

Ricerca 2021

La Customer Experience, oggi

il parere delle Aziende

il parere dei BPO

Somministrazione dei questionari con soluzione voice experience NPL e con soluzione testuale, chatbot. La piattaforma impiegata è quella fornita da Spitch.



Ricerca 2021
La Customer Experience, oggi

il parere delle Aziende



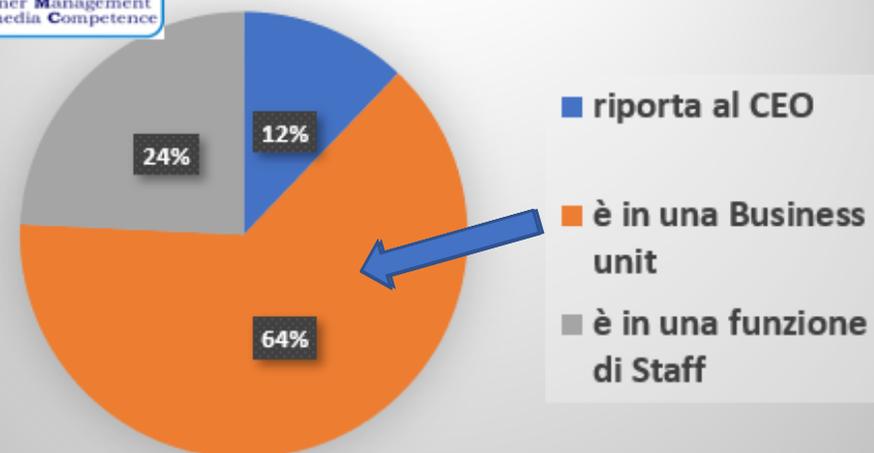
tav.1 - Obiettivo programma CX



fonte: Club CMMC



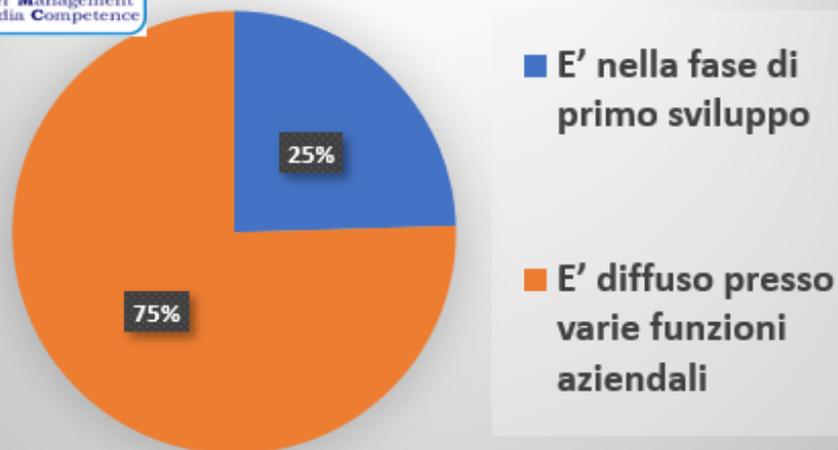
tav.4 - Collocazione Funzione CX



fonte: Club CMMC



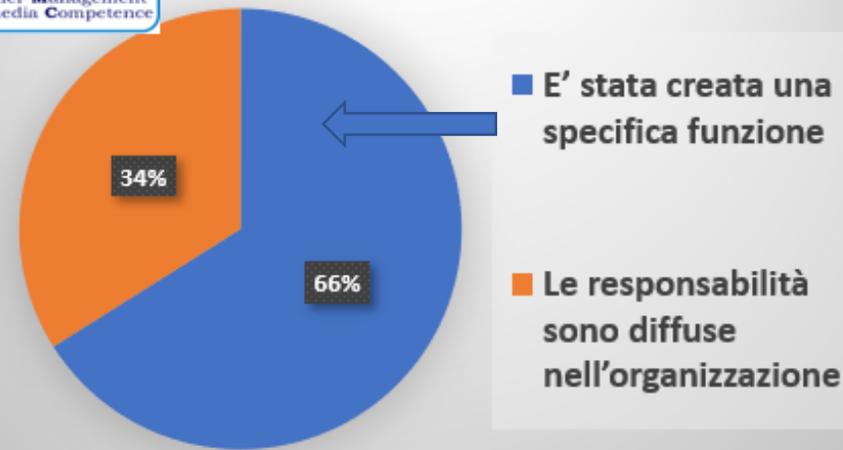
tav.2 - Maturità Programma CX



fonte: Club CMC



tav.3 - Sponsorship Programma CX



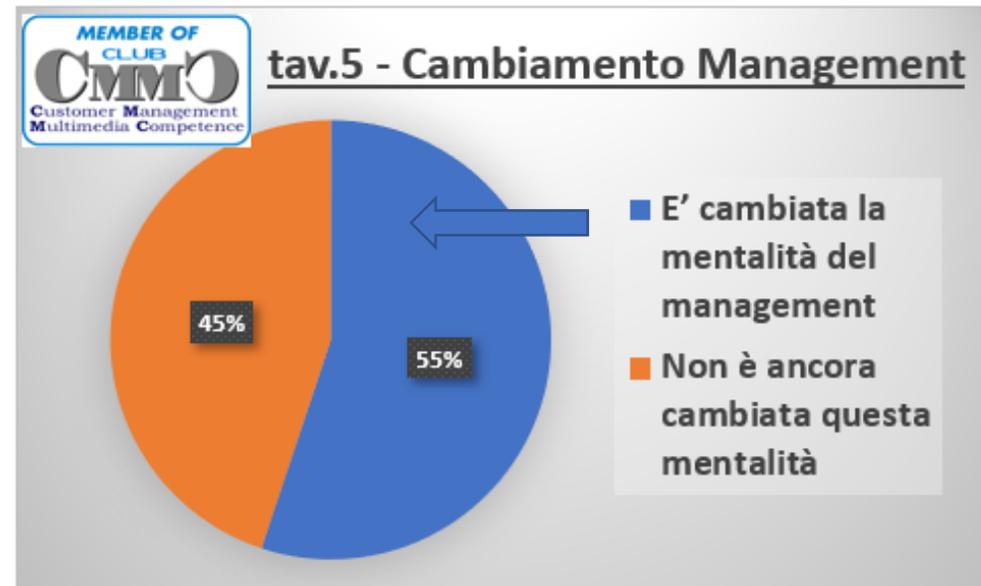
fonte: Club CMMC

Ricerca 2021
