

# Analisi della Customer Satisfaction

A large, teal, blocky logo for ISE, identical in style to the one in the top left corner.

**Rilevazione 2018**

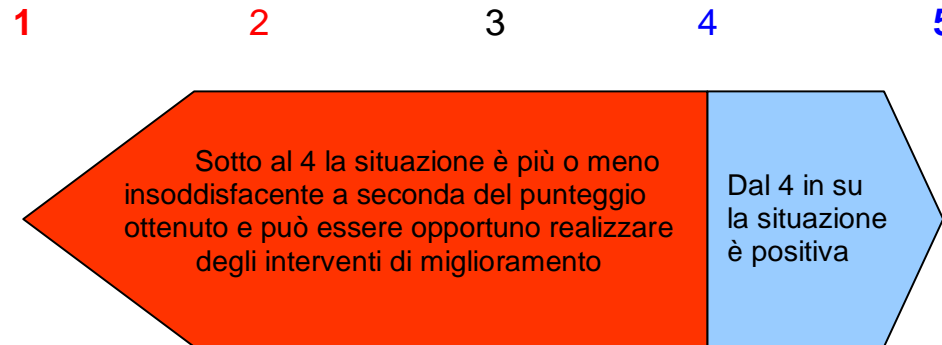
*Report dei risultati*

# SCALA DI VALUTAZIONE UTILIZZATA



## Come interpretare i punteggi medi

Per tutti gli attributi



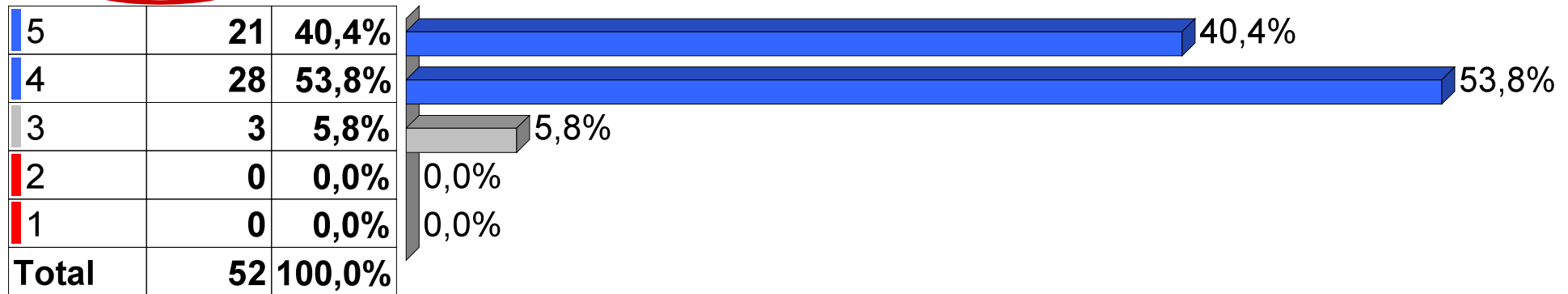
**NB.** Per quanto riguarda gli attributi relativi al prezzo, la soglia di “attenzione” va posta sul 3 (anziché sul 4).

# VALUTAZIONE DELLA COLLABORAZIONE CON ISE

Base: totale interviste (n°52 = 100%)

Complessivamente, come valuta la collaborazione che si è instaurata tra la vostra azienda e ISE? Utilizzi una scala da 1 a 5 (dove 1 è il minimo e 5 il massimo)

