



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

OBIETTIVO STRATEGICO 3.4

**Attività di Customer Satisfaction
sul servizio di Contact Center dell'Autorità**

REPORT CONCLUSIVO

31 agosto 2017



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

SOMMARIO

PREMESSA METODOLOGICA.....	5
IL CAMPIONE.....	6
IL QUESTIONARIO.....	8
LA SOMMINISTRAZIONE.....	9
I RISULTATI.....	10
CONCLUSIONI.....	34



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

INDICE TABELLE E GRAFICI

<i>Tabella 1: distribuzione numerica e percentuale dei contatti gestiti nel 2016, per livello di risoluzione.....</i>	<i>6</i>
<i>Tabella 2: distribuzione percentuale delle interviste.....</i>	<i>7</i>
<i>Grafico A: Risposte alla domanda di questionario:.....</i>	<i>9</i>
<i>Grafico 1.1.1 : Questionario 1- Risposta 1 : Distribuzione in percentuale delle risposte per tipologia di utente.....</i>	<i>11</i>
<i>Grafico 1.1.2 : Questionario 1- Risposta 1 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>11</i>
<i>Grafico 1.2.1 : Questionario 1- Risposta 2 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>12</i>
<i>Grafico 1.2.2 : Questionario 1 : Risposta 2 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>12</i>
<i>Grafico 1.3.1: Questionario 1 : Risposta 3 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>13</i>
<i>Grafico 1.3.2: Questionario 1 : Risposta 3 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>13</i>
<i>Grafico 1.4.1 : Questionario 1 : Risposta 4 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>14</i>
<i>Grafico 1.5.1: Questionario 1: Risposta 5 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>15</i>
<i>Grafico 1.5.2 : Questionario 1: Risposta Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>15</i>
<i>Grafico 1.6.1: Questionario 1 : Risposta 6 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>16</i>
<i>Grafico 1.6.2 Questionario 1: Risposta 6 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>16</i>
<i>Grafico 2.1.1: Questionario 2: Risposta 1 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>17</i>
<i>Grafico 2.1.2: Questionario 2: Risposta 1 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>17</i>
<i>Grafico 2.2.1: Questionario 2: Risposta 2 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>18</i>
<i>Grafico 2.2.2: Questionario 2 : Risposta 2 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>18</i>
<i>Grafico 2.3.1: Questionario 2: Risposta 3 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>19</i>
<i>Grafico 2.3.2: Questionario 2 : Risposta 3 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>19</i>
<i>Grafico 2.4.1: Questionario 2 : Risposta 4 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>20</i>
<i>Grafico 2.4.2: Questionario 2 : Risposta 4 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>20</i>
<i>Grafico 2.5.1: Questionario 2: Risposta 5 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>21</i>
<i>Grafico 2.5.2: Questionario 2 : Risposta 5 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>21</i>
<i>Grafico 2.6.1: Questionario 2: Risposta 6 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>22</i>
<i>Grafico 2.6.2: Questionario 2 : Risposta 6 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>22</i>
<i>Grafico 3.1.1: Questionario 3: Risposta 1 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>23</i>
<i>Grafico 3.1.2: Questionario 3 : Risposta 1 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>23</i>
<i>Grafico 3.2.1: Questionario 3: Risposta 2 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>24</i>
<i>Grafico 3.2.2: Questionario 3 : Risposta 2 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>24</i>
<i>Grafico 3.3.1: Questionario 3: Risposta 3 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>25</i>
<i>Grafico 3.3.2: Questionario 3 : Risposta 3 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>25</i>
<i>Grafico 3.4.1: Questionario 3: Risposta 4 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>26</i>
<i>Grafico 3.4.2: Questionario 3 : risposta 4 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>26</i>
<i>Grafico 3.5.1: Questionario 3: Risposta 5 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>27</i>
<i>Grafico 3.5.2: Questionario 3: Risposta 5 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>27</i>
<i>Grafico 3.6.1: Questionario 3: Risposta 6 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente.....</i>	<i>28</i>
<i>Grafico 3.6.2: Questionario 3: Risposta 6 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabella B : Classificazione del questionario per tipologia di giudizio.....</i>	<i>29</i>
<i>Grafico 4.1: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 1 per tipologia di soggetto e tipologia di giudizio, in percentuale.....</i>	<i>30</i>



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

<i>Grafico 4.2: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 2 per tipologia di soggetto e tipologia di giudizio, in percentuale.....</i>	<i>30</i>
<i>Grafico 4.2.1: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 2 tipologia di giudizio e canale di provenienza, in percentuale.....</i>	<i>31</i>
<i>Grafico 4.2.2: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 2 per tipologia di giudizio e livello di competenza, in percentuale.....</i>	<i>31</i>
<i>Grafico 4.3 : Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 3 per tipologia di soggetto e tipologia di giudizio, in percentuale.....</i>	<i>32</i>
<i>Grafico 4.3.1 : Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 3 per tipologia di giudizio e livello di competenza, in percentuale.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabella C: Valore medio delle risposte alle domande per livello di competenza, tipologia di soggetto e strumento di risposta.....</i>	<i>33</i>



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

PREMESSA METODOLOGICA

Nell'ambito dell'obiettivo strategico n. 3.4 di *potenziamento del sistema informativo per il monitoraggio della corruzione e della trasparenza, con particolare attenzione allo strumento della Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP), per il miglioramento della gestione dei flussi informativi relativi agli obblighi sulla trasparenza e alle richieste di accesso generalizzato*, l'Ufficio ha proposto come obiettivo operativo una campagna di *customer satisfaction* rivolta agli utenti esterni del servizio di Contact Center (CC), con le seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio offerto;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di utenti più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;

- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione.

L'obiettivo operativo ha quindi come fine ultimo il miglioramento della qualità del servizio di Supporto all'utenza offerto dall'Autorità attraverso il Contact Center (numero verde) e l'assistenza specialistica di 2[^] e 3[^] livello (modulo WEB e Skill group).

E' stata predisposta pertanto, d'intesa con l'operatore che gestisce il servizio di CC, una campagna di customer satisfaction (peraltro prevista dal Capitolato Tecnico di gara).

La base scientifico/metodologica che ha guidato l'attività dell'ufficio è rappresentata dal Modello ServQual (Parasuraman, Zeithaml e Berry -1994).

Secondo tale modello, uno dei contributi a tutt'oggi ancora utilizzati nella misura della soddisfazione del cliente, incentrato sull'indagine della qualità percepita del prodotto, la misura della qualità percepita, e quindi della soddisfazione del cliente, è costruita attraverso un confronto tra:

- le aspettative con cui il cliente si accosta alla tipologia di prodotto/servizio;
- le percezioni del prodotto/servizio avvenute dopo il consumo/utilizzo.

Tale modello risulta uno strumento di management, in quanto l'analisi delle risposte ai questionari è in grado di indurre una revisione delle modalità di erogazione del servizio rivolta alla riduzione della distanza tra qualità attesa e qualità percepita dell'utente, che rappresenta l'indice di soddisfazione nella fruizione del servizio.

La scelta iniziale, propedeutica a tutte le successive, riguarda la modalità di somministrazione del questionario.

Tra le varie possibilità, prospettate dalla letteratura è stato scelto quale strumento più adatto quello della intervista telefonica (CATI).

Nella modalità CATI l'intervista viene condotta al telefono da un intervistatore che legge le domande e le opzioni di risposta nell'esatto ordine e con lo stesso linguaggio adottati nel questionario, riportandovi quindi le risposte così come sono fornite dal rispondente.



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

IL CAMPIONE

Una prima attività è stata quella della selezione del campione.

In ragione della quantità complessiva dei contatti registrati, dell'obiettivo che ci si prefigge, del tempo a disposizione e delle esperienze maturate nel passato dall'operatore incaricato di svolgere l'indagine, si è ritenuto ragionevole prevedere di effettuare un numero di interviste che consenta di raccogliere 1000 questionari compilati, pari ad un campione di circa il 2% del totale dei contatti.

E' stato quindi analizzato il traffico del 2016, la cui distribuzione è sintetizzata nella seguente tabella.

Tabella 1: distribuzione numerica e percentuale dei contatti gestiti nel 2016, per livello di risoluzione

	2016	
	Numero	%
Chiamate online risolte dal I Livello	268.452	60%
Chiamate online risolte con recall del II livello	35.702	8%
Ticket offline chiusi dal II livello	89.671	20%
Ticket chiusi dal III livello	52.791	12%
	446.616	100%

Dove:

- per Recall si intendono le richieste pervenute al numero verde che non siano state risolte direttamente dall'operatore telefonico ed abbiano avuto la necessità, per la soluzione del problema, di un ricontatto telefonico da parte del 2° livello;
- per ticket chiusi dal 2° livello quelli aperti a seguito di una segnalazione pervenuta tramite modulo WEB o altri canali off-line (caselle e-mail);
- per ticket chiusi al 3° livello quelli relativi a pratiche che necessitavano di un approccio specialistico alle stesse.

Il criterio prescelto nella estrazione del campione prevede di raggiungere e raccogliere le impressioni di utenti che si siano affacciati al servizio offerto e che abbiano ricevuto risposta attraverso tutti i canali e gli strumenti offerti.

E' stato quindi strutturato un campione con la stessa distribuzione percentuale di accesso ai canali indicata nella Tabella 1.

Il campione è stato successivamente stratificato con un livello che tenga conto della diversa tipologia di utenti del servizio, identificati nelle due macro categorie di addetti delle Stazioni Appaltanti (Rasa, Rup, ...) ed Operatori Economici.

Analizzando la percentuale di distribuzione dai file settimanali che sono presenti in OTRS (la piattaforma di tracciamento dei ticket in uso), la distribuzione media registrata nel 2016 è risultata del



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

35% per Operatore Economico e 65% per Stazione Appaltante: le interviste quindi avranno questa stessa distribuzione per ogni gruppo individuato nella tabella 2.

Il campione è stato poi estratto (in maniera random) all'inizio della settimana di avvio della rilevazione dall'elenco dei contatti registrati nella settimana precedente, così da effettuare le interviste a ridosso della chiusura del contatto per tenere alta la percentuale di successo della chiamata (*contact rate*) e per dare all'utente la possibilità di rispondere su qualcosa che possa ricordare bene.

Le interviste saranno svolte fino al raggiungimento del campione statistico descritto in Tabella 2:

Tabella 2: distribuzione percentuale delle interviste

Totale 1000 interviste	% interviste	N° interviste
Chiamate Risolte Online	60%	600
Recall	8%	80
Offline II° livello	20%	200
Gestito III livello	12%	120



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

IL QUESTIONARIO

Per intercettare le risposte di tutte le categorie di utenti individuati, sono stati predisposti tre questionari diversi (Allegato 1), relativi a:

- 1) utenti che abbiano ricevuto risposta direttamente dal numero verde (risolte online): 600 interviste;
- 2) utenti che abbiano visto evasa la loro richiesta attraverso un ricontatto (le 80 interviste per la categoria Recall e parte della gestione delle 120 interviste per utenti che hanno avuto un ricontatto da parte del 3^o livello);
- 3) utenti che abbiano visto risolvere il loro problema attraverso una gestione offline della richiesta, senza necessità di essere ricontattati telefonicamente.

Per la formulazione del Questionario si è scelto il modello Servqual e si è cercato di sintetizzare il più possibile il numero di domande, per evitare l'abbandono dell'intervista da parte dell'utente; si è ritenuto opportuno per questa prima somministrazione dei questionari in modalità CATI di limitare a 6 il numero delle domande, salvo poi valutare il loro ampliamento nelle campagne di customer satisfaction successive sulla base della disponibilità mostrata dagli utenti.

Per l'attribuzione dei punteggi alle risposte è stata adottata la scala Likert, una tecnica per la misura dell'atteggiamento che si distingue principalmente per la possibilità di applicazione di metodi di analisi degli item basati sulle proprietà statistiche delle scale di misura a intervalli o rapporti. L'adozione della scala Likert prevede che le domande del questionario siano espresse in forma di affermazione (tecnicamente definita item) che esprime un atteggiamento positivo e negativo rispetto ad uno specifico oggetto. La somma dei giudizi espressi tenderà a delineare in modo ragionevolmente preciso l'atteggiamento del soggetto nei confronti dell'oggetto. Per ogni item si presenta una scala di accordo/disaccordo con dimensione dispari (generalmente a 5 o 7 modalità, in cui si passa dal valore 1 che indica il valore di "totale disaccordo" al valore massimo che indica il valore di "totale accordo"). È stata scelta una valutazione numerica per le risposte da 1 a 5 con i seguenti letterali: 1 "Per niente d'accordo" - 2 "In disaccordo" - 3 "Neutrale" - 4 "D'accordo" - 5 "Completamente d'accordo"

Dato il tipo di somministrazione CATI gli item del questionario sono stati quindi trasformati da affermazioni ad interrogazioni e la scala, sempre a differenziale semantico, a sua volta trasposta dagli estremi disaccordo-accordo a quelli di scarso-ottimo.

Le domande dei questionari sono state quindi costruite per abbracciare le dimensioni indicate dal modello Servqual e sono state inizialmente costruite sintatticamente come indicato dal metodo Likert. Quindi è stata scelta una valutazione numerica per le risposte da 1 a 5 con i seguenti letterali: 1 Scarso - 2 Insufficiente - 3 Sufficiente - 4 Buono - 5 Ottimo.



Autorità Nazionale Anticorruzione

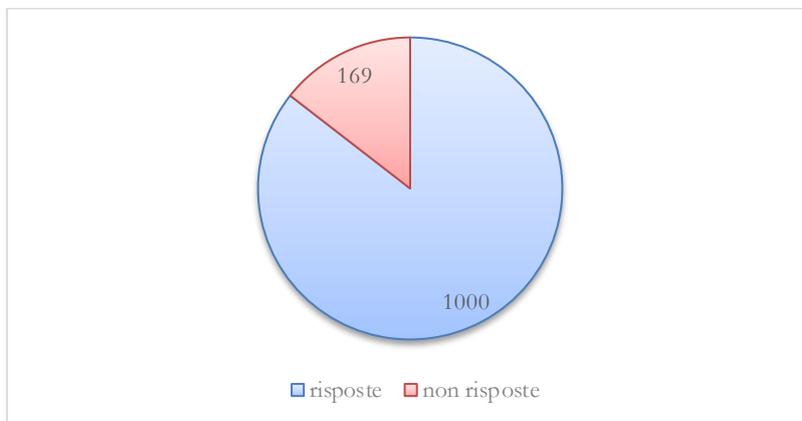
Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

LA SOMMINISTRAZIONE

La campagna di customer satisfaction è stata effettuata tra il 15/05 e il 31/05.

La scelta di estrarre il campione tra gli utenti che hanno contattato il servizio di CC nella settimana precedente ha determinato un alto numero di persone disponibili a rispondere alla richiesta di somministrazione del questionario (1000 risposte su 1169 domande di intervista), così come evidenziato dal grafico sottostante:

Grafico A: Risposte alla domanda di questionario:



Per attenuare la possibile riduzione della serenità di somministrazione del questionario data dalla coincidenza tra l'essere gli operatori di CC gli esecutori della campagna e gli erogatori del servizio sottoposto ad analisi, sono state effettuate da parte di funzionari dell'ufficio varie sessioni di affiancamento, in orari e giorni non concordati, e per un numero di ore sufficiente a raccogliere informazioni utili per individuare il trend generale delle risposte.

