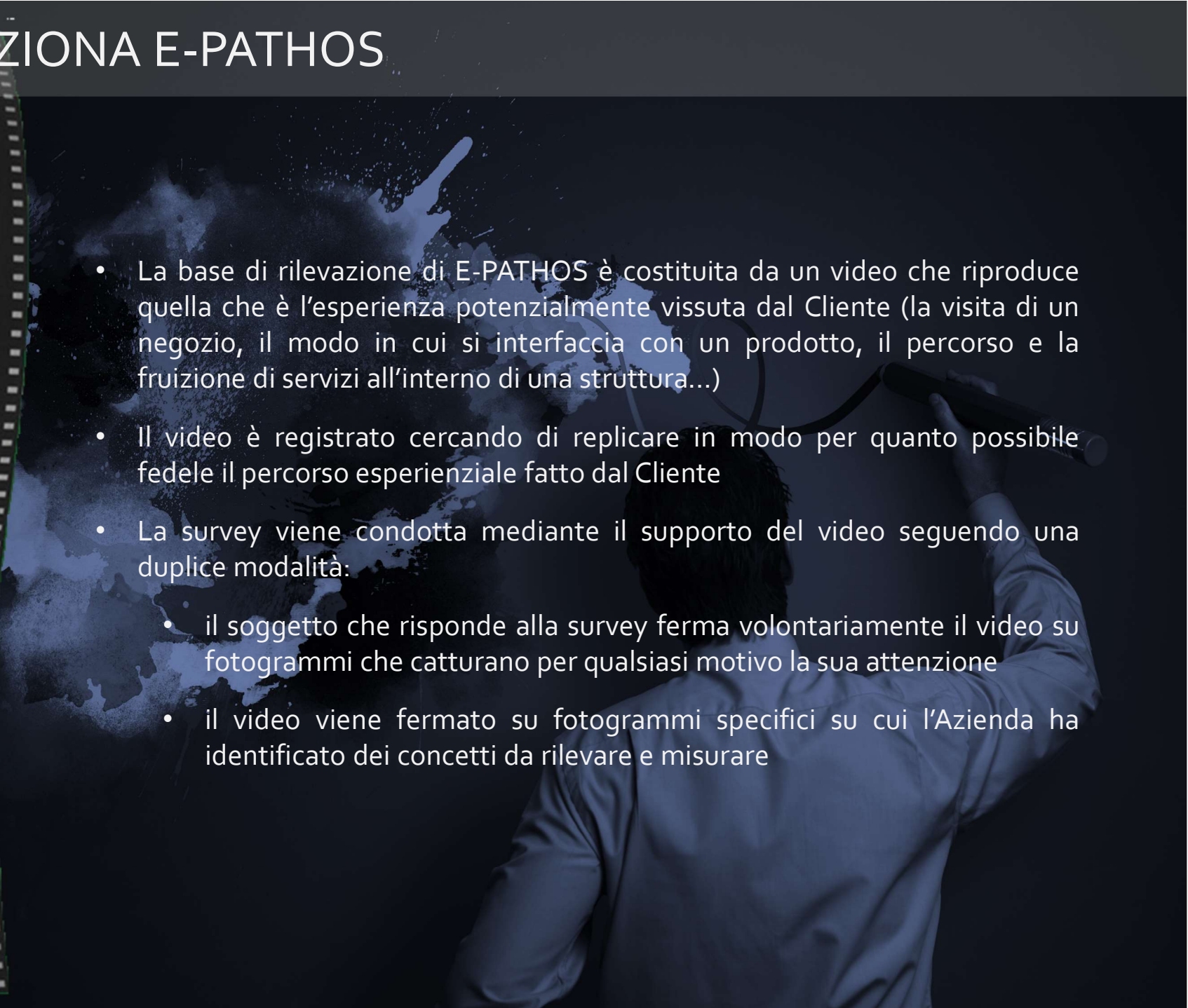
**E-PATHOS<sup>®</sup>**





# COME FUNZIONA E-PATHOS

- La base di rilevazione di E-PATHOS è costituita da un video che riproduce quella che è l'esperienza potenzialmente vissuta dal Cliente (la visita di un negozio, il modo in cui si interfaccia con un prodotto, il percorso e la fruizione di servizi all'interno di una struttura...)
- Il video è registrato cercando di replicare in modo per quanto possibile fedele il percorso esperienziale fatto dal Cliente
- La survey viene condotta mediante il supporto del video seguendo una duplice modalità:
  - il soggetto che risponde alla survey ferma volontariamente il video su fotogrammi che catturano per qualsiasi motivo la sua attenzione
  - il video viene fermato su fotogrammi specifici su cui l'Azienda ha identificato dei concetti da rilevare e misurare





