

Customer Satisfaction Report 2024

USER EXPERIENCE

LepidaID





Customer Satisfaction Report 2024

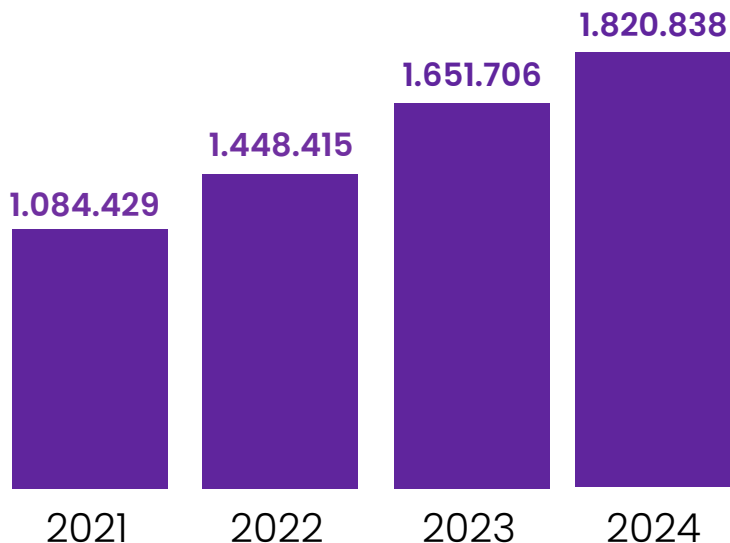
2



USER EXPERIENCE LEPIDAID



1.820.838 identità rilasciate



uomini

47.31%



donne

52.69%



Customer Satisfaction Report 2024

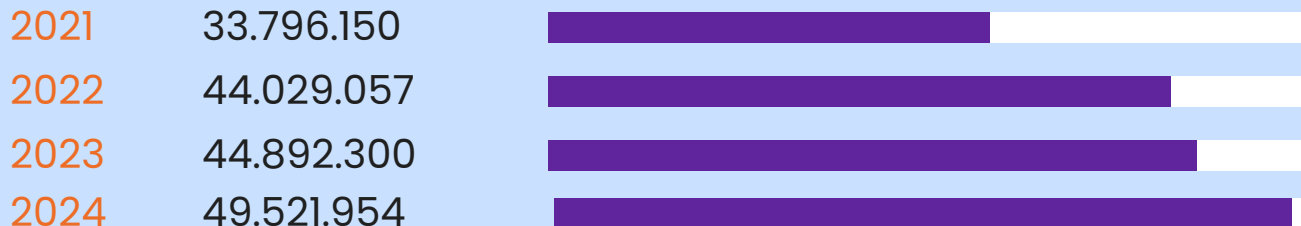
3



USER EXPERIENCE LEPIDAID



49.521.954 Accesso ai Servizi nel 2024



Customer Satisfaction Report 2024

4

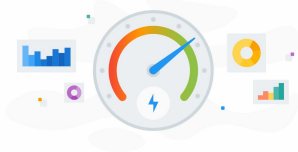
CUSTOMER EXPERIENCE SURVEY

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 2024

5

SURVEY HELP DESK LEPIDAID



INIZIO RILEVAZIONE
FINE RILEVAZIONE

04.06.2024
22.06.2024



SONDAGGIO
POST SERVICE RATING

800 779 077



RACCOLTA OPINIONI
IN FORMA ANONIMA



RACCOLTA OPINIONI
TASTIERA TELEFONICA

CHIAMATE TRASFERITE
AL SONDAGGIO

771



CON RISPOSTA AL
SONDAGGIO

371

SENZA RISPOSTA AL
SONDAGGIO

400

48.12%



TASSO
DI RISPOSTA

12.02%



TASSO
SU VOLUMI TELEFONATE



3087

lepida



Customer Satisfaction Report 2024

6



SURVEY HELP DESK LEPIDAID



CSAT CUSTOMER
SATISFACTION SCORE

UTENZA
SODDISFATTA

89.49%

UTENZA
INSODDISFATTA

3.77%

UTENZA
NEUTRA

6.74%

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

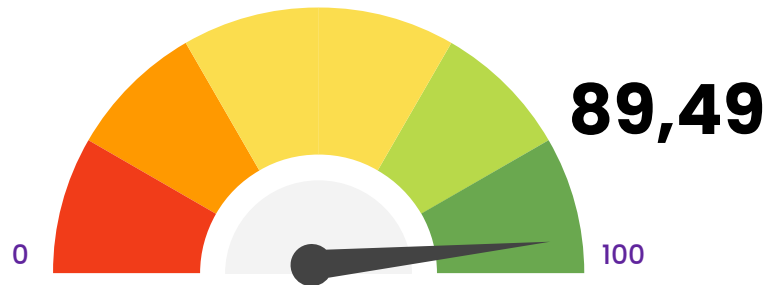
89,49 su 100

PUNTEGGIO CSAT
SODDISFAZIONE UTENTI



4,59 su 5

VOTO MEDIO DI
SODDISFAZIONE

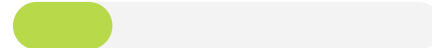


PIENAMENTE
SODDISFATTO



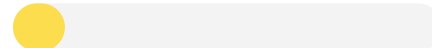
75.47%

SODDISFATTO



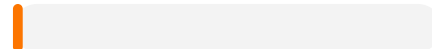
14.02%

NEUTRO



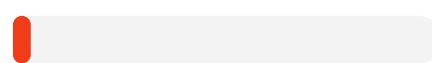