Le informazioni sono state registrate in moduli appositamente creati e sono agli atti dell'Ufficio per qualsiasi eventuale consultazione.

I dati delle risposte sono stati raccolti in un file excel contenente l'estrazione totale dei ticket contattati con esito e valutazione per domanda.

Tale file è agli atti dell'Ufficio, disponibile per qualsiasi consultazione e soprattutto per eventuali ulteriori elaborazioni alle quali i dati contenuti volessero essere sottoposti, eccedenti quelle che di seguito si illustrano.



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

I RISULTATI

Si ritiene importante evidenziare che per le elaborazioni statistiche ci si è avvalsi della fattiva collaborazione e delle competenze statistiche dell'Ufficio Costi Standard e prezzi di riferimento, con uno specifico ringraziamento al dr. Gianluca Marino per il supporto dato e la grande professionalità messa a disposizione di una iniziativa avviata per la prima volta in Autorità, ed al dirigente dell'ufficio dr. Fabrizio Sbicca che ha permesso tale collaborazione.

Nel presente paragrafo, nelle pagine che seguono, si espongono i grafici (in percentuale e valori assoluti) ricavati dalle risposte registrate. Il primo blocco di grafici (dal n. 1.1.1 al n. 6.3.6) sono una rappresentazione "verticale" delle 6 risposte ai tre questionari, divise per tipologia di soggetti (Stazioni Appaltanti ed Operatori Economici).

Il secondo blocco (dal grafico n. 4.1 al n. 4.3.1) prova a rappresentare in maniera orizzontale i questionari, attraverso una classificazione complessiva su tre livelli: Buono_Ottimo, Medio_Buono, Scarso_Insufficiente, secondo le regole appresso esposte in *Tabella B*, dividendo le risposte anche per tipologia di soggetto e di canale di competenza.

Infine, è stata prodotta una tabella (*Tabella C*) con i valori medi delle risposte ai 3 questionari, stratificata in base al livello di competenza della risposta (1[^], 2[^] e 3[^] livello) e dello strumento della risposta (online, off-line, con o senza recall).



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - domanda 1: “Come valuta la comprensibilità del percorso proposto dal risponditore automatico per quanto riguarda la varietà delle scelte e l’adeguatezza rispetto ai tempi di ascolto?”

Grafico 1.1.1 : Questionario 1- Risposta 1 : Distribuzione in percentuale delle risposte per tipologia di utente

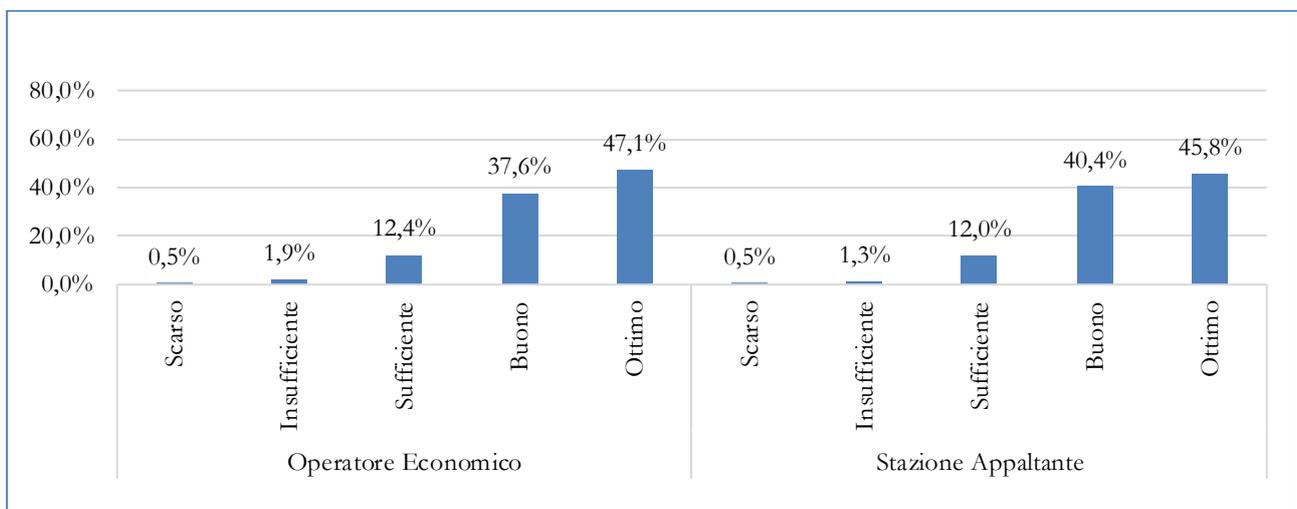
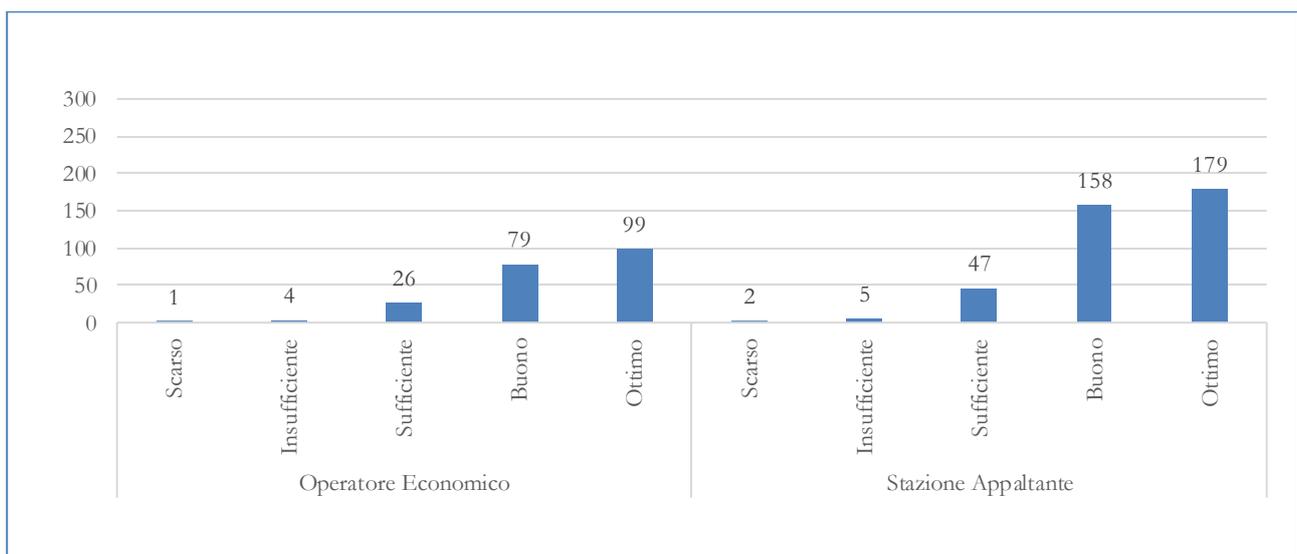


Grafico 1.1.2 : Questionario 1- Risposta 1 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d’utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - domanda 2 : “Come valuta la rapidità di risposta dell’operatore a partire dal momento in cui viene completata la selezione IVR?”

Grafico 1.2.1 : Questionario 1 - Risposta 2 Distribuzione in percentuale per tipologia d’utente

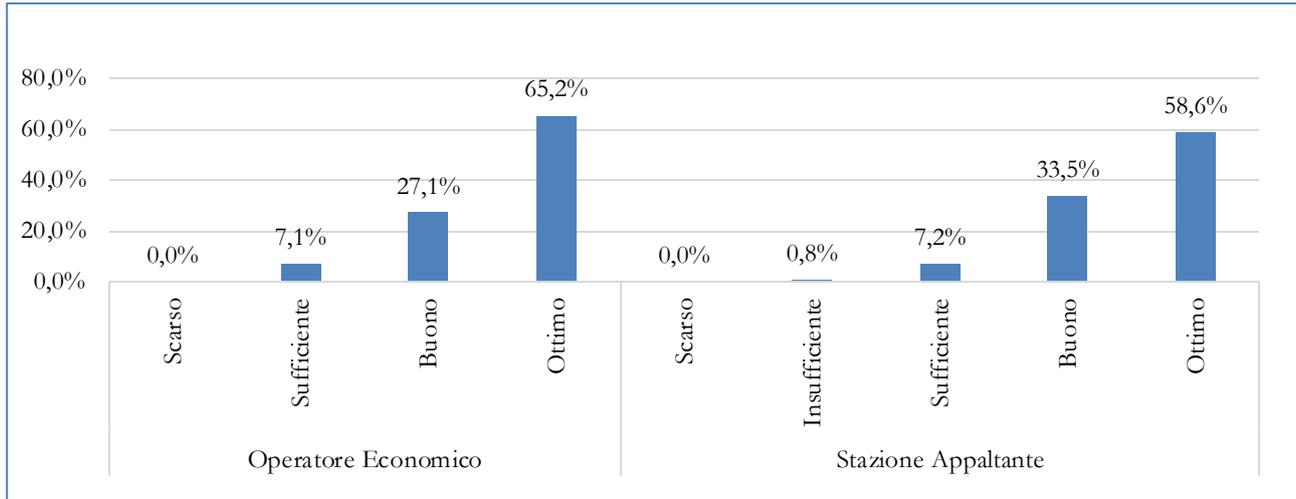
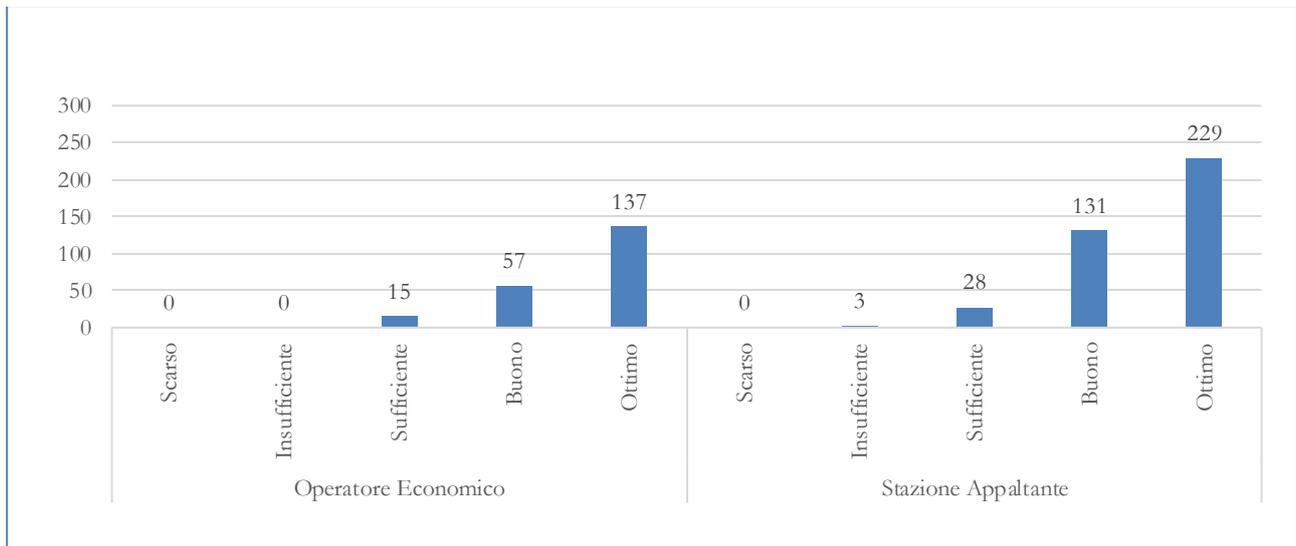


Grafico 1.2.2 : Questionario 1 : Risposta 2 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d’utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - domanda 3 : “Come valuta la Cortesia e gentilezza dell’operatore che ha gestito il suo contatto?”

Grafico 1.3.1: Questionario 1 : Risposta 3 Distribuzione in percentuale per tipologia d’utente

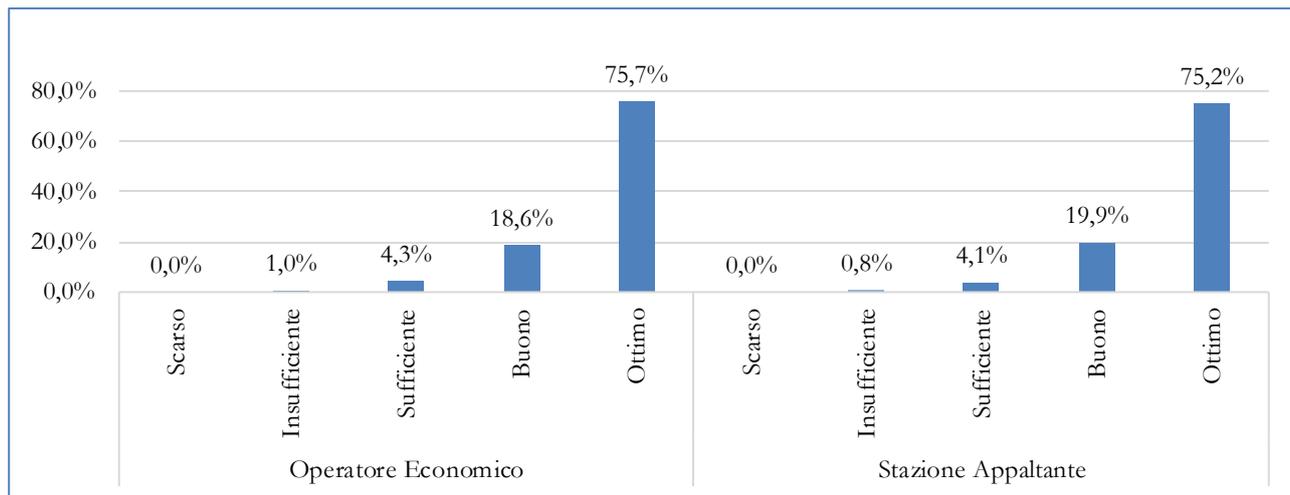
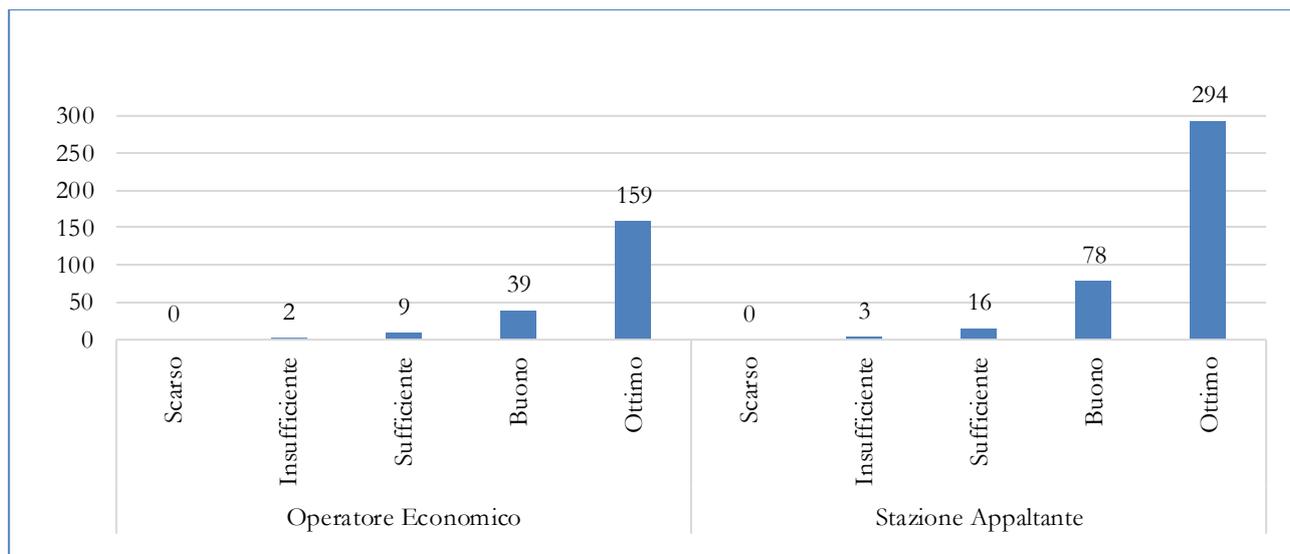