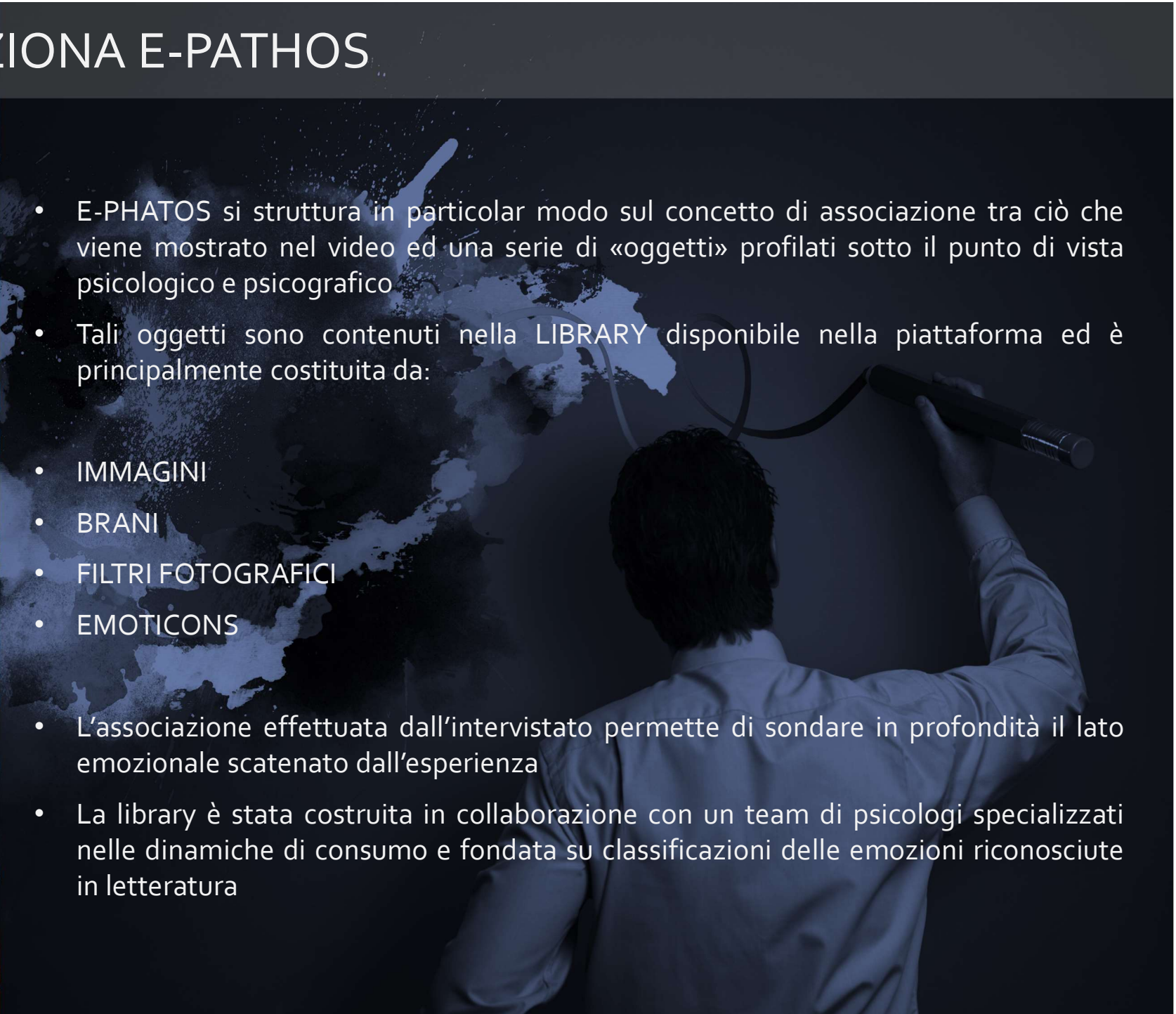
# COME FUNZIONA E-PATHOS

- Permettendo all'intervistato l'associazione di emoticons, ed eventualmente di commenti aggiuntivi, E-PATHOS permette di investigare l'oggetto della survey in modo immediato e senza eccessivi filtri verbali



# COME FUNZIONA E-PATHOS

- E-PHATOS si struttura in particolar modo sul concetto di associazione tra ciò che viene mostrato nel video ed una serie di «oggetti» profilati sotto il punto di vista psicologico e psicografico
- Tali oggetti sono contenuti nella LIBRARY disponibile nella piattaforma ed è principalmente costituita da:
  - IMMAGINI
  - BRANI
  - FILTRI FOTOGRAFICI
  - EMOTICONS
- L'associazione effettuata dall'intervistato permette di sondare in profondità il lato emozionale scatenato dall'esperienza
- La library è stata costruita in collaborazione con un team di psicologi specializzati nelle dinamiche di consumo e fondata su classificazioni delle emozioni riconosciute in letteratura