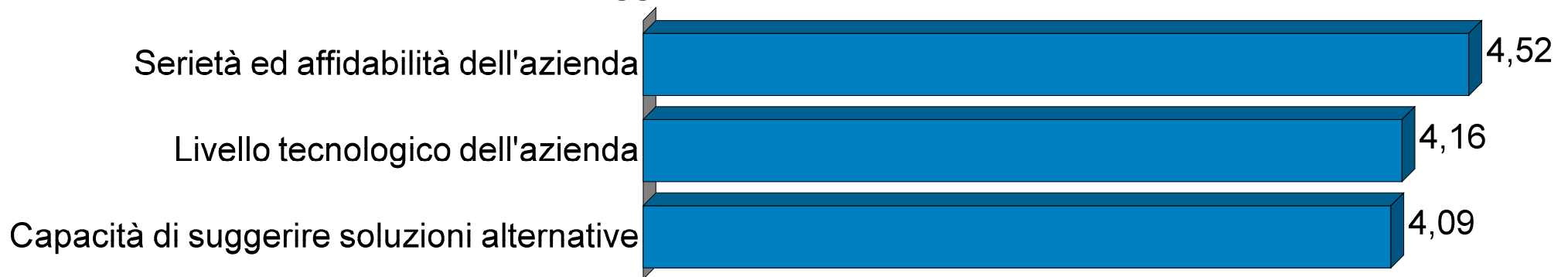
Mean = 4,35 Std deviation = 0,59



## VALUTAZIONE DELL'AZIENDA

Base: totale rispondenti per ciascun attributo

### Punteggi medi su scala a 5 punti



Base: totale rispondenti per ciascun attributo

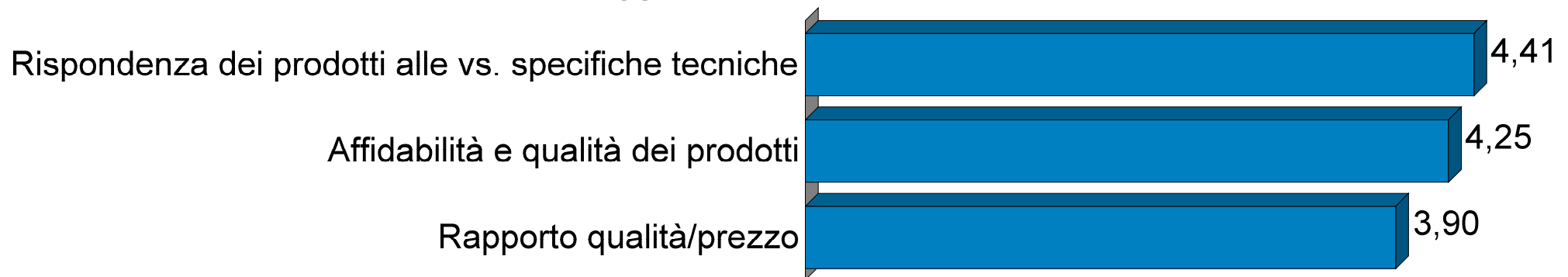
### Confronto tra Insoddisfatti (1+2) e Soddisfatti (4+5)

| Percentuali calcolate sui rispondenti       | 1+2  | 3     | 4+5   | Total  | Rispondenti |
|---|------|-------|-------|--------|-------------|
| Serietà ed affidabilità dell'azienda        | 0,0% | 1,9%  | 98,1% | 100,0% | 52          |
| Livello tecnologico dell'azienda            | 0,0% | 11,1% | 88,9% | 100,0% | 45          |
| Capacità di suggerire soluzioni alternative | 2,3% | 23,3% | 74,4% | 100,0% | 43          |

## VALUTAZIONE DEI PRODOTTI

Base: totale rispondenti per ciascun attributo

### Punteggi medi su scala a 5 punti



Base: totale rispondenti per ciascun attributo

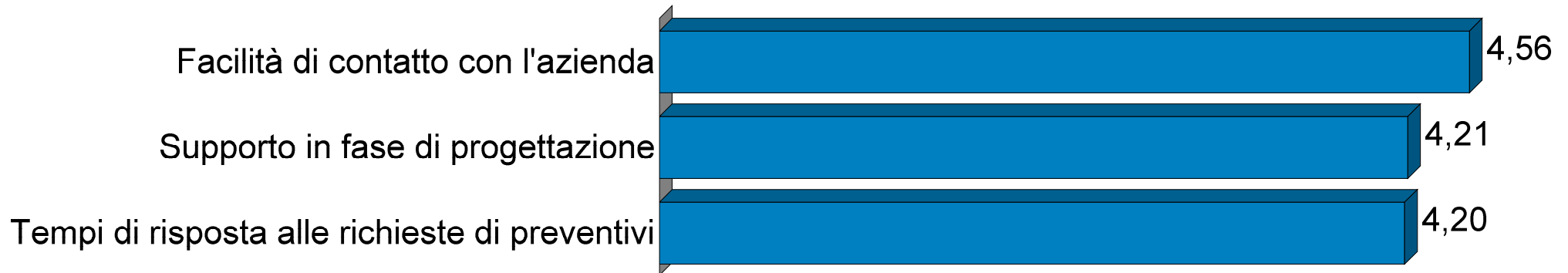
### Confronto tra Insoddisfatti (1+2) e Soddisfatti (4+5)