Grafico 1.3.2: Questionario 1 : Risposta 3 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d’utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - domanda 4 : "Come valuta la Capacità di comprendere le sua richiesta da parte dell'operatore"

Grafico 1.4.1 : Questionario 1 : Risposta 4 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

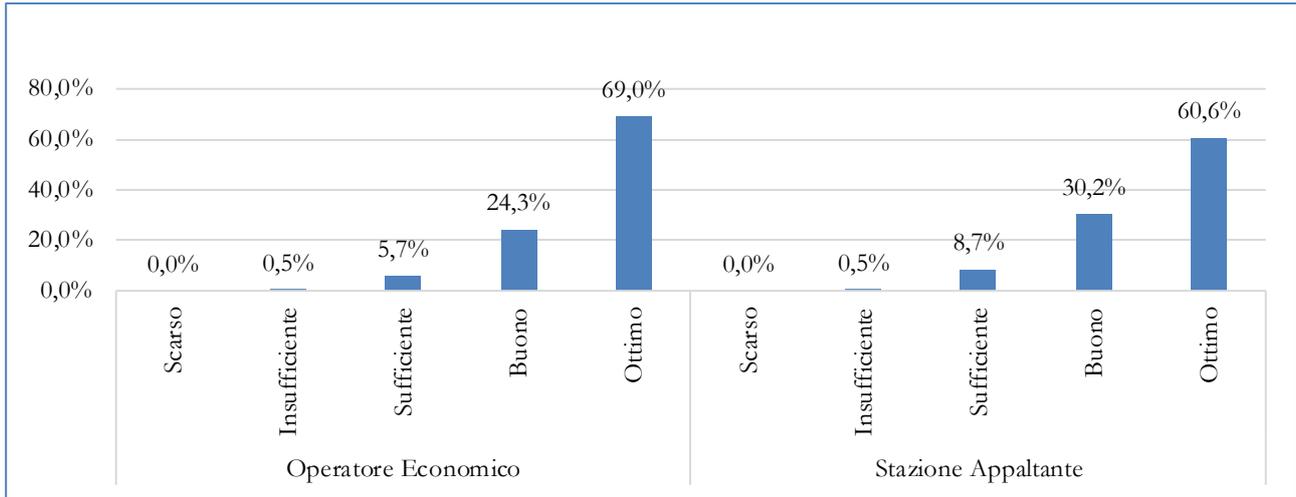
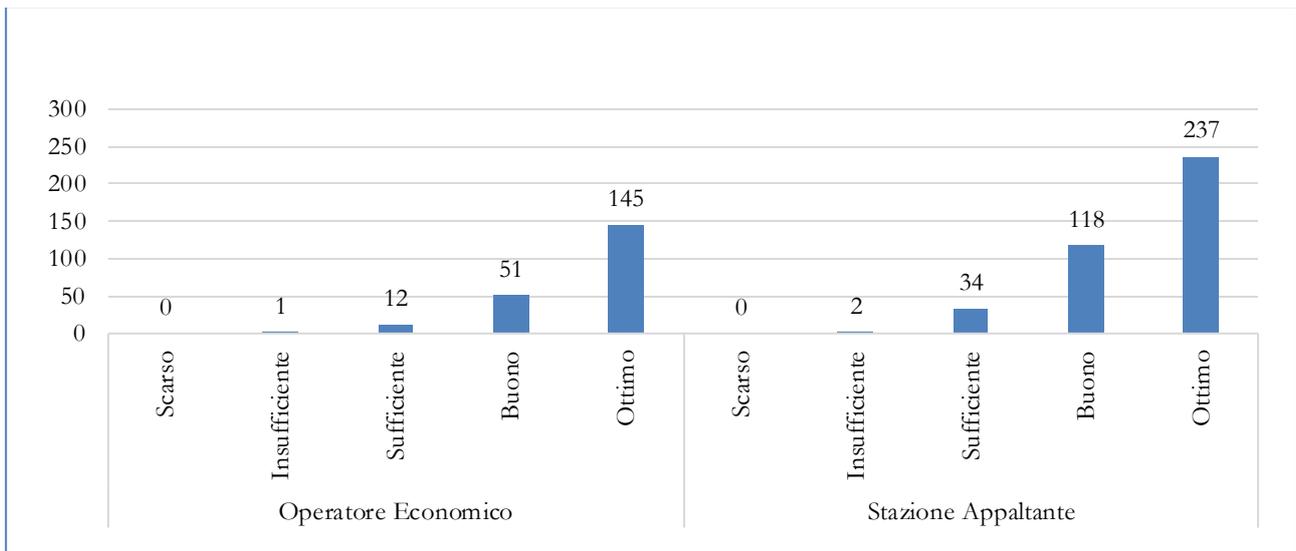


Grafico 1.4.2 : Questionario 1 : Risposta 4 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - domanda 5 : “Come valuta la Chiarezza e completezza della risposta fornita dall'operatore?”

Grafico 1.5.1: Questionario 1: Risposta 5 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

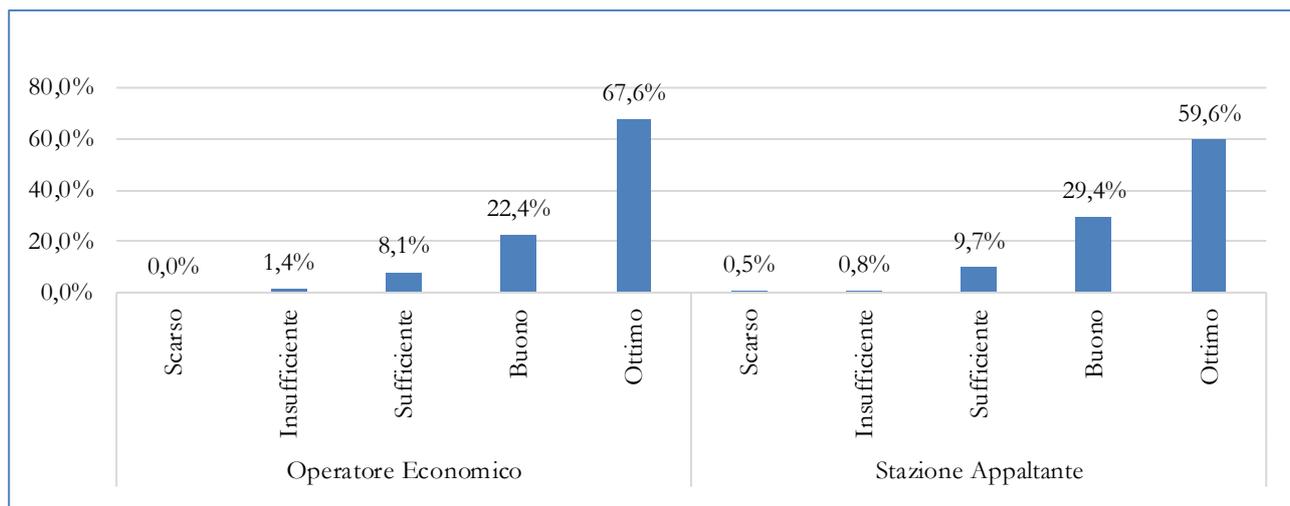
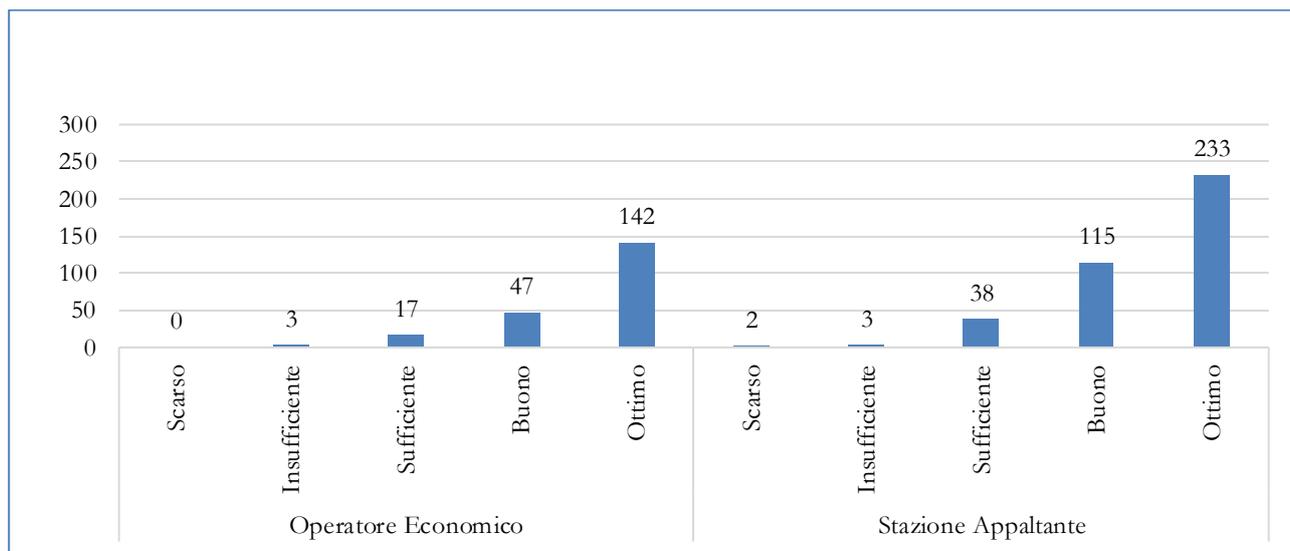


Grafico 1.5.2: Questionario 1: Risposta 5 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - domanda 6 : “Come valuta nel complesso il lavoro svolto dal Contact Center?”

Grafico 1.6.1: Questionario 1 : Risposta 6 Distribuzione in percentuale per tipologia d’utente

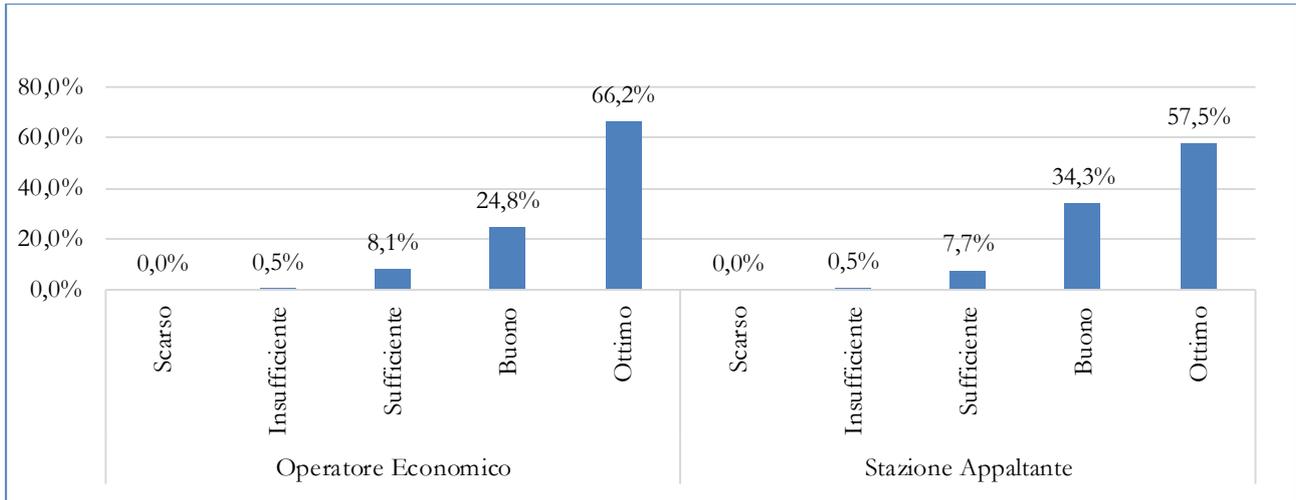
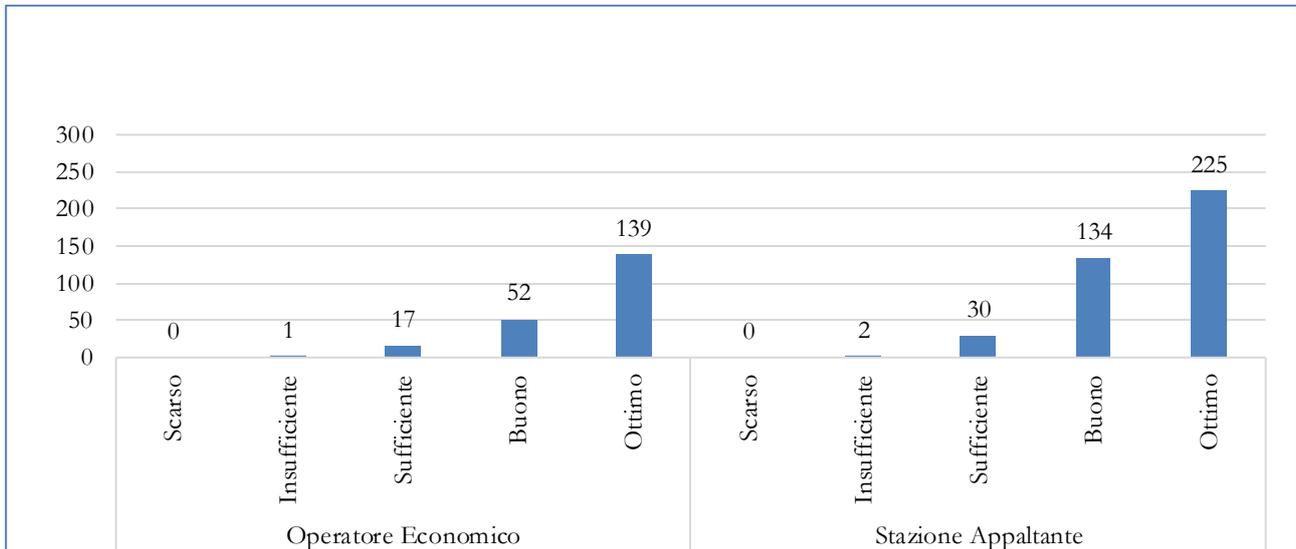


Grafico 1.6.2 Questionario 1: Risposta 6 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d’utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - domanda 1: "Come valuta il Tempo di attesa nel ricevere il ricontatto da parte dell'Operatore del Contact Center?"

