

Customer Satisfaction
2018
sui servizi forniti dai
Centri di Assistenza
Multicanale

Obiettivi della *Customer Satisfaction*

Conoscere il gradimento degli utenti in merito ad alcuni servizi di per:

- individuare i punti di forza e di debolezza del processo di erogazione del servizio e definire le conseguenti azioni di miglioramento;
- supportare la Direzione nella scelta delle priorità di intervento;
- rendere il servizio più aderente alle esigenze/aspettative dei cittadini.

Servizi oggetto dell'indagine

L'assistenza telefonica

L'andamento delle telefonate evidenzia una domanda di assistenza telefonica con volumi sempre elevati e trend costante; il canale telefonico, infatti, viene spesso utilizzato e preferito dai cittadini rispetto agli altri canali disponibili (accesso fisico presso gli uffici e canale telematico).

Rispetto alla tipologia di assistenza fornita dai call center di altre organizzazioni, l'assistenza fiscale presenta maggiori elementi di complessità per il livello di technicalità delle risposte e le implicazioni di carattere relazionale che gli operatori sono chiamati a gestire.

E' pertanto indispensabile sondare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a questo servizio.

Modalità e tempi

L'indagine si svolge mediante **intervista telefonica** a cittadini e professionisti che hanno richiesto informazioni al Call Center – Servizio con operatore. L'utente che ha dato il suo consenso a partecipare all'iniziativa riceve la **telefonata** 2 o 3 giorni dopo aver utilizzato il servizio.

- Campione: **2400 utenti**
- Periodo di rilevazione: **settembre – ottobre 2018**
- La partecipazione degli utenti è facoltativa.

Intervista

L'intervista telefonica condotta da un operatore indaga i seguenti ambiti:

- **profilo utente:** professionista o cittadino;
- **profilo servizio:** frequenza utilizzo, identificazione del call center;

- **soddisfazione:** valutazione complessiva e di dettaglio (driver), gradimento del servizio di richiamata telefonica (call back);
- **posizionamento CAM:** preferenza rispetto ad altri canali (ufficio, Web, app, PEC).

Novità del questionario 2018

Rispetto all'indagine svolta nel 2016, in questa edizione saranno indagati anche il grado di soddisfazione sul servizio “Cambiaverso” e “Facebook”.