

Customer Satisfaction Report 2023



USER EXPERIENCE

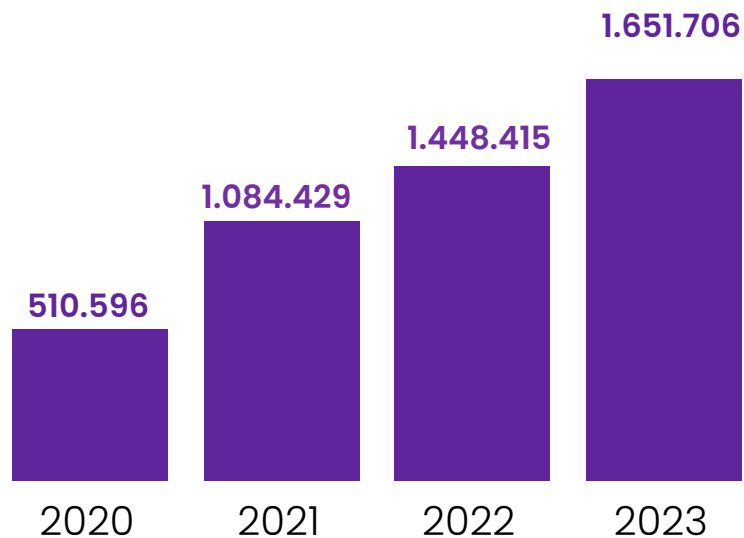
LepidaID



Customer Satisfaction Report 2023

USER EXPERIENCE LEPIDAID

→ **1.651.706** identità rilasciate



uomini

46,95%



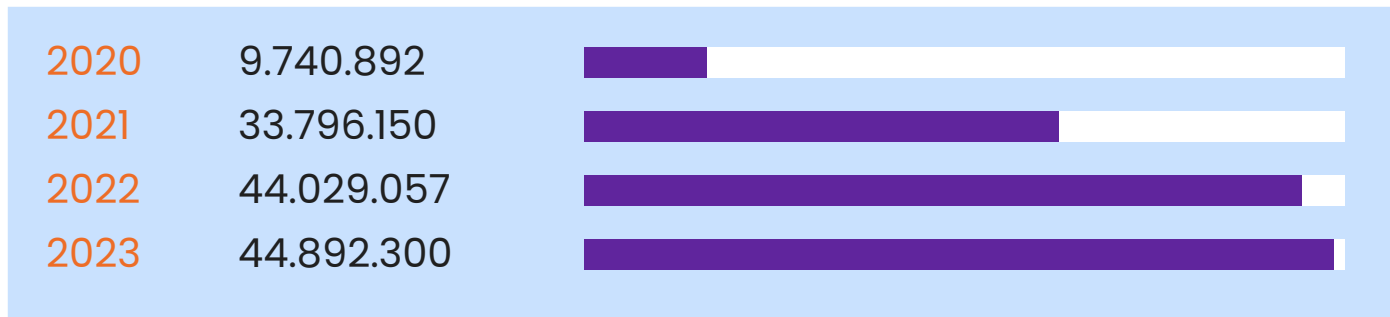
donne

53,05%

Customer Satisfaction Report 2023

USER EXPERIENCE LEPIDAID

→ **133.129.426** Accesso ai Servizi al 31/12/2023



Customer Satisfaction Report 2023

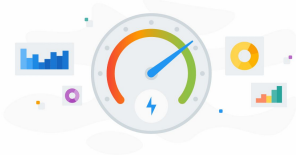
CUSTOMER EXPERIENCE – SURVEY SUMMARY 2023

Lepida ha progettato un meccanismo di raccolta feedback integrato ai sistemi di Call Center aziendale, avente funzionalità di PSR (Post Service Rating) che permette di rilevare in maniera puntuale ed anonima, il grado di soddisfazione degli utenti al termine delle telefonate, tramite somministrazione di 1 o più domande

La metrica **CSAT – Customer Satisfaction Score** viene utilizzata per misurare il grado di soddisfazione degli utenti.



Gli utenti valutano la propria soddisfazione al termine del servizio con un voto da 1 a 5 (scala Likert). Il 5, corrisponde al valore massimo del gradimento



Il **CSAT** fornisce risultati in tempi estremamente ridotti e può essere inserito in diversi momenti del customer journey in riferimento a specifiche interazioni. Portando a termine diverse valutazioni CSAT, si avrà un'idea chiara della soddisfazione relativa a tutti i singoli momenti-chiave (Interessi, Obiettivi, Qualità del servizio, Livello di assistenza)