Grafico 2.1.1: Questionario 2: Risposta 1 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

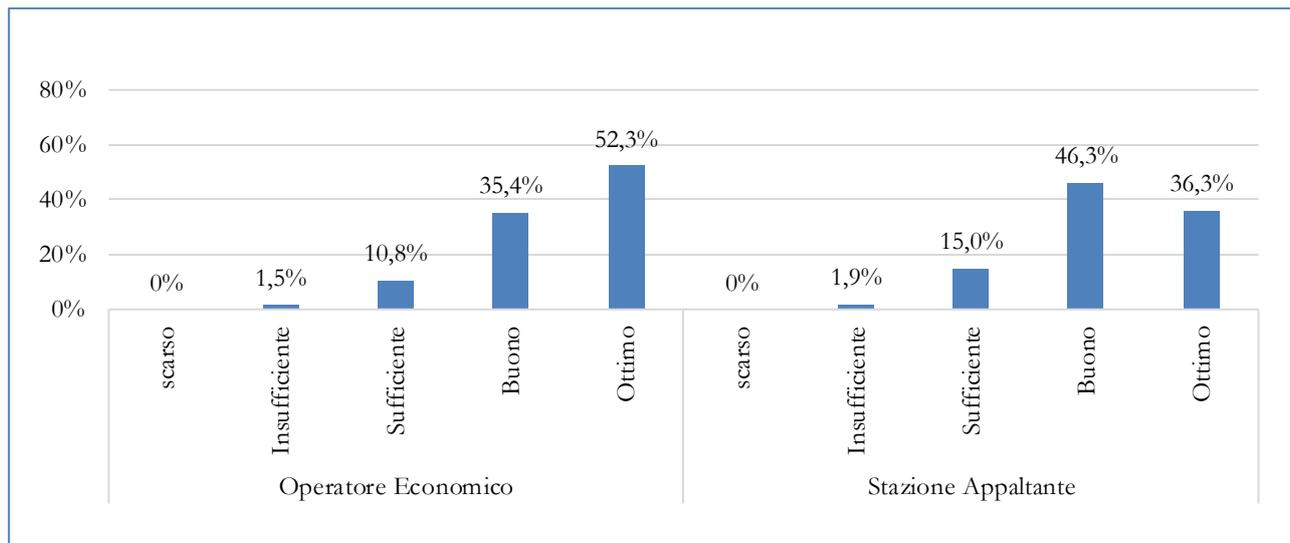
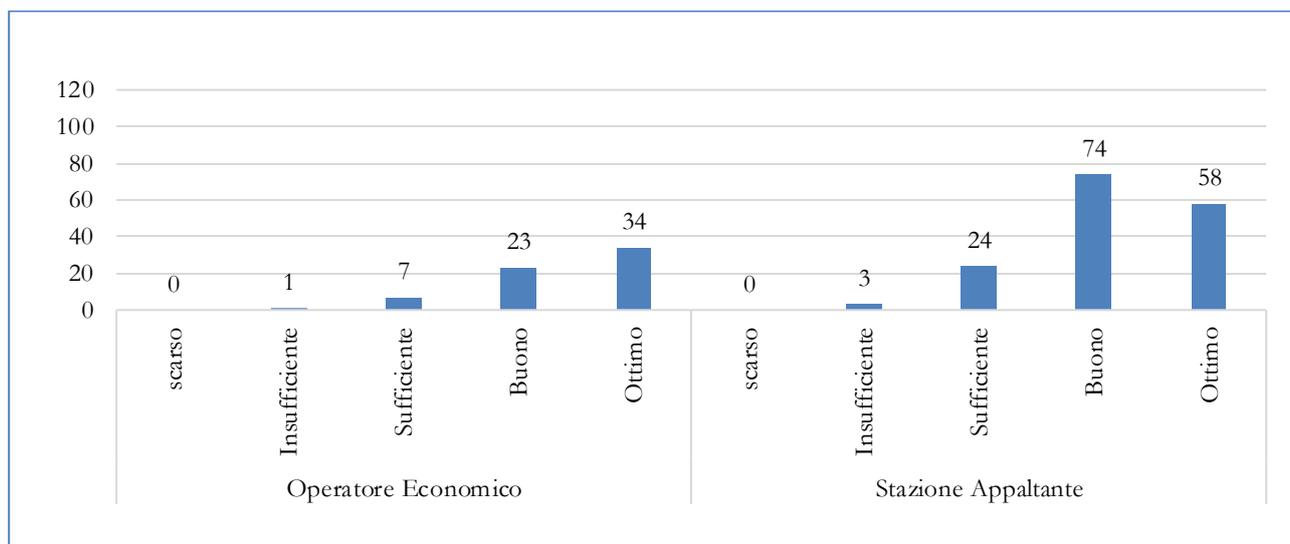


Grafico 2.1.2: Questionario 2: Risposta 1 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - domanda 2 "Come valuta il Tempo dedicato dall'operatore che l'ha richiamata, per l'assistenza dettagliata?"

Grafico 2.2.1: Questionario 2: Risposta 2 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

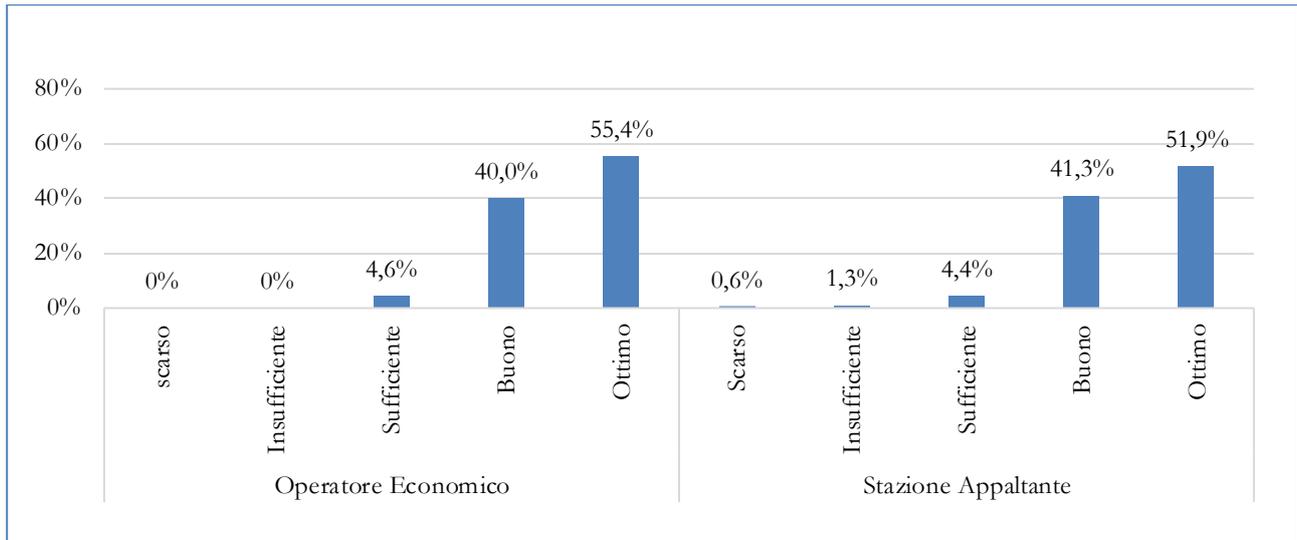
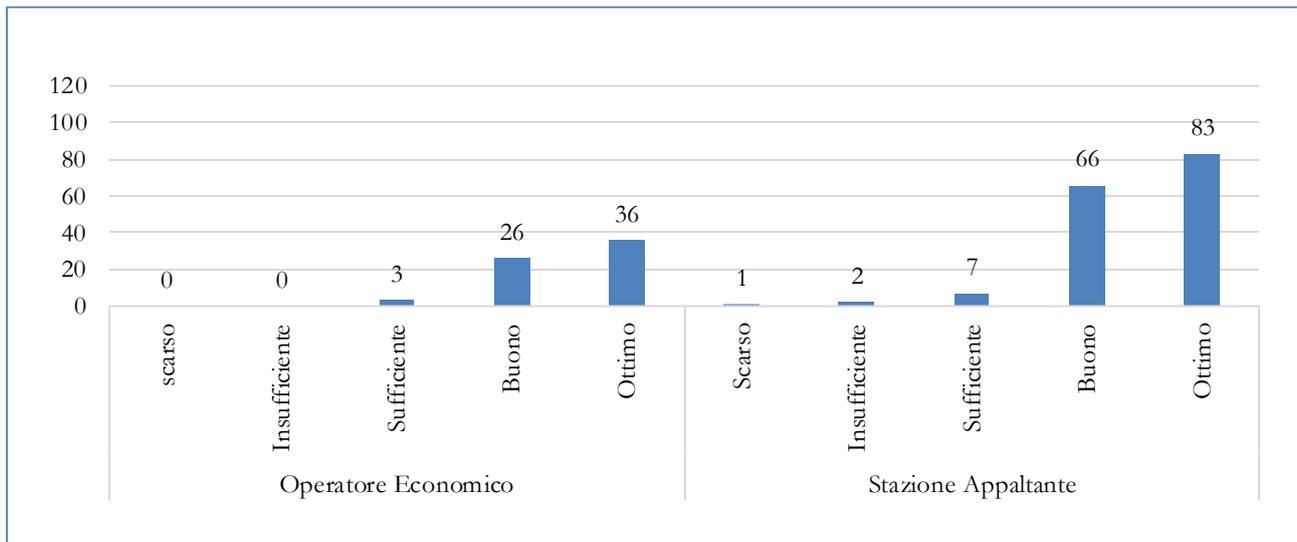


Grafico 2.2.2: Questionario 2 : Risposta 2 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - domanda 3 “Come valuta la Cortesia e gentilezza dell’operatore che l’ha contattata?”

Grafico 2.3.1: Questionario 2: Risposta 3 Distribuzione in percentuale per tipologia d’utente

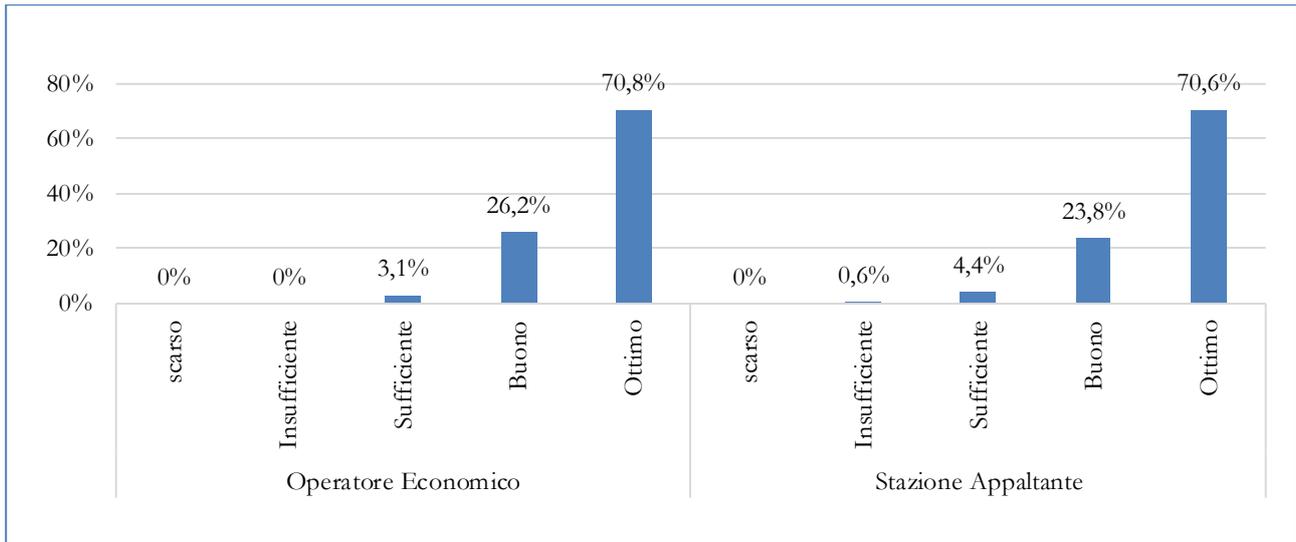
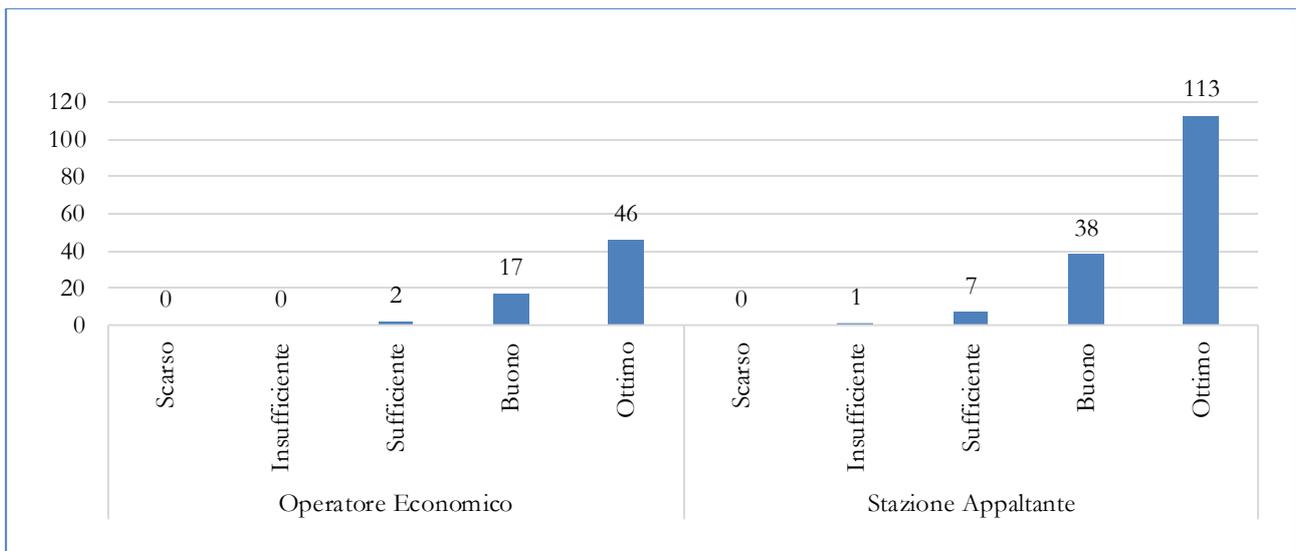


Grafico 2.3.2: Questionario 2 : Risposta 3 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d’utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - domanda 4 "Come valuta la Capacità di comprendere la sua esigenza da parte dell'operatore?"

