Risultati Warm Up Game

Questa fase appena iniziata di gioco a squadre si chiama:
a) CX Challenge (corretto)
b) CX Team
c) Passion for Challenge

Il vostro obiettivo sarà raccogliere:
a) Punti CX
b) Coins
c) CX Coins (corretto)

Quale di queste attività non ti farà scalare la classifica (ma è comunque raccomandata):
a) Partecipare alle sfide a tempo
b) Partecipare ai Talk
c) **Creare una chat di gruppo con il tuo team (corretto)**

Il team vincitore sarà svelato durante:
a) la festa di Natale
b) **il CX Day (corretto)**
c) il Final game

Sezione Customer Centricity

La customer centricity si concentra esclusivamente nel soddisfare i bisogni del cliente al momento dell'acquisto *

- VERO
- **FALSO (corretto)**

Cosa distingue una cultura veramente customer-centric? *
a) Avere un reparto di Customer Service molto efficiente che gestisca i reclami dei clienti in modo rapido, lasciando invariate le altre funzioni aziendali
b) Collaborazione trasversale tra i vari team aziendali, mirata a ottimizzare l'esperienza e la soddisfazione del cliente (corretto)
c) Focus esclusivo su costi e margini, trascurando l'esperienza del cliente

Qual è la domanda fondamentale da porsi quando si adotta una mentalità customer-centric?
a) Quanto tempo ci costa implementare questa strategia?
b) Quale tecnologia possiamo implementare per massimizzare l'efficienza?
c) Cosa vuole davvero il cliente, quali sono le sue esigenze e aspettative a lungo termine? (corretto)

Una cultura centrata sul cliente si concentra principalmente su come?
a) Aumentare la produttività interna senza considerare l'esperienza del cliente
b) Sfruttare la tecnologia per ottimizzare processi e ridurre i costi con poca attenzione al cliente
c) Migliorare costantemente la soddisfazione e l'esperienza del cliente, adattandosi alle sue esigenze nel tempo (corretto)

Per offrire una Customer Experience eccellente, alcuni aspetti contano più di altri.
Qual è l'ordine corretto dei seguenti elementi, dal più importante al meno importante, in base al loro impatto sul cliente?
Ordine corretto:

1. Raccolta e analisi dei feedback
2. Comprensione dei bisogni del cliente
3. Creazione di esperienze memorabili

Uno strumento che permette di visualizzare bisogni, pensieri ed emozioni del cliente è la mappa dell'
Empatia (Corretto)

Sezione Agile Mindset

Agile è un metodo che riguarda esclusivamente lo sviluppo software

- VERO
- **FALSO (corretto)**

Qual è l'aspetto principale del metodo Agile?
a) Seguire procedure rigide e produrre documentazione dettagliata ad ogni fase del progetto
b) Lavorare in modo collaborativo, mettendo al centro le persone e l'interazione rispetto agli strumenti e ai processi (corretto)
c) Avere una gerarchia ben definita, in cui le decisioni vengono prese da una leadership centrale senza coinvolgere il team

Qual è il principale vantaggio dell'adozione del framework Agile?
a) Maggiore controllo sui costi e tempi del progetto
b) Maggiore flessibilità e capacità di adattarsi ai cambiamenti (corretto)
c) Riduzione dei rischi dovuti a un'analisi approfondita prima dell'avvio del progetto

Quale dei seguenti ruoli è tipico di un team Agile?
a) Project Manager
b) Business Analyst
c) Scrum Master (corretto)

In che modo l'approccio Agile favorisce la customer centricity?
a) Attraverso una pianificazione dettagliata iniziale e il controllo rigoroso delle variazioni durante il progetto
b) Attraverso il coinvolgimento del cliente solo nella fase di validazione finale del prodotto
c) Attraverso iterazioni brevi, feedback continui e rilascio incrementale di valore basato sulle esigenze del cliente (corretto)

Secondo il Manifesto for Agile Software Development, alcuni valori hanno maggiore importanza rispetto ad altri. Qual è l'ordine corretto dei seguenti elementi, dal più importante al meno importante, secondo il Manifesto Agile?
Ordine corretto
1: Individui e interazioni
2: Processi e strumenti
3: Documentazione esaustiva