PUNTEGGIO CSAT SODDISFAZIONE UTENTI

$$\frac{\text{UTENTI SODDISFATTI}}{\text{RISPOSTE SURVEY}} \times 100$$

VOTO MEDIO SODDISFAZIONE UTENTI

$$\frac{\text{SOMMA PUNTEGGI}}{\text{NUMERO VALUTAZIONI}}$$

Customer Satisfaction Report 2023

SURVEY HELP DESK LEPIDAID



INIZIO RILEVAZIONE 21.06.2023
FINE RILEVAZIONE 14.07.2023



SONDAGGIO 800 77 90 77
POST SERVICE RATING



RACCOLTA OPINIONI
IN FORMA ANONIMA



RACCOLTA OPINIONI
TASTIERA TELEFONICA

CHIAMATE TRASFERITE
AL SONDAGGIO

853



CON RISPOSTA AL
SONDAGGIO

463

SENZA RISPOSTA AL
SONDAGGIO

390

54.28%



TASSO
DI RISPOSTA

7.80%

TASSO
SU VOLUMI TELEFONATE



5934

lepida

Customer Satisfaction Report 2023

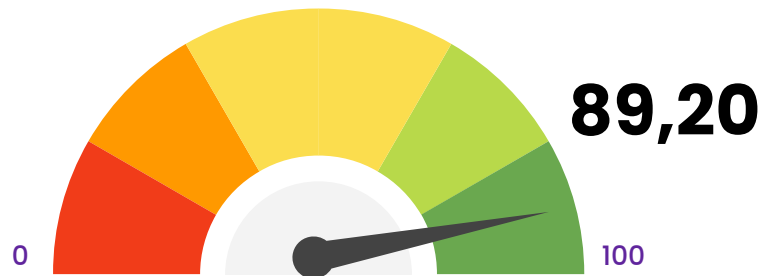
 SURVEY HELP DESK LEPIDAID


CSAT CUSTOMER SATISFACTION SCORE






UTENZA SODDISFATTA **89.20%**


UTENZA INSODDISFATTA **2.81%**


UTENZA NEUTRA **7.99%**



In base alla Tua esperienza, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio offerto ?

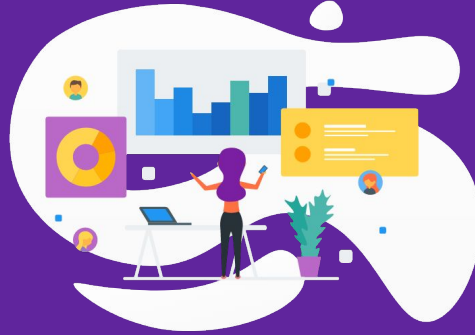
PIENAMENTE SODDISFATTO		67.60%
SODDISFATTO		21.60%
NEUTRO		7.99%
INSODDISFATTO		1.73%
PIENAMENTE INSODDISFATTO		1.08%

89,20 su 100 PUNTEGGIO CSAT SODDISFAZIONE UTENTI 

4,53 su 5 VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE 

Customer Satisfaction Report 2023

CUSTOMER EXPERIENCE SURVEY 2023



Customer Satisfaction Report 2023

SURVEY HELP DESK UNICO LEPIDA



INIZIO RILEVAZIONE 20.11.2023
FINE RILEVAZIONE 18.12.2023



SONDAGGIO POST SERVICE RATING **800 44 55 00**



RACCOLTA OPINIONI IN FORMA ANONIMA



RACCOLTA OPINIONI TASTIERA TELEFONICA

CHIAMATE TRASFERITE AL SONDAGGIO

82



CON RISPOSTA AL SONDAGGIO

26

SENZA RISPOSTA AL SONDAGGIO

56

31.71%



TASSO DI RISPOSTA

4.74%

TASSO DI RISPOSTA SU VOLUMI TELEFONATE



549

lepida

Customer Satisfaction Report 2023

SURVEY HELP DESK UNICO LEPIDA

CSAT CUSTOMER SATISFACTION SCORE

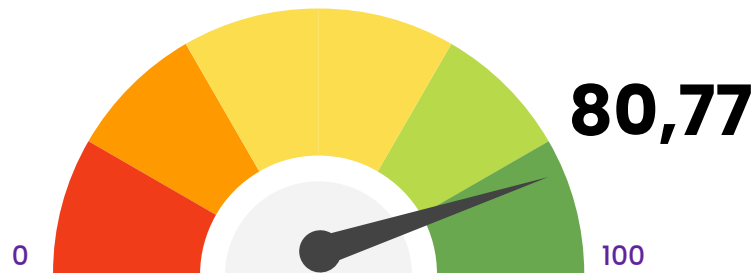
UTENZA SODDISFATTA **80.77%**



UTENZA INSODDISFATTA **3.85%**



UTENZA NEUTRA **15.38%**



In base alla Tua esperienza, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio offerto ?

PIENAMENTE SODDISFATTO	61.54%
SODDISFATTO	19.23%
NEUTRO	15.38%
INSODDISFATTO	3.85%
PIENAMENTE INSODDISFATTO	0.00%

80,77 su 100 PUNTEGGIO CSAT SODDISFAZIONE UTENTI



4,38 su 5 VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE





Customer Satisfaction Report 2023

 SURVEY HELP DESK UNICO LEPIDA

RIPARTIZIONE CHIAMATE

14,75%

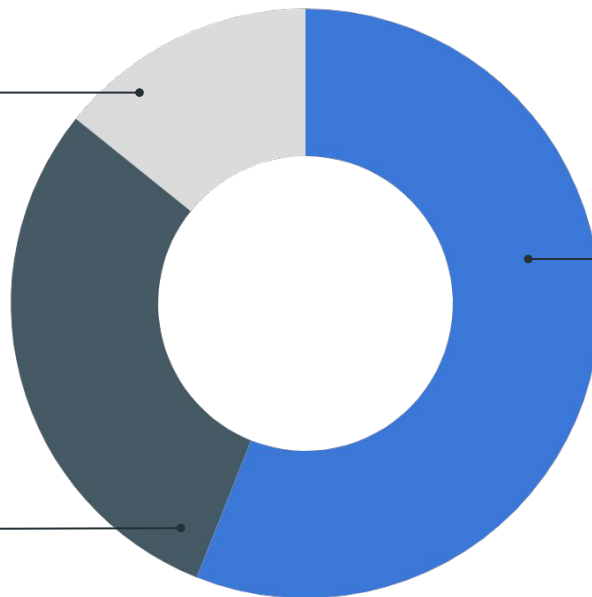
Tasto 3

Payer e altri servizi

29,69%

Tasto 2

Reti e Connettività



55,56%

Tasto 1

Accesso Unitario