| <i>Percentuali calcolate sui rispondenti</i>          | 1+2  | 3     | 4+5   | Total  | Rispondenti |
|---|------|-------|-------|--------|-------------|
| Rispondenza dei prodotti alle vs. specifiche tecniche | 0,0% | 7,8%  | 92,2% | 100,0% | 51          |
| Affidabilità e qualità dei prodotti                   | 0,0% | 11,5% | 88,5% | 100,0% | 52          |
| Rapporto qualità/prezzo                               | 0,0% | 29,4% | 70,6% | 100,0% | 51          |

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PRE- VENDITA

Base: totale rispondenti per ciascun attributo

### Punteggi medi su scala a 5 punti



Base: totale rispondenti per ciascun attributo

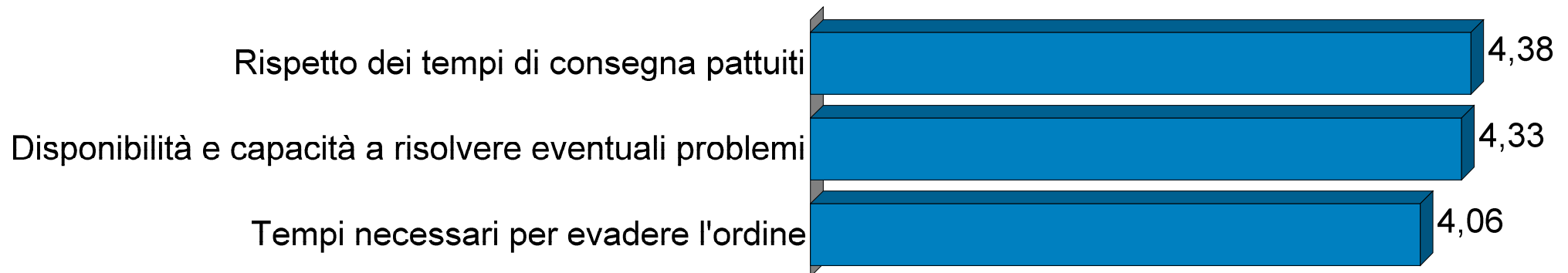
### Confronto tra Insoddisfatti (1+2) e Soddisfatti (4+5)

| <i>Percentuali calcolate sui rispondenti</i>   | 1+2  | 3     | 4+5   | Total  | Rispondenti |
|--|------|-------|-------|--------|-------------|
| Facilità di contatto con l'azienda             | 1,9% | 3,8%  | 94,2% | 100,0% | 52          |
| Supporto in fase di progettazione              | 3,0% | 12,1% | 84,8% | 100,0% | 33          |
| Tempi di risposta alle richieste di preventivi | 3,9% | 13,7% | 82,4% | 100,0% | 51          |

## VALUTAZIONE DELLE CONSEGNE E DEL SERVIZIO POST- VENDITA

Base: totale rispondenti per ciascun attributo

### Punteggi medi su scala a 5 punti



Base: totale rispondenti per ciascun attributo

### Confronto tra Insoddisfatti (1+2) e Soddisfatti (4+5)

|   | 1+2  | 3     | 4+5   | Total  | Rispondenti |
|---|------|-------|-------|--------|-------------|
| Rispetto dei tempi di consegna pattuiti                 | 0,0% | 11,5% | 88,5% | 100,0% | 52          |
| Disponibilità e capacità a risolvere eventuali problemi | 0,0% | 4,3%  | 95,7% | 100,0% | 46          |
| Tempi necessari per evadere l'ordine                    | 1,9% | 21,2% | 76,9% | 100,0% | 52          |

# RIEPILOGO DEI PUNTEGGI MEDI OTTENUTI

Base: totale rispondenti per ciascun attributo

