Méthodes de feed-back utilisateur

Pourquoi souhaitez-vous mesurer le feed-back utilisateur ?

Je suis responsable de l'amélioration d'un point d'interaction (par ex. site Web)

NON → Je suis responsable de l'amélioration d'un service comprenant plusieurs points d'interaction

NON → Je suis responsable de la mesure de la satisfaction client concernant notre organisation

OUI → **Vous souhaitez savoir comment les personnes atteignent facilement leurs objectifs ?**

NON → **Vous souhaitez savoir ce que les personnes estiment important sur votre site Web ?**

NON → **Vous souhaitez connaître le degré de satisfaction des personnes par rapport à votre organisation ?**

NON → **Vous souhaitez connaître la probabilité que les personnes recommandent votre organisation ?**

OUI → Le **CES**, ou Customer Effort Score, mesure l'effort perçu.

OUI → Le **CCI**, ou Customer Centricity Index, mesure les éléments concrets que votre organisation doit traiter en priorité.

OUI → Le **CSAT**, ou Customer Satisfaction Score, mesure la satisfaction des utilisateurs par rapport à leurs attentes.

OUI → Le **NPS**, ou Net Promotor Score, mesure l'envie des utilisateurs de promouvoir votre organisation ou service.