

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE"

A.A. 2017-2018

Titolo della tesi: La customer satisfaction e gli indicatori di performance all'interno di una compagnia assicurativa

Autore: Giorgia Faleo

### **Abstract**

Il presente lavoro ha come obiettivo la creazione di diversi indicatori di performance per misurare la soddisfazione del personale all'interno di una compagnia assicurativa. Le opinioni del personale sono state raccolte tramite un'indagine quantitativa e, nella fattispecie, sottoforma di questionario contenente 87 domande relative a diverse aree tematiche di primario interesse per il Cliente stesso. Il questionario è stato inviato tramite e-mail a tutti i dipendenti dell'assicurazione e compilato tramite la piattaforma LimeSurvey. Le domande prevedevano, come modalità di risposta, una scala likert a 5 risposte. I dati, successivamente, sono stati processati attraverso SAS 9.4. Si è scelto di usare come rappresentazione dell'andamento delle aree aziendali relative alle dimensioni di interesse dei cruscotti o indicatori di performance. Ogni cruscotto indica il grado di soddisfazione raggiunto dalla direzione aziendale relativa a diversi strati di aggregazione delle domande. Questi ultimi sono stati ritenuti necessari per fornire diversi livelli di dettaglio sulla stessa tematica. L'obiettivo finale era quello di compilare diversi reports da consegnare al Cliente. Per fare ciò, e vista la mole di grafici prodotti, si è reso necessario automatizzare i codici in modo tale che creassero automaticamente l'output desiderato. Questo compito è diventato di primaria importanza proprio per il fatto che associando in automatico grafico, etichetta, media la possibilità di errore si è ridotta notevolmente.