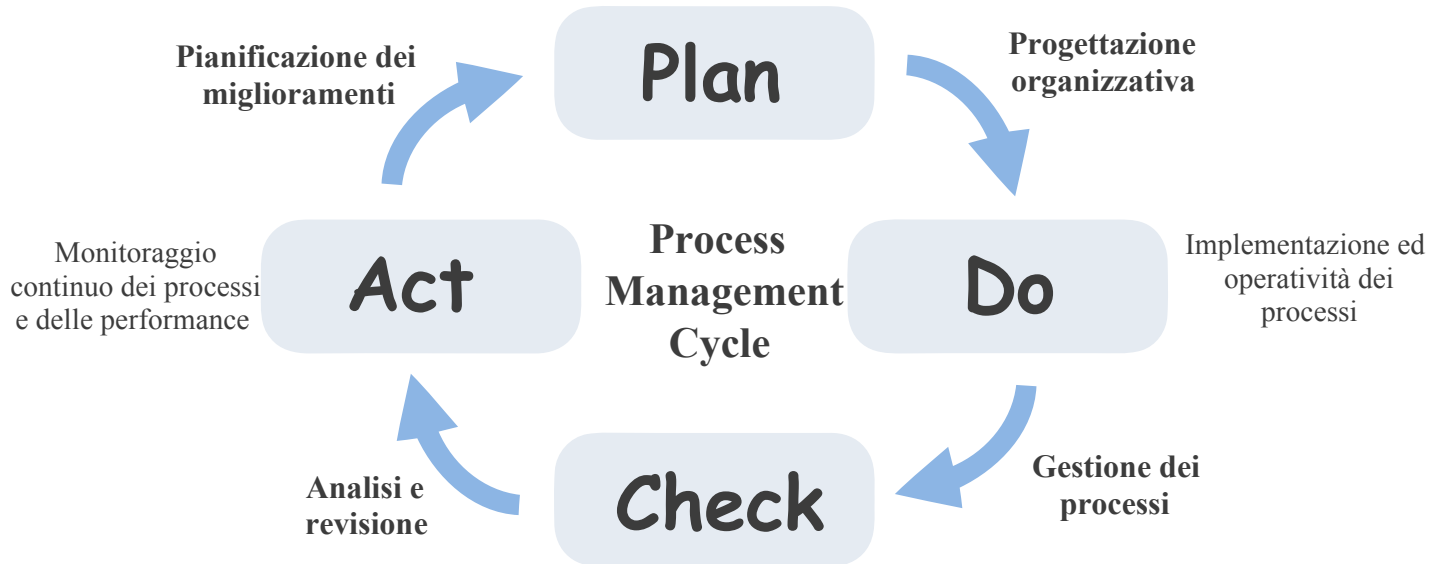


- Identificazione dei bisogni e delle aspettative del cliente
- Pianificazione strategica
- Definizione degli obiettivi



- Monitoraggio e misurazione dei processi
- Acquisizione dei risultati di business