

Customer Satisfaction



Customer Satisfaction

Definizione:

Grado di soddisfazione e fidelizzazione dei clienti verso i servizi applicativi erogati da un provider.



Servizi Applicativi e Utenti Finali

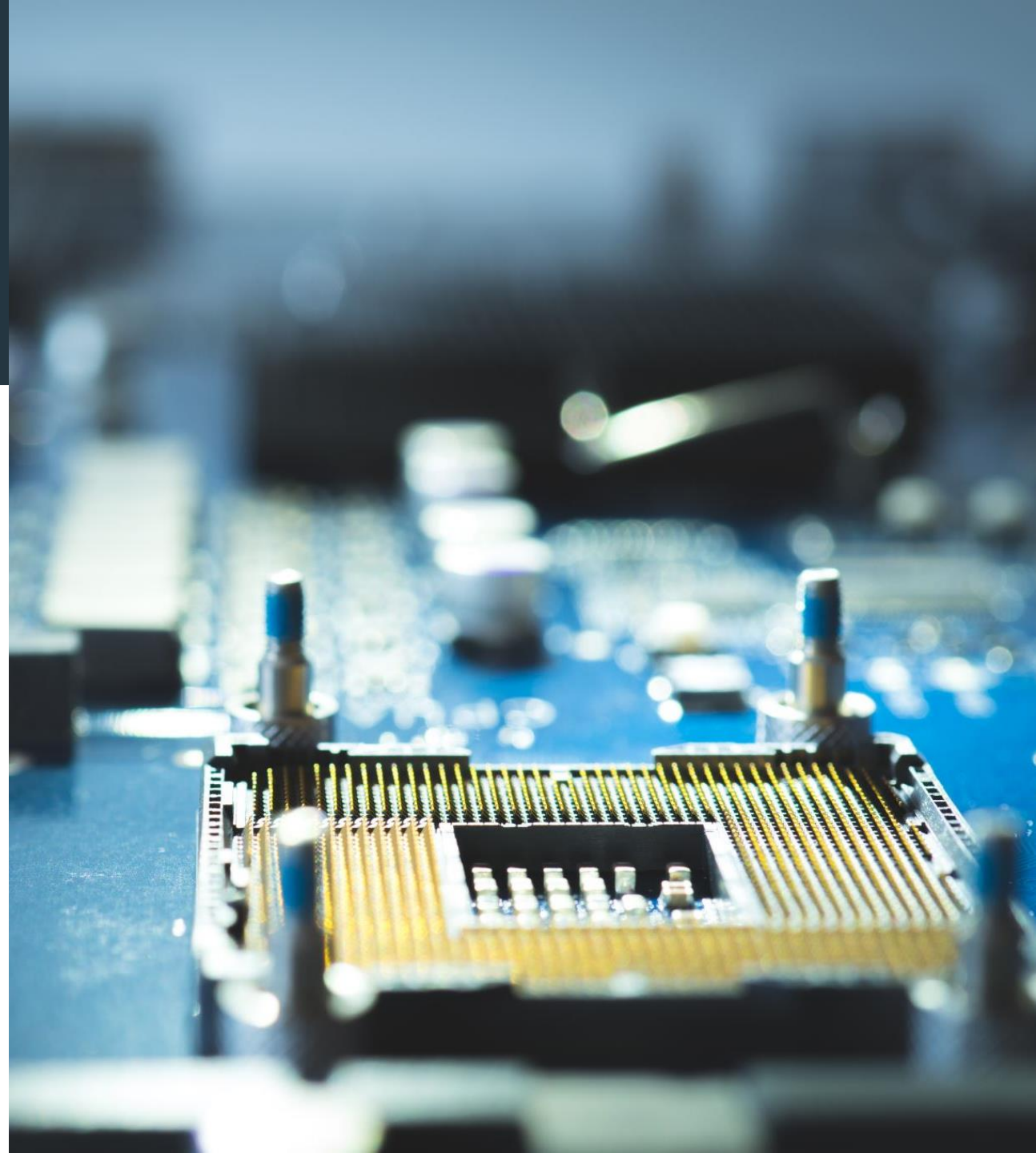
✓ **Servizi Applicativi**

Supportano processi di business (ERP, CRM, DMS, SRM, ecc.).

✓ **Utenti Finali**

Persone che utilizzano i servizi applicativi.

✓ Possono essere interni o esterni all'organizzazione richiedente



Importanza della Customer Satisfaction

- ✓ **IMPATTO SULL'ORGANIZZAZIONE:** Clienti soddisfatti portano a fidelizzazione e feedback positivi.
- ✓ **BENEFICI:** Migliora reputazione, riduce il churn, favorisce il passaparola positivo.

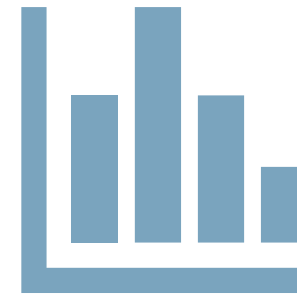


Misurazione della Customer Satisfaction



Sondaggi

Raccolta feedback attraverso sondaggi di soddisfazione



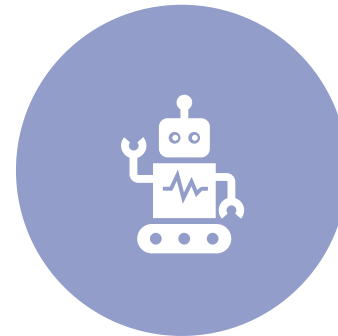
Analisi dei Dati

Valutare e interpretare i risultati per identificare aree di miglioramento

Migliorare la Customer Satisfaction



ASCOLTO ATTIVO
CONSIDERARE LE
RICHIESTE E I
SUGGERIMENTI DEI
CLIENTI.



**MIGLIORARE I
SERVIZI**
INTRODURRE
CAMBIAMENTI IN BASE
AI FEEDBACK RICEVUTI.

Conclusioni



CUSTOMER SATISFACTION
È FONDAMENTALE PER IL SUCCESSO
DELL'ORGANIZZAZIONE.



FOCALIZZARSI SULLE ESIGENZE E
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER
COSTRUIRE RELAZIONI DURATURE.