La Customer Experience, oggi

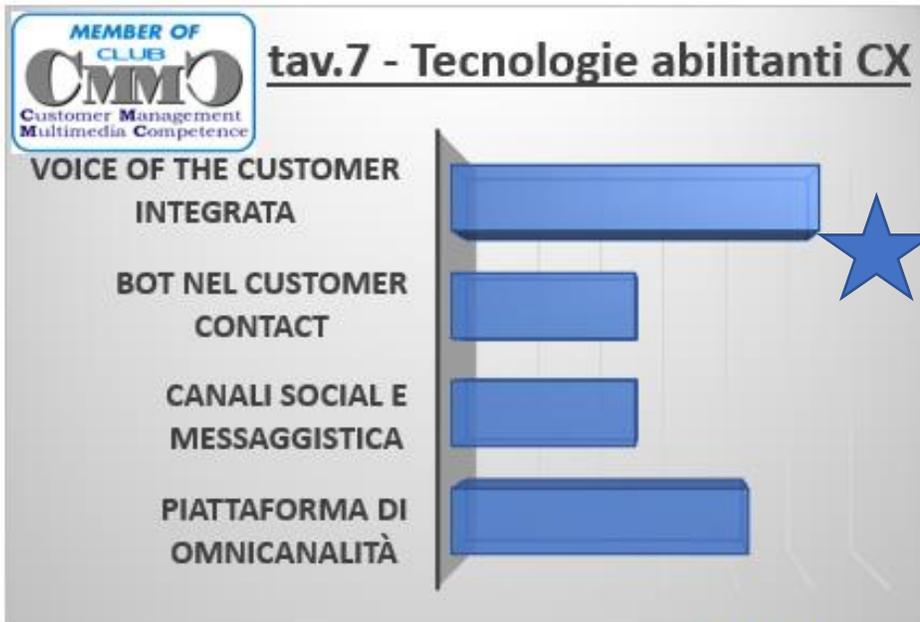
il parere delle Aziende



fonte: Club CMMC



fonte: Club CMMC



fonte: Club CMMC



fonte: Club CMMC

Ricerca 2021 La Customer Experience, oggi

il parere
dei BPO



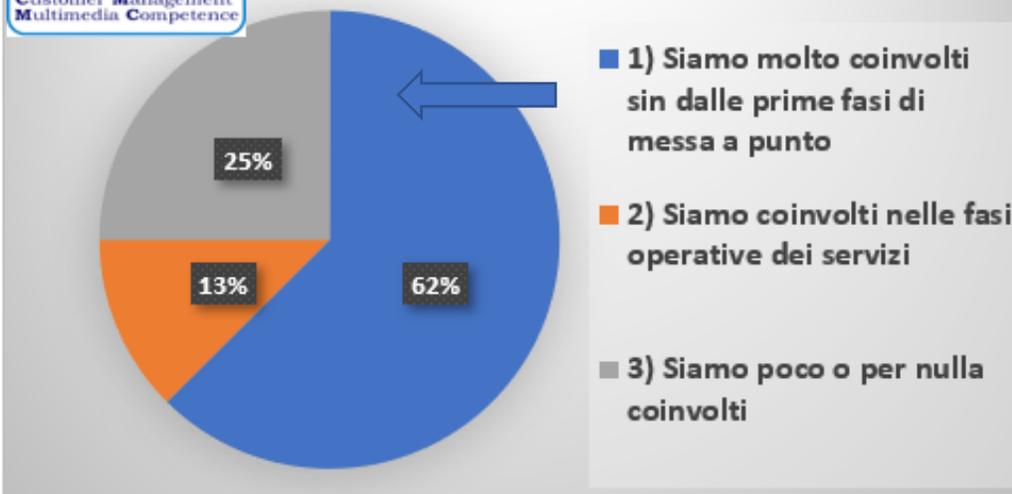
tav.1 - Fase del Programma CX



fonte: Club CMMC



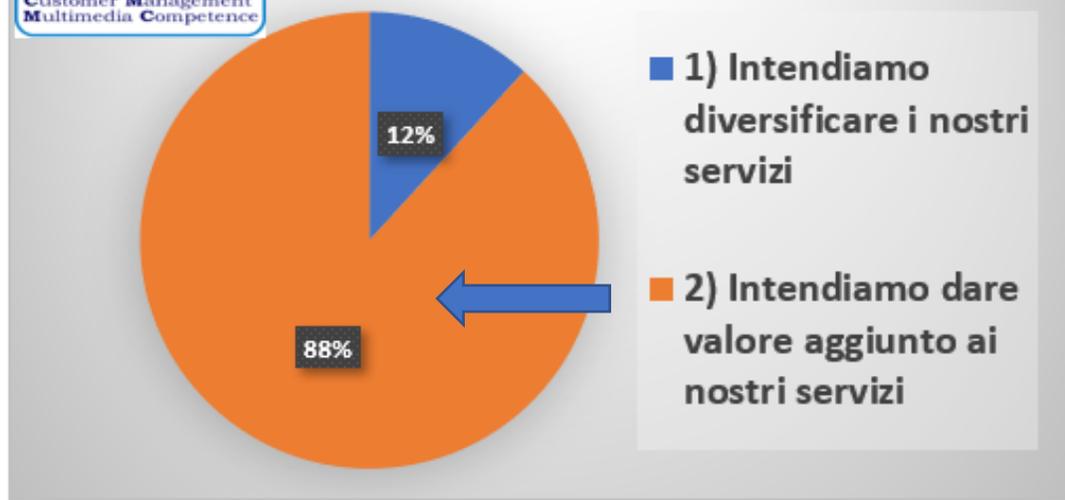
tav.3 - Sponsorship Programma CX



fonte: Club CMMC



tav.2 - Obiettivo del Programma CX



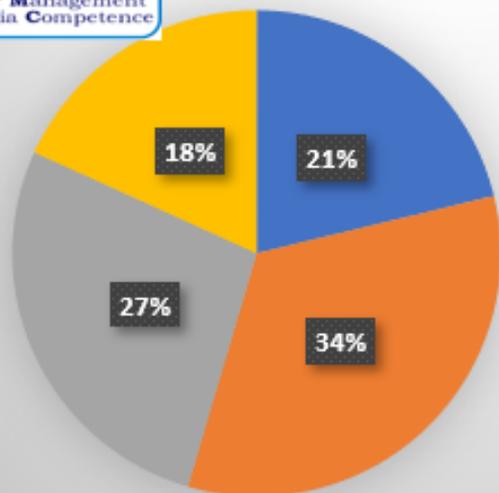
fonte: Club CMC

Ricerca 2021 La Customer Experience, oggi

il parere
dei BPO



tav.4 - Indicatori per CX più usati



- 1) Studi del Customer Journey
- 2) NPS o CES Effort Score
- 3) KPI di operations