Grafico 2.4.1: Questionario 2 : Risposta 4 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

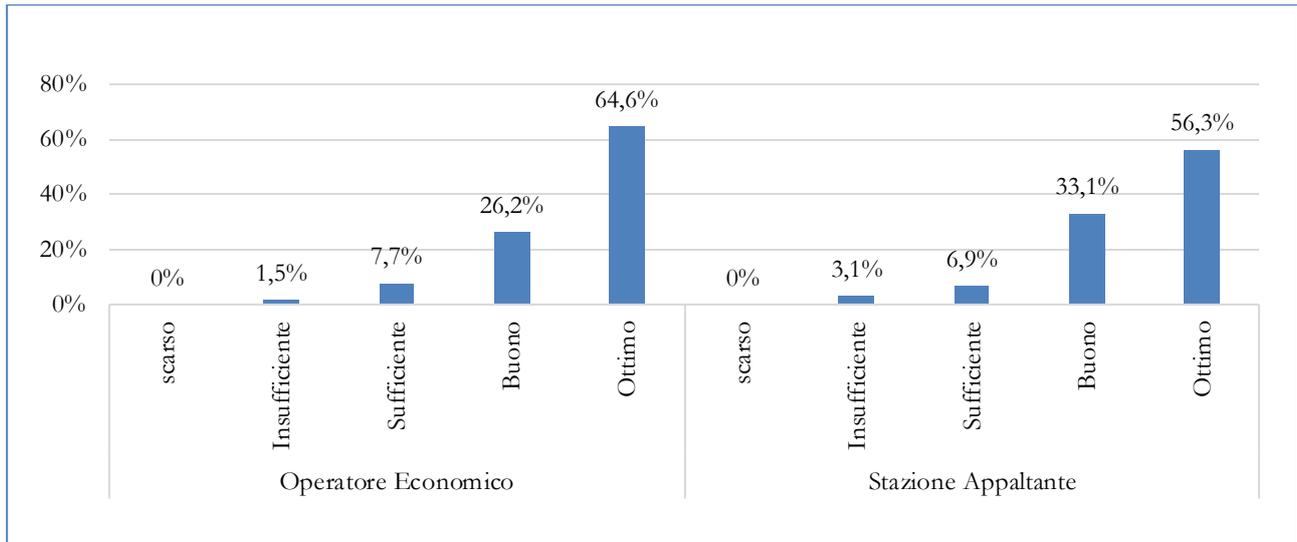
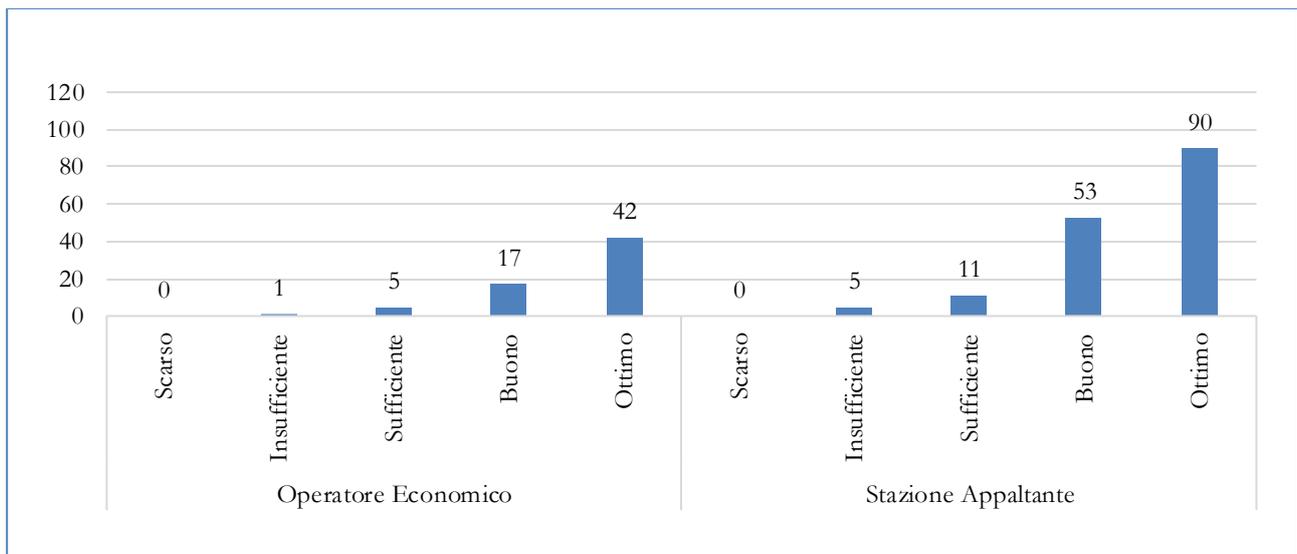


Grafico 2.4.2: Questionario 2 : Risposta 4 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - domanda 5 "Come valuta la Chiarezza e completezza delle risposte fornite dall'operatore?"

Grafico 2.5.1: Questionario 2: Risposta 5 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

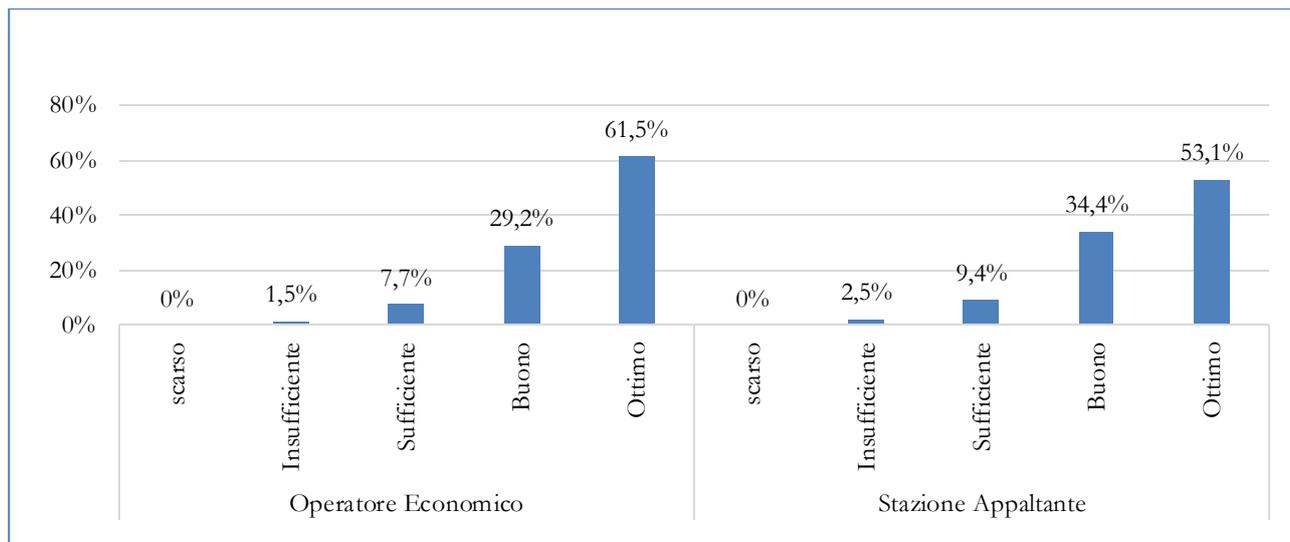
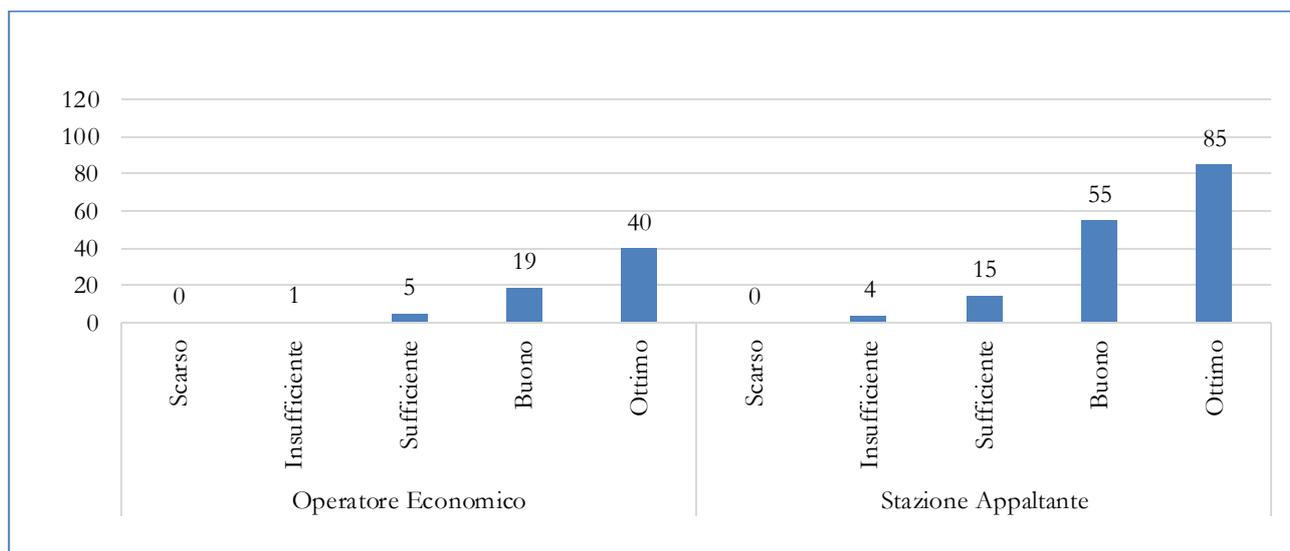


Grafico 2.5.2: Questionario 2 : Risposta 5 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - domanda 6 "Come valuta nel complesso il lavoro svolto dal Contact Center?"

Grafico 2.6.1: Questionario 2: Risposta 6 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

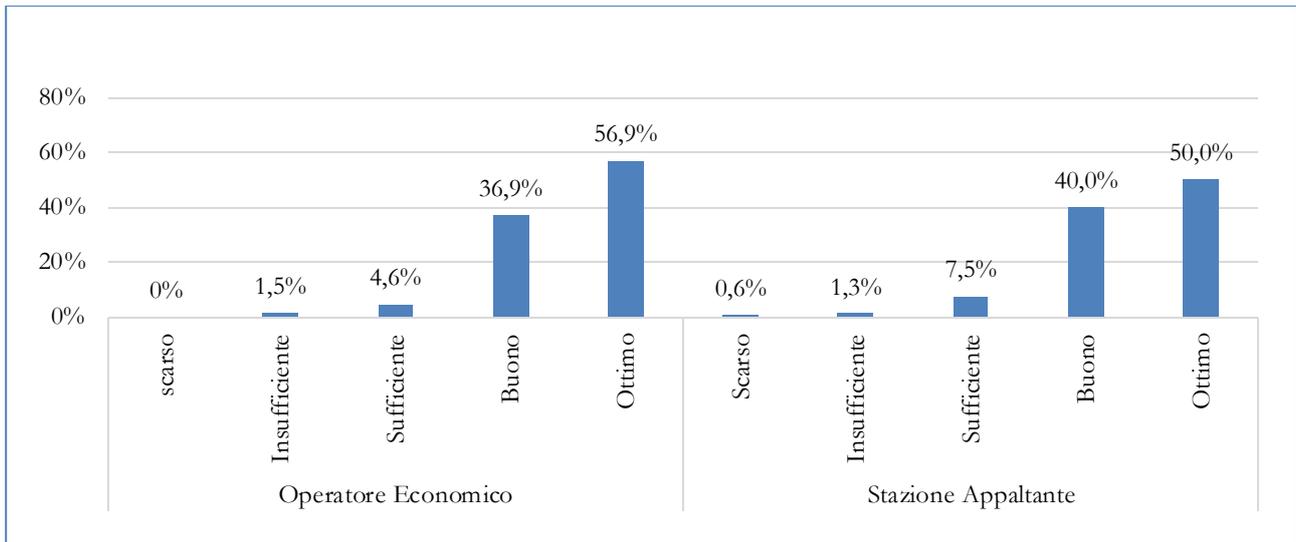
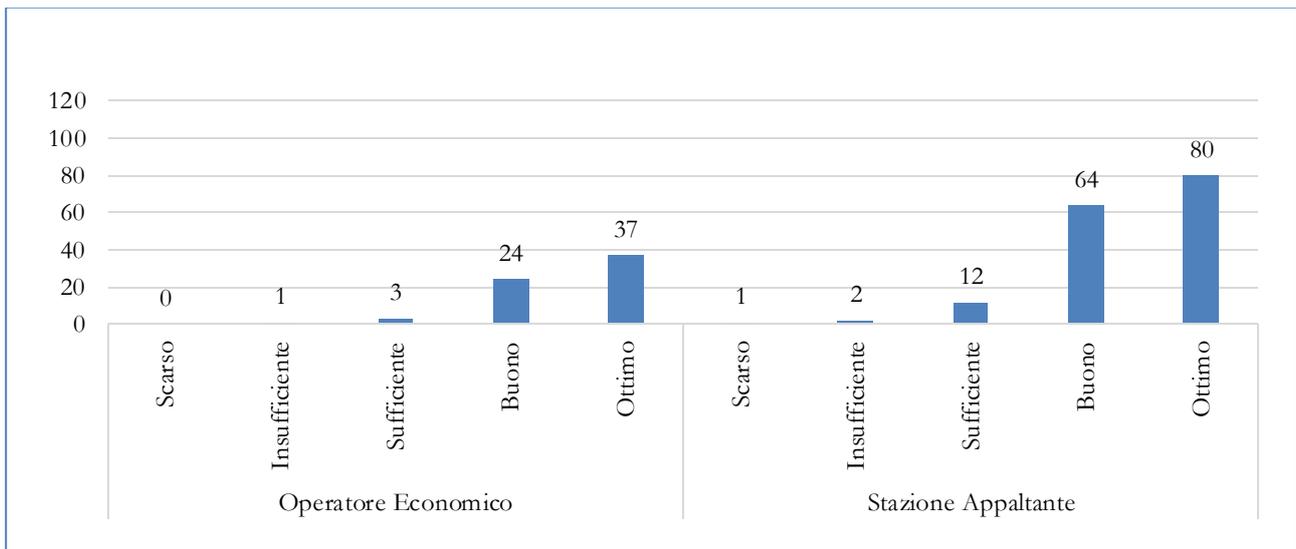


Grafico 2.6.2: Questionario 2 : Risposta 6 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n. 3 - domanda 1 "Come valuta l'efficacia del canale "Scrivi al Contact Center" per l'inoltro delle richieste riportandolo ai metodi tradizionali d'invio: fax e mail?"

