

COMUNICATO STAMPA

## Un'azienda è credibile se il suo cliente è soddisfatto

*Il 95% dei clienti TS Nuovamacut (una società del gruppo TeamSystem) si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto con un NPS pari a 68 per l'assistenza tecnica, 75 per il customer success e 87 per gli interventi tecnici a valore aggiunto.*

*Bologna 5 dicembre 2019 - Tante sono le motivazioni che portano un cliente a scegliere un partner affidabile, ma ce n'è solo una che lo guida a restargli fedele, la sua soddisfazione.*

L'esperienza positiva di utente non è per sempre, ma di certo getta le basi per un rapporto di fiducia che nasce e si alimenta grazie a uno scambio tempestivo, alla capacità d'ascolto, alla competenza e a un buon livello di problem solving.

TS Nuovamacut (una società del gruppo TeamSystem) ha voluto misurare l'NPS (Net Promoter Score) dei propri clienti e ha chiesto loro di rispondere alla tradizionale domanda:

*“Con quale probabilità consiglieresti il servizio TS Nuovamacut ad un amico o a un collega?”*

Le risposte ottenute dalla survey hanno restituito un dato davvero incoraggiante, il **95%** dei **clienti** si ritiene **soddisfatto** dei servizi ricevuti ed è **pronto a consigliarli** ad altri **prospect**. Considerando che l'NPS per il settore IT Service (B2B) si attesta su **24** (fonte: ClearlyRated© 2019) quello dei clienti TS Nuovamacut è pari a **75** per l'attività di **Customer Success**, **68** per l'**Help Desk** e **87** per la **Delivery**.

Il feedback positivo è la conferma che sono stati compresi i bisogni del cliente e che quest'ultimi hanno vissuto un'esperienza che non ha tradito le loro aspettative, un segnale che esprime un buon livello di allineamento tra domanda e offerta. La scelta di condurre un'**indagine sulla qualità percepita** dei servizi deriva non solo dalla necessità di valutare la bontà delle strategie interne adottate, ma di ottenere importanti informazioni da utilizzare come **leva** per **orientare** e **accelerare** il processo continuo di **miglioramento dei servizi erogati**.

*Conoscere il parere dei nostri clienti – afferma Sauro Lamberti, Amministratore Delegato di TS Nuovamacut – è di grande valore, loro sono la nostra cartina tornasole e il valore dell'NPS, per noi, non è solo un numero, ma il risultato di un importante lavoro che il nostro team di professionisti svolge, ogni giorno, in sinergia con migliaia di progettisti e tecnici che operano nel comparto manifatturiero italiano.*

La comunità di TS Nuovamacut si arricchisce ogni anno di **circa 500 clienti** tra “grandi” e più “piccoli” e per ciascuno viene studiata la migliore soluzione per fornire una risposta puntuale alle diverse necessità. L'approccio altamente tecnologico così com'è nel DNA dell'azienda mette a disposizione di

tutti i clienti, tra i tanti plus, anche una piattaforma digitale che consente di **veicolare competenze e aggiornamenti con corsi collettivi da remoto, e-learning autonomo e con coaching.**

Garantire interventi a distanza di alto livello significa anche produrre servizi a **basso impatto ambientale**, un tema quello della sostenibilità molto caro a TS Nuovamacut che ha scelto di far viaggiare la maggior parte del proprio know how sulla rete anziché sulla strada, ottenendo non solo una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, ma anche un aumento dell'efficienza lavorativa con una riduzione del tempo dedicato agli spostamenti.

\*NPS calcolato sull'esperienza annuale dell'utente:  
NPS 75 Customer Success su oltre 8.000 interazioni  
NPS 68 Help Desk su oltre 13.000 interazioni  
NPS 87 Delivery su oltre 2.400 interazioni

### *L'ufficio Stampa*

Per informazioni contattare: [ufficiostampa@nuovamacut.it](mailto:ufficiostampa@nuovamacut.it) +39.051.6034801  
[www.nuovamacut.it](http://www.nuovamacut.it)

#### **Chi è Nuovamacut**

Nuovamacut Automazione Spa (una società del gruppo TeamSystem) è una società leader nell'ambito delle tecnologie a supporto dei processi aziendali dalla progettazione e sviluppo prodotto alla gestione di dati e informazioni, fino alla produzione tradizionale e con la stampa 3D. Fondata nel 1955 come distributore di macchine utensili, oggi Nuovamacut, con un organico di 150 persone operanti su 8 diverse sedi su territorio italiano, è il principale partner di Dassault Systèmes in Italia e tra i primi 10 nel mondo, non solo per la rivendita delle soluzioni software in ambito CAD/PLM, ma è il primo centro di assistenza, formazione e consulenza certificato in Italia da SolidWorks.

Tra i suoi principali clienti Nuovamacut annovera:

Atlantic Fluid Tech, Beghelli, Bondioli & Pavesi, Bosch Rexroth Oil Control, Beghelli, Brevini Fluid Power, Carel, Coesia, Farid Industrie, Ficep, GSG International, Harken Italy, Ica Tech, Imel, Inglass, Lavazza, Luna Rossa, MCZ, Milpass, OMS Saleri, OPM, Partena, Poggipolini, Sacmi, Sistem Pneumatica, Stampotecnica, Tatuus, Tiesse Robot, Walvoil, Wam.

#### **Chi è TeamSystem**

TeamSystem è il leader italiano nel mercato delle soluzioni digitali per la gestione del business di imprese e professionisti. L'azienda - fondata a Pesaro e con 40 anni di storia - nel 2018 ha fatto registrare un fatturato pari a 356,1 milioni di euro. TeamSystem può contare su una rete di oltre 550 strutture tra software partner e sedi dirette al servizio di 1,4 milioni di clienti che operano sulle sue piattaforme digitali e in Cloud.