- 4) Indicatori personalizzati

fonte: Club CMMC



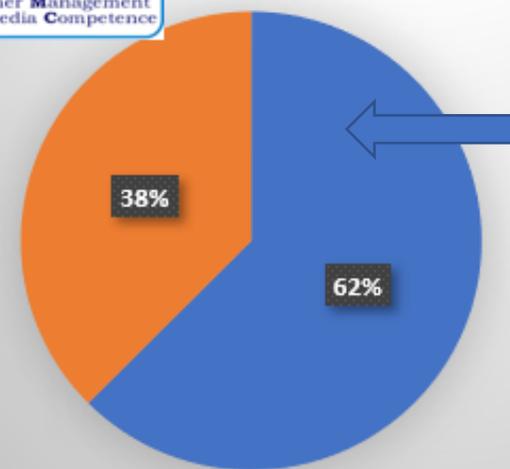
tav.5 - Settori più attivi per la CX



fonte: Club CMMC



tav.6 - Dimensioni Azienda



- 1) più di 1000 addetti
- 2) meno di 1000 addetti.

fonte: Club CMMC

Sintesi Ricerca *“La Customer Experience, oggi”*

	Ricerca Aziende	Ricerca BPO
Obiettivi CX	Migliorare i processi: 51%	Valore aggiunto ai servizi: 88%
Maturità CX	In fase primo sviluppo: 25%	In fase matura: 61%
Indicatori CX usati	Customer journey: 31% Kpi personalizzati: 29%	NPS: 33% Kpi operativi: 28%
Dimensione Azienda	oltre 1000 addetti: 83%	oltre 1000 addetti: 62%
Cambiamento Management	Nuova mentalità: 55%	
Coinvolgimento Azienda v/s BPO	-	Sono molto coinvolti: 62%