Grafico 3.1.1: Questionario 3: Risposta 1 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

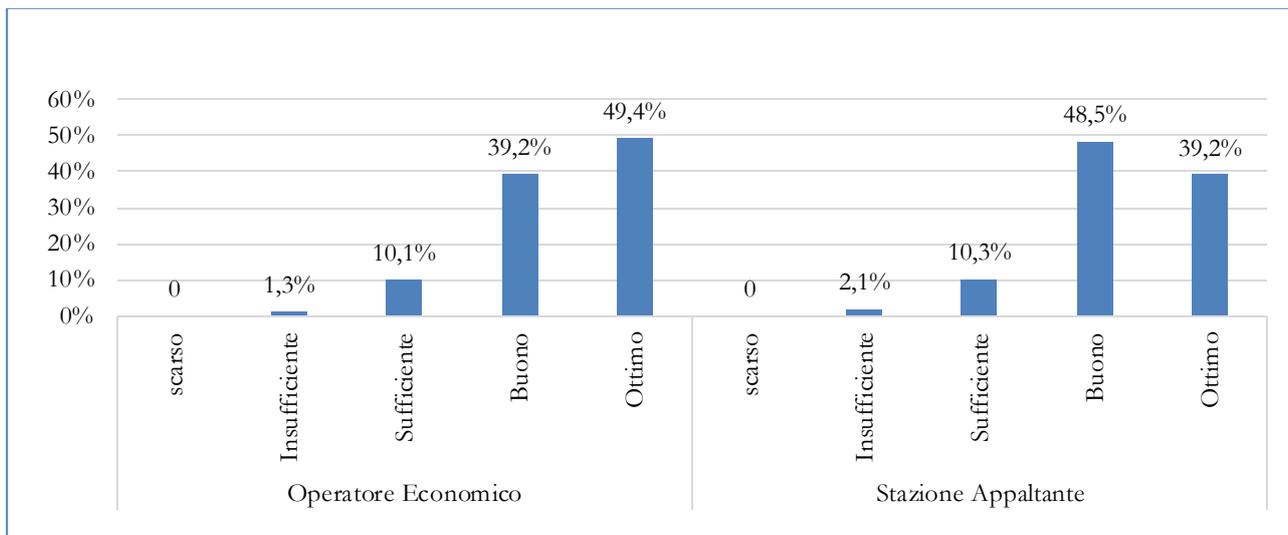
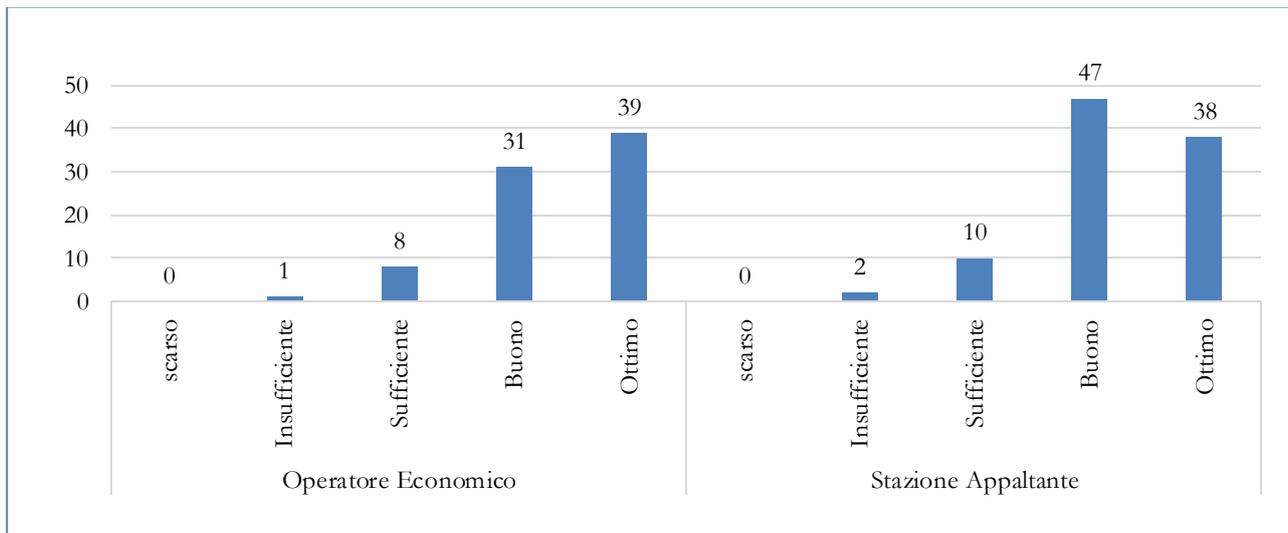


Grafico 3.1.2: Questionario 3 : Risposta 1 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n. 3 - domanda 2 “Come valuta il canale “Scrivi al Contact Center” in termini di semplicità di compilazione e chiarezza delle opzioni fornite dai menu a tendina?”

Grafico 3.2.1: Questionario 3: Risposta 2 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

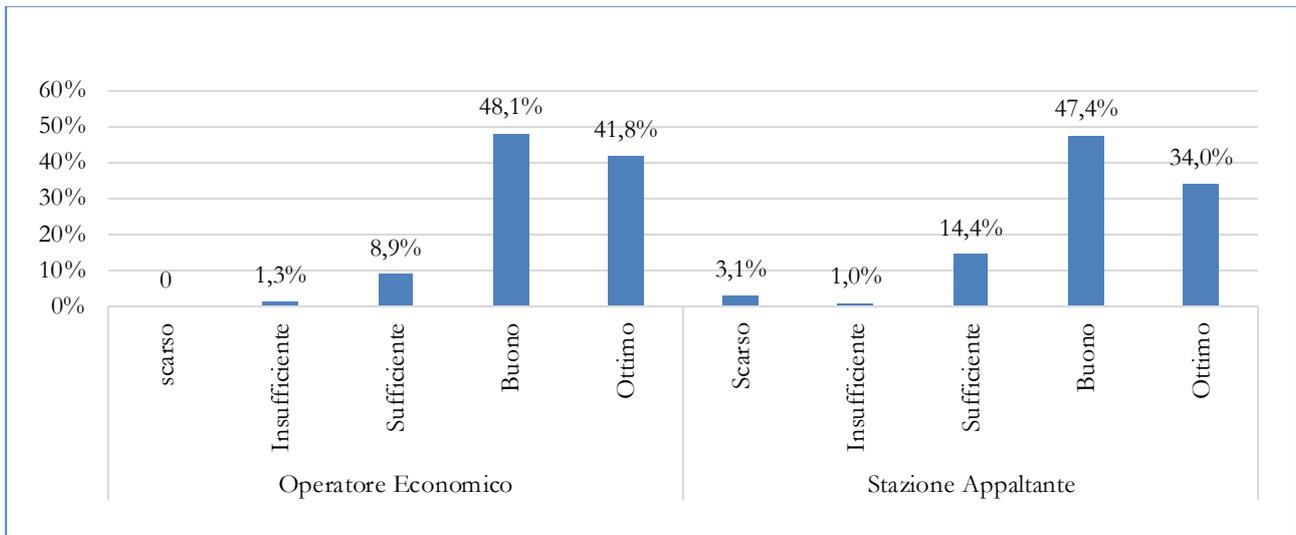
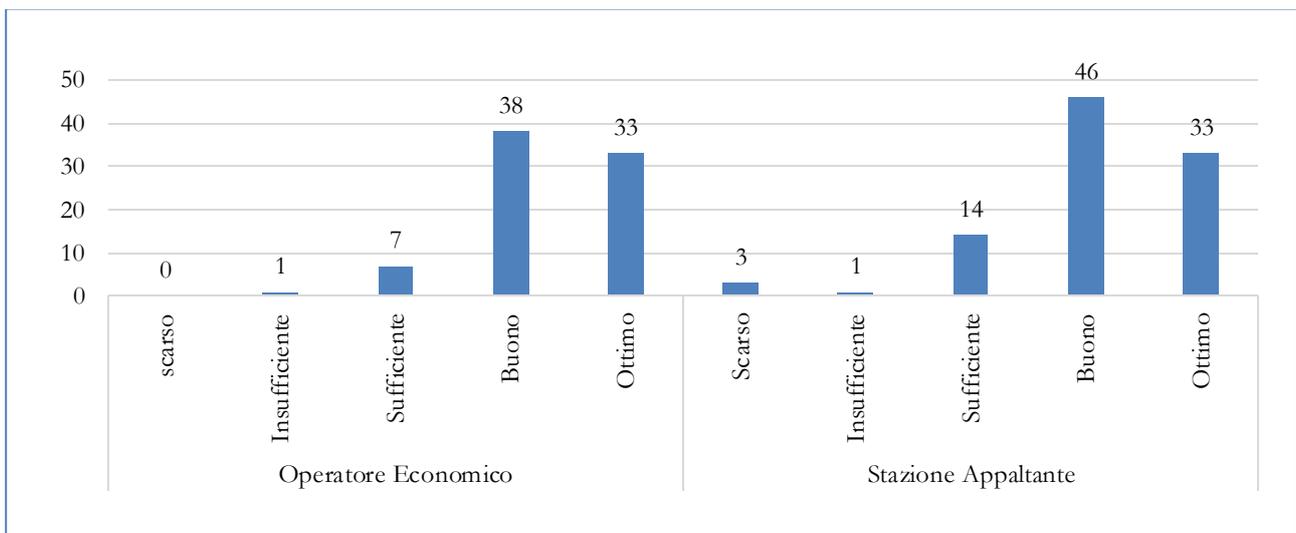


Grafico 3.2.2: Questionario 3 : Risposta 2 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n. 3 - domanda 3 “Come valuta la Semplicità nel caricamento degli allegati?”

Grafico 3.3.1: Questionario 3: Risposta 3 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

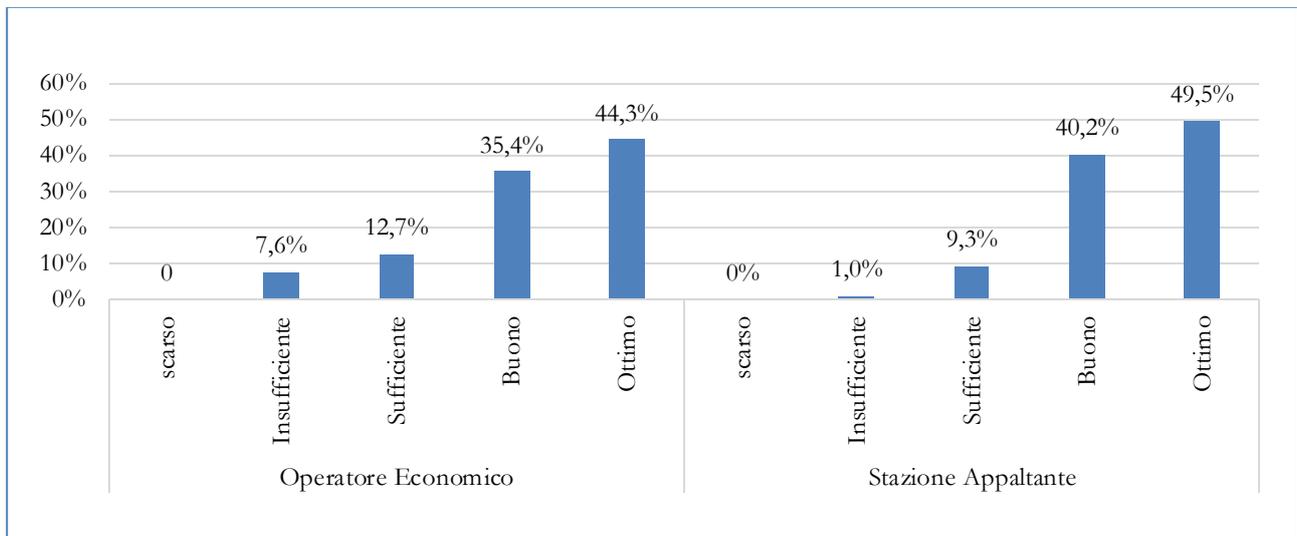
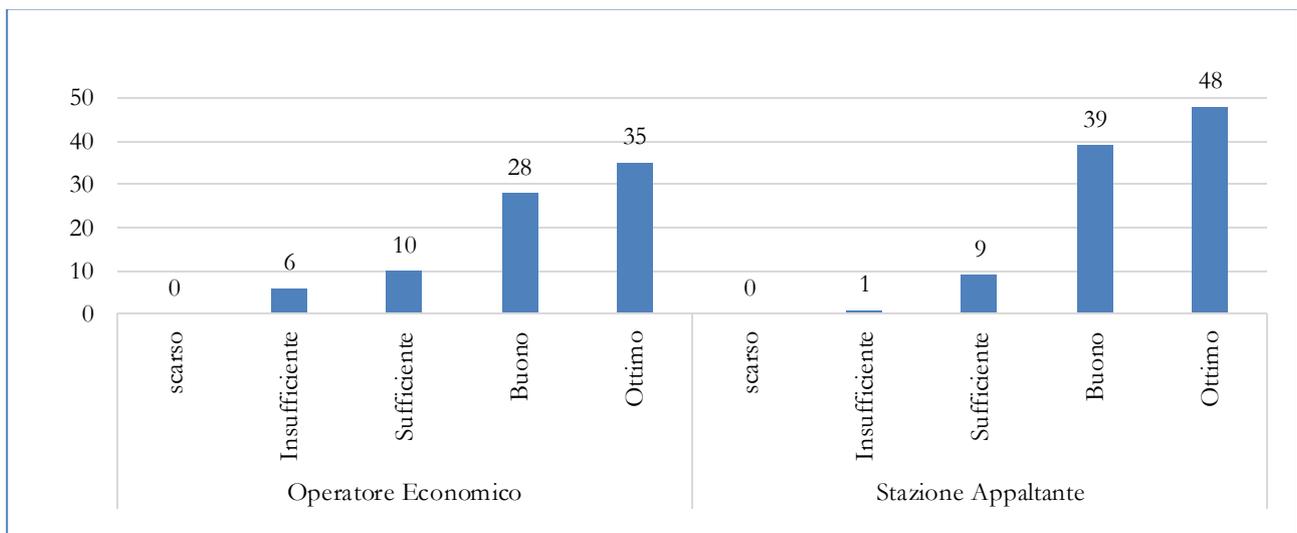


Grafico 3.3.2: Questionario 3 : Risposta 3 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n. 3 - domanda 4 “Come valuta la Velocità di gestione e risoluzione della sua richiesta?”