6.74%

INSODDISFATTO



1.61%

PIENAMENTE
INSODDISFATTO



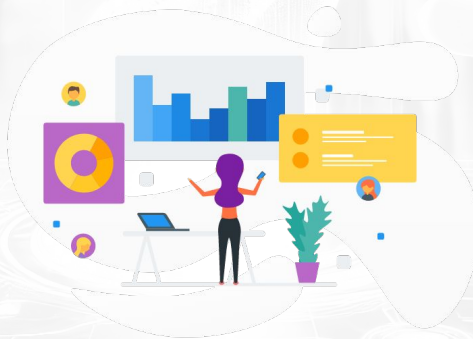
2.16%

lepida

Customer Satisfaction Report 2024

CUSTOMER EXPERIENCE SURVEY

AI



Customer Satisfaction Report 2024

8

SURVEY HELP DESK UNICO LEPIDA



INIZIO RILEVAZIONE
FINE RILEVAZIONE

04.11.2024
22.11.2024



SONDAGGIO
POST SERVICE RATING

800 445500



RACCOLTA OPINIONI
IN FORMA ANONIMA



RACCOLTA OPINIONI
TASTIERA TELEFONICA

CHIAMATE TRASFERITE
AL SONDAGGIO

155



CON RISPOSTA AL
SONDAGGIO

62

SENZA RISPOSTA AL
SONDAGGIO

93

40.00%



TASSO
DI RISPOSTA

12.68%



TASSO
SU VOLUMI TELEFONATE



489

lepida



Customer Satisfaction Report 2024

9



SURVEY HELP DESK UNICO LEPIDA



CSAT CUSTOMER
SATISFACTION SCORE

UTENZA
SODDISFATTA

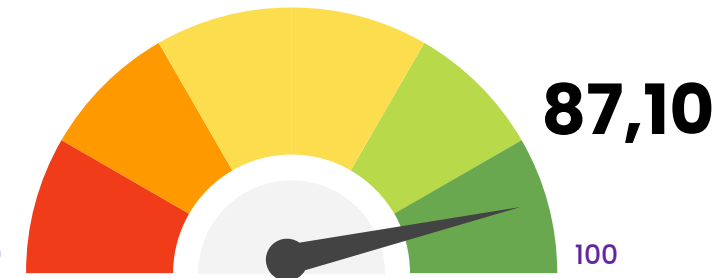
87.10%

UTENZA
INSODDISFATTA

3.22%

UTENZA
NEUTRA

9.68%



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

87,10 su 100

PUNTEGGIO CSAT
SODDISFAZIONE UTENTI



4,45 su 5

VOTO MEDIO DI
SODDISFAZIONE

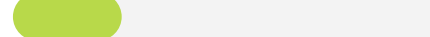


PIENAMENTE
SODDISFATTO



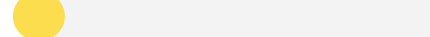
62.90%

SODDISFATTO



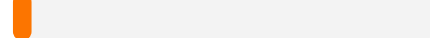
24.20%

NEUTRO



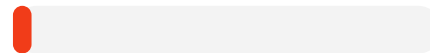
9.68%

INSODDISFATTO



1.61%

PIENAMENTE
INSODDISFATTO



1.61%

lepida



Customer Satisfaction Report 2024

10



SURVEY HELP DESK UNICO LEPIDA

13,50%

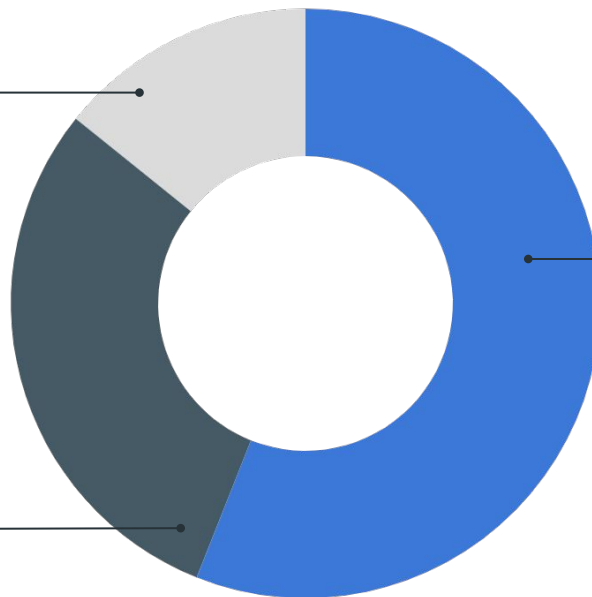
Tasto 3

Reti e
Connettività
forniti a
Enti/Aziende

19,42%

Tasto 2

Payer e ogni
altro servizio
Online



67,08%

Tasto 1

Accesso Unitario