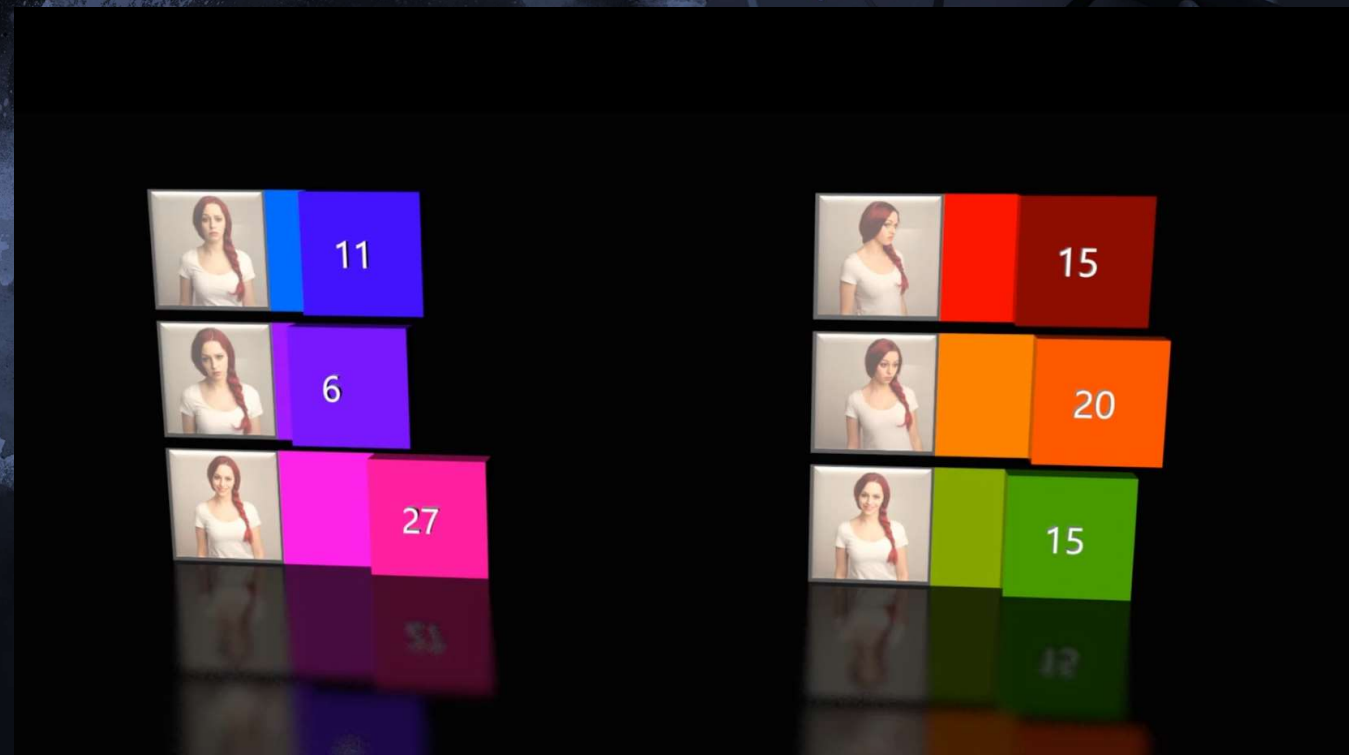
# IL REPORTING

- Il reporting si struttura su un duplice piano
- Il primo è mirato al coinvolgimento della struttura aziendale nella fruizione dei risultati della survey
- Di fatto è la riproposizione del video con la sovrapposizione delle associazioni e dei commenti manifestati da ciascun partecipante alla survey
- Ciò permette di condividere in modo immediato quanto raccolto in riferimento a ciascun focus del video



# IL REPORTING

- Il secondo livello è più analitico ed articolato e la sua principale finalità è quella di mettere in grado il Management di apportare delle correzioni operative, ai touch point, ai processi, agli skills e a quanto coinvolto in sede di rilevazione





# IL REPORTING

- In base alle associazioni fatte dai rispondenti ed alla classificazione contenuta nella library, il Management avrà quindi la possibilità di verificare i contents emotivi evocati da ogni momento della customer journey, avendo così la possibilità di intervenire in modo mirato nel caso in cui i risultati non siano allineati con le attese dell'Azienda



# COSA POSSIAMO FARE IN PIU' PER VOI

- ACQUISIZIONE VIDEO
- FORNITURA LIBRARY CUSTOM MADE
- SUPPORTO NELLA PROGETTAZIONE DELLA BASE VIDEO
- SOMMINISTRAZIONE DELLE INTERVISTE VIS A VIS
- SUPPORTO NELLA LETTURA DEI DATI
- AFFIANCAMENTO COMPLETO NEL PRIMO PROGETTO
- CONSULENZA SU AZIONI CORRETTIVE





Corso Buenos Aires 23  
20124 Milano (MI)  
[www.incipitconsulting.eu](http://www.incipitconsulting.eu)  
[Luigina.ferraro@incipitconsulting.eu](mailto:Luigina.ferraro@incipitconsulting.eu)  
[Daniele.mangiarotti@incipitconsulting.eu](mailto:Daniele.mangiarotti@incipitconsulting.eu)