Grafico 3.4.1: Questionario 3: Risposta 4 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

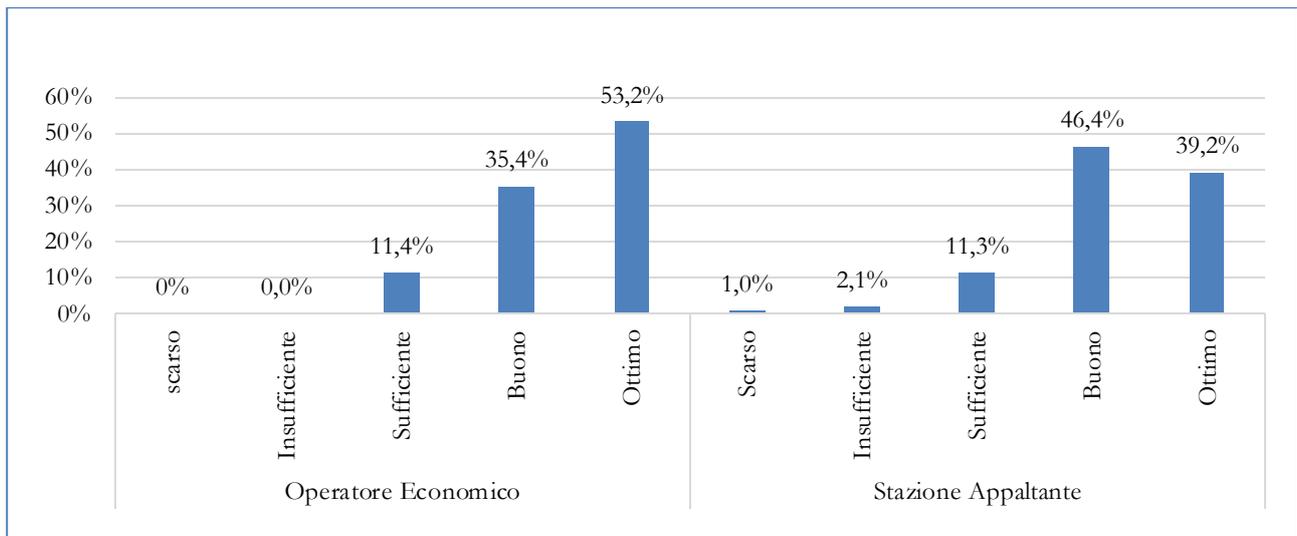
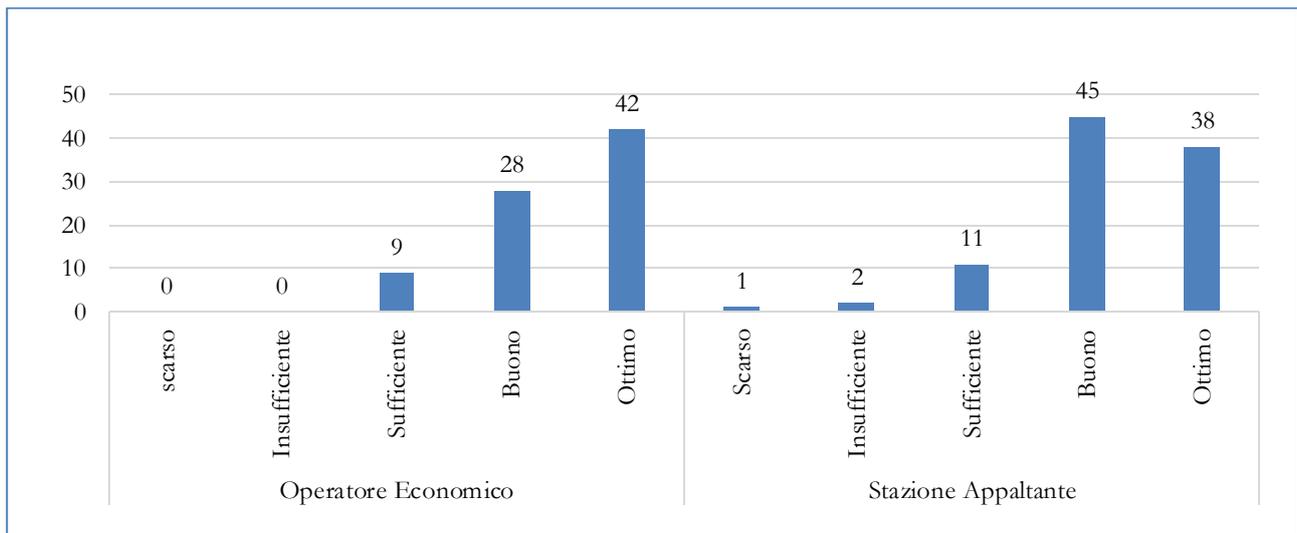


Grafico 3.4.2: Questionario 3 : risposta 4 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n. 3 - domanda 5 "Come valuta la Modalità di comunicazione di avvenuta soluzione della sua richiesta?"

Grafico 3.5.1: Questionario 3: Risposta 5 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

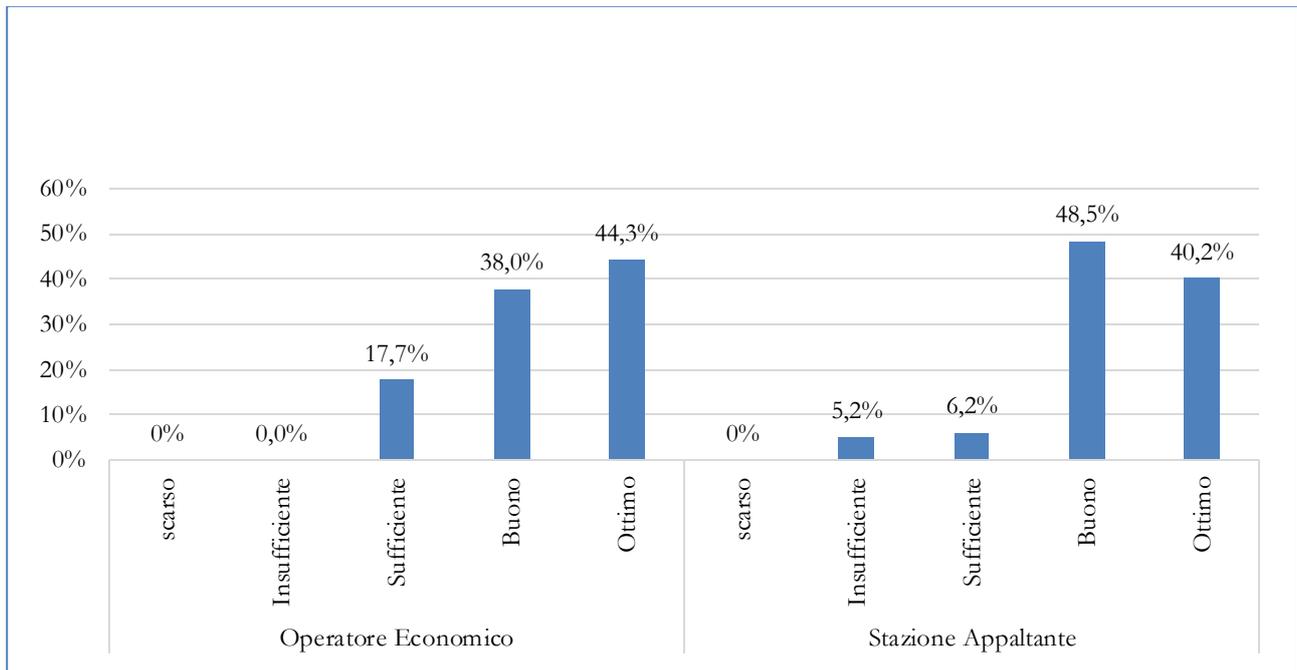
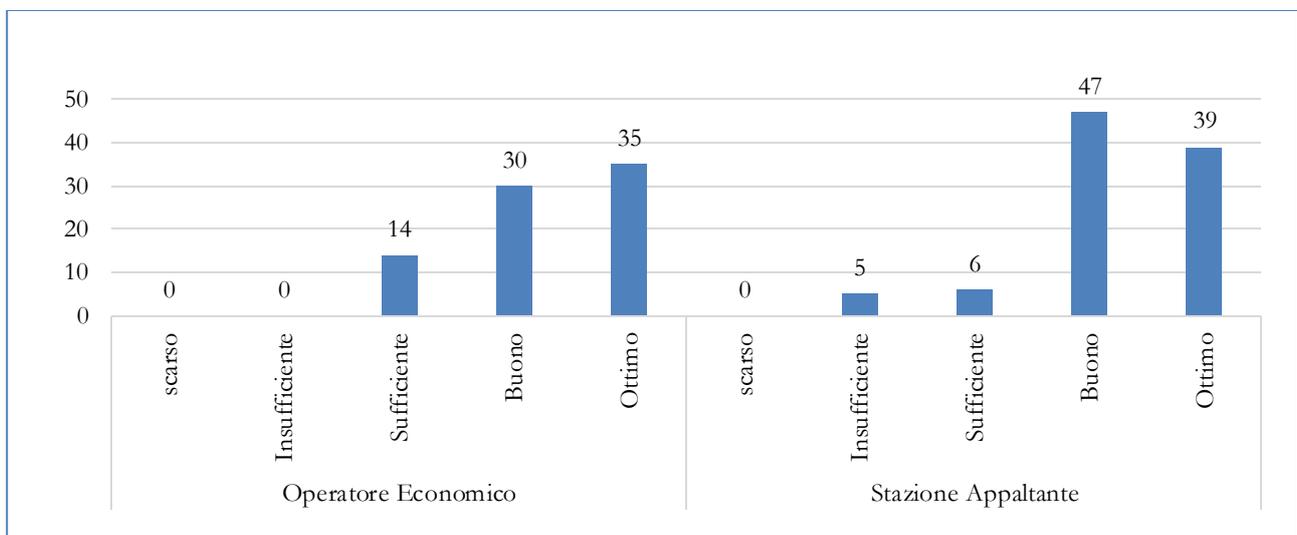


Grafico 3.5.2: Questionario 3: Risposta 5 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n. 3 - domanda 6: “Come valuta nel complesso il lavoro svolto dal Contact Center?”

Grafico 3.6.1: Questionario 3: Risposta 6 Distribuzione in percentuale per tipologia d'utente

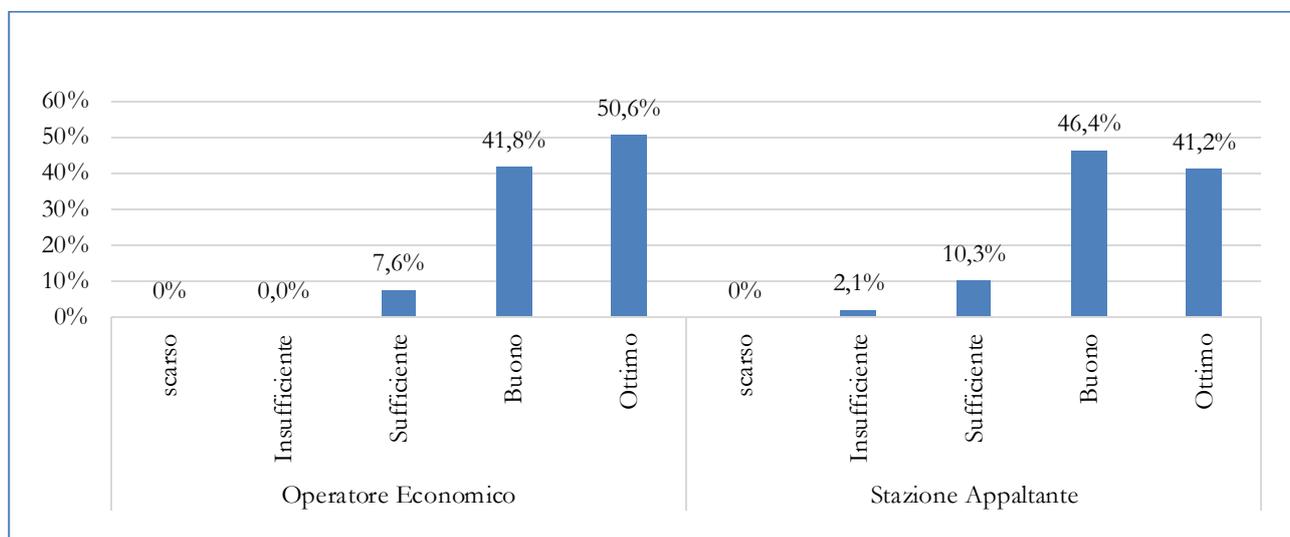
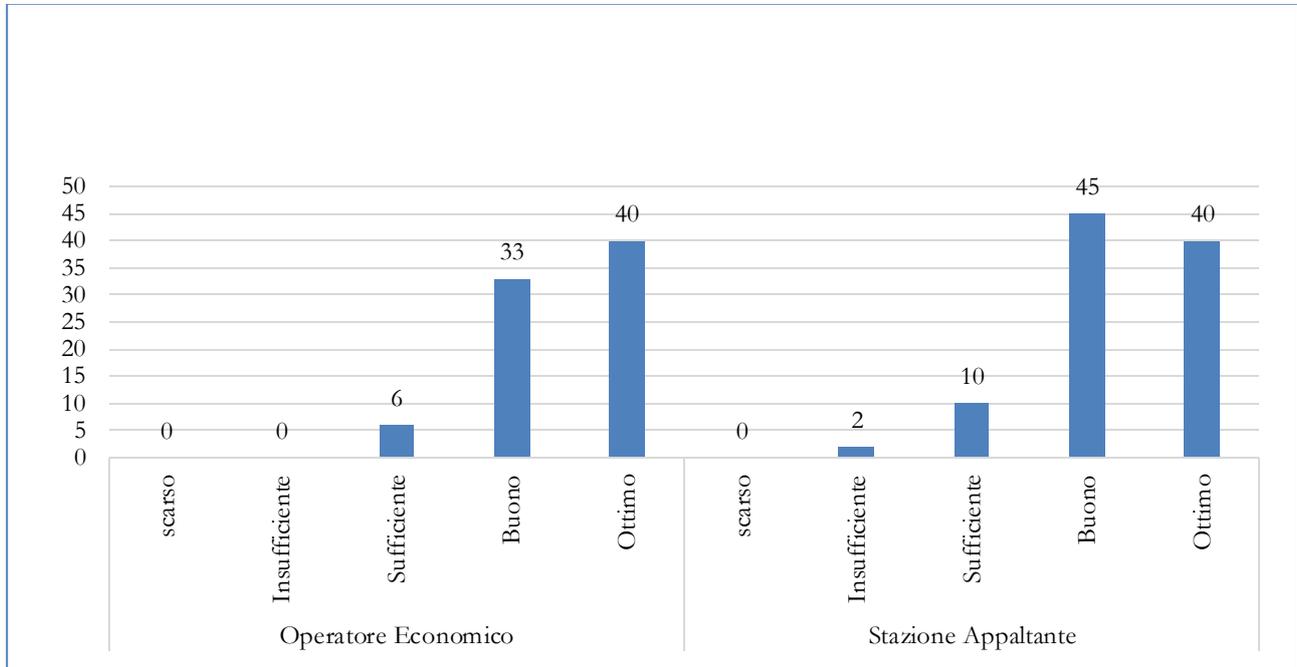


Grafico 3.6.2: Questionario 3: Risposta 6 Distribuzione in valori assoluti per tipologia d'utente



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici



Sulla base poi della tipologia di giudizio definita nella seguente *Tabella B* sono stati stilati i grafici relativi alla distribuzione complessiva dei risultati ricavati, distribuendoli sia per categoria di soggetti che per livelli di competenza (relativi alla tipologia di contatti, così come definita in *Tabella 1* a pag.6).

Tabella B: Classificazione del questionario per tipologia di giudizio

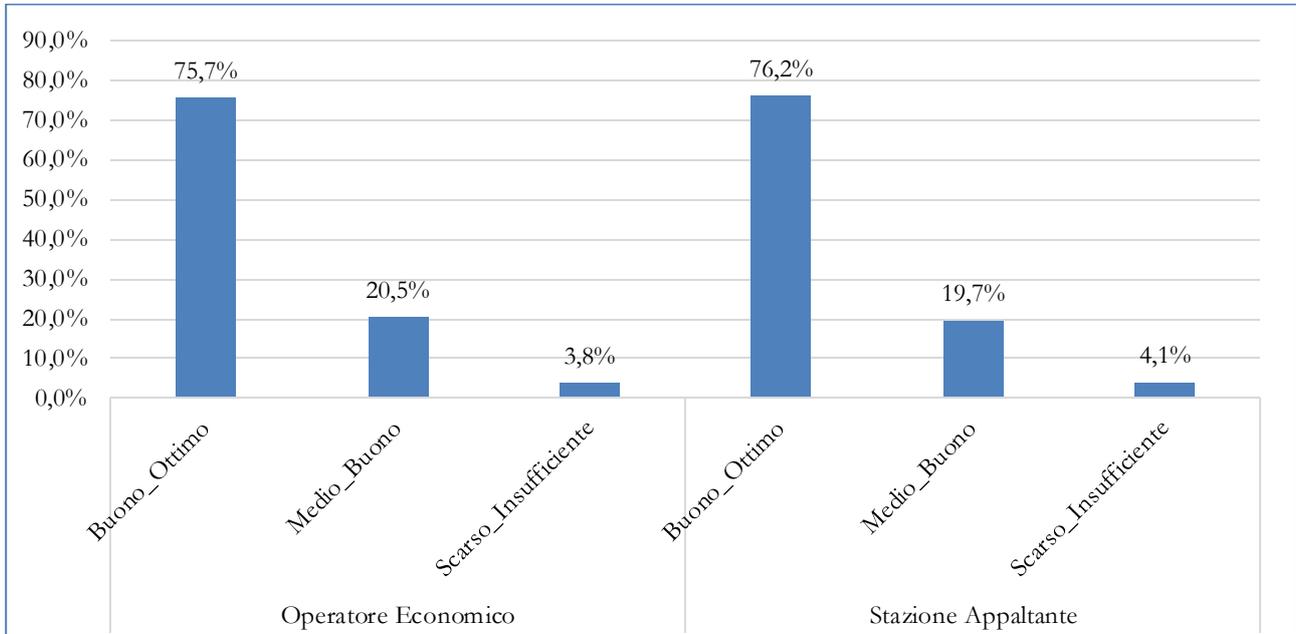
Classificazione per tipologia di giudizio del questionario	Tipologia di giudizio
Buono_Ottimo	Tutte risposte "Ottimo" o "Buono"
Medio_Buono	Non tutte le risposte sono positive ("Ottimo" o "Buono") ma non vi sono risposte negative ("Scarso" o "Insufficiente")
Scarso_Insufficiente	Almeno una risposta "Scarso" o "Insufficiente"



Autorità Nazionale Anticorruzione

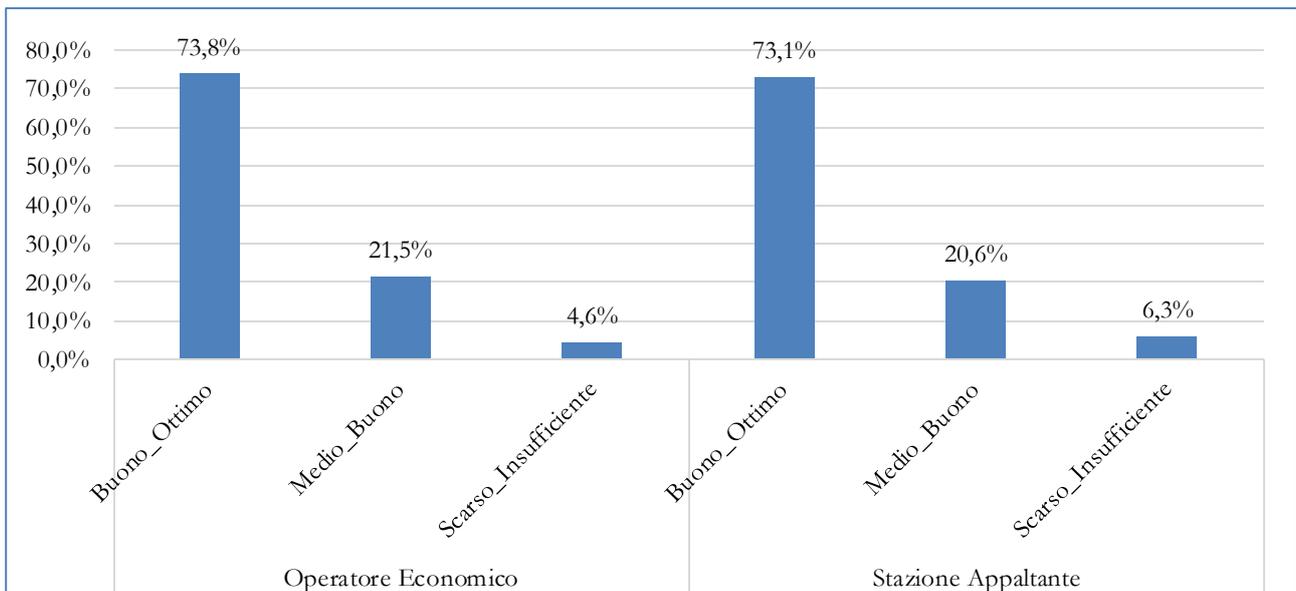
Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Grafico 4.1: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 1 per tipologia di soggetto e tipologia di giudizio, in percentuale



N.B. Le risposte al Questionario 1 non sono graficizzate anche per tipologia di contatto perché le domande attengono alle sole risposte dirette del numero verde

Grafico 4.2: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 2 per tipologia di soggetto e tipologia di giudizio, in percentuale





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Grafico 4.2.1: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 2 tipologia di giudizio e canale di provenienza, in percentuale

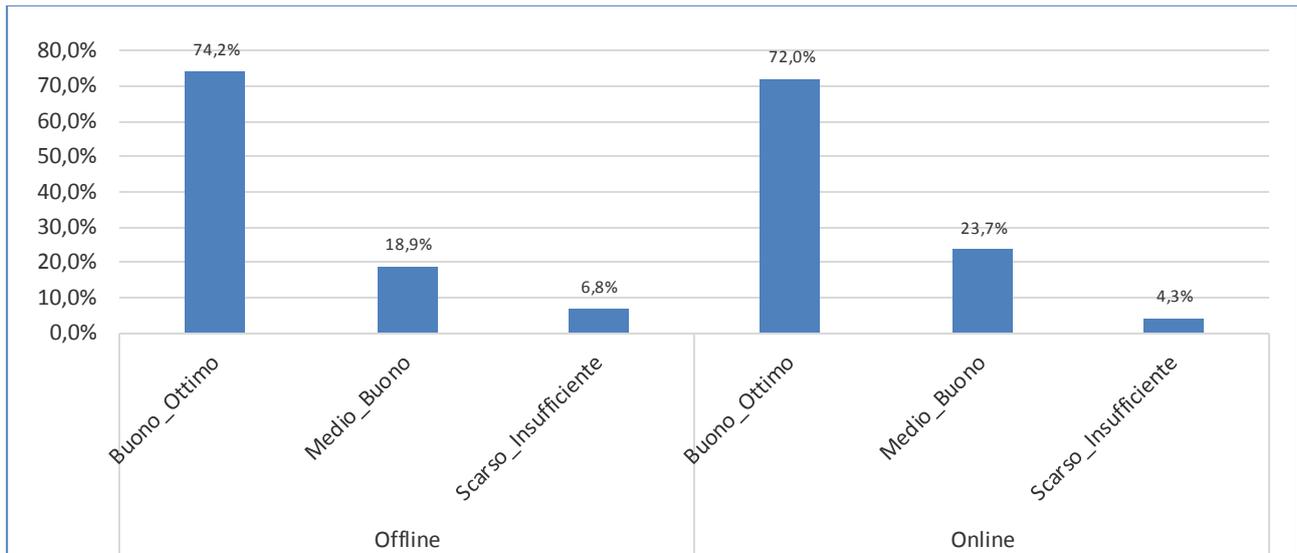
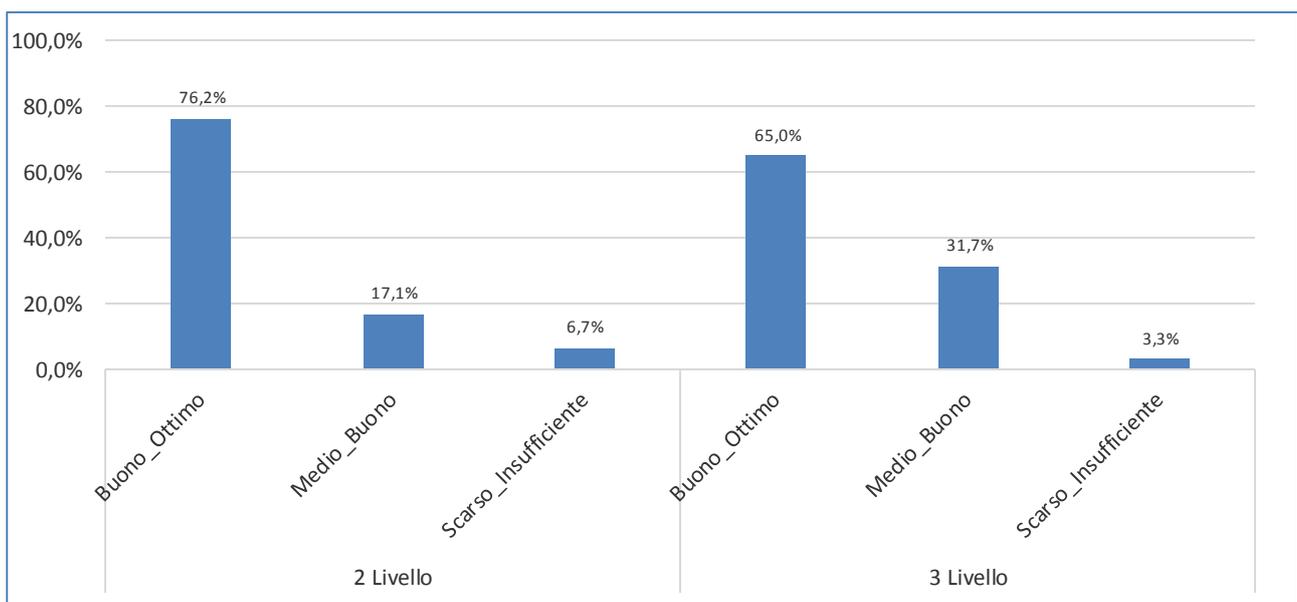


Grafico 4.2.2: Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 2 per tipologia di giudizio e livello di competenza, in percentuale





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Grafico 4.3 : Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 3 per tipologia di soggetto e tipologia di giudizio, in percentuale

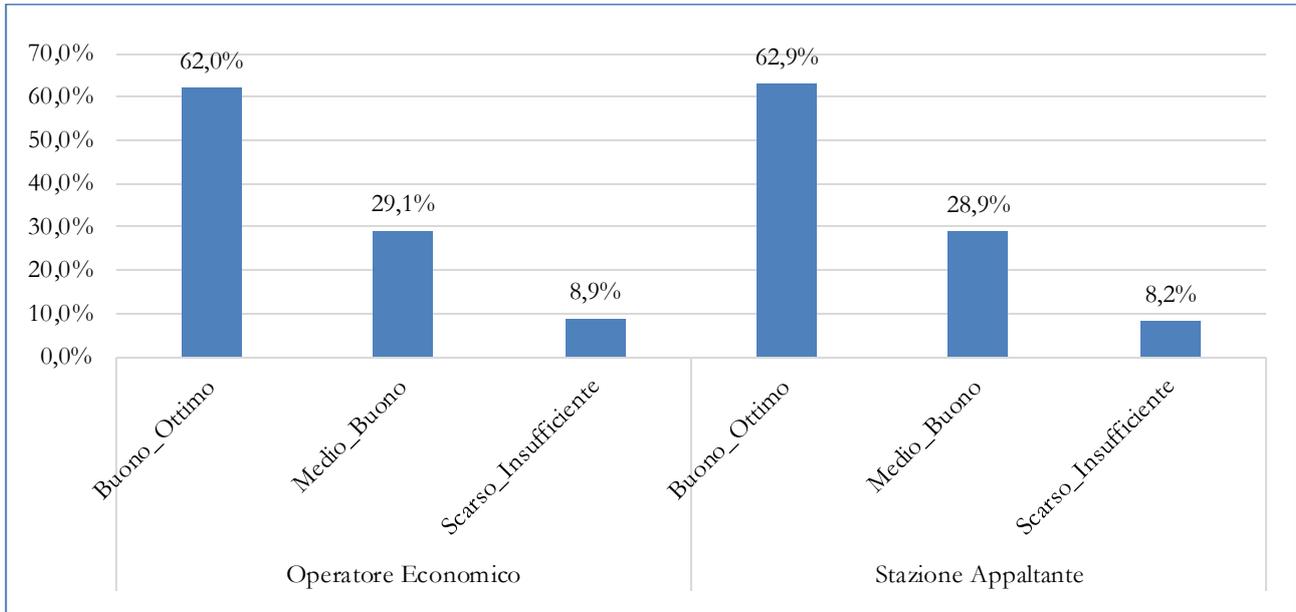
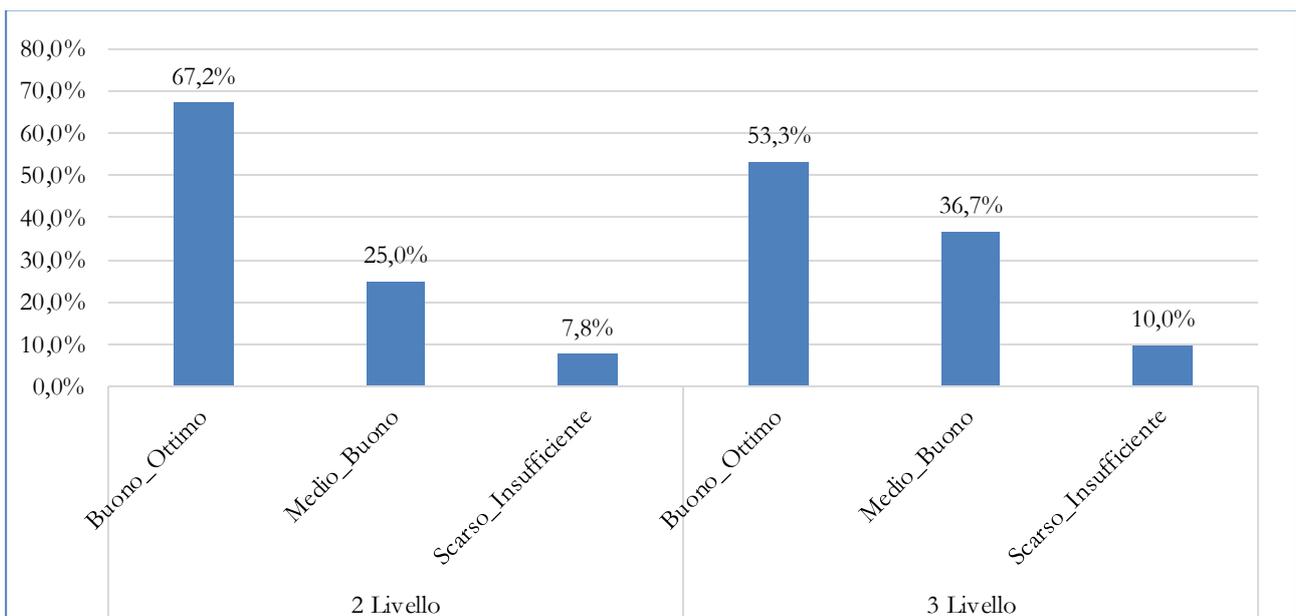


Grafico 4.3.1 : Distribuzione complessiva dei risultati del Questionario 3 per tipologia di giudizio e livello di competenza, in percentuale





Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Infine è stata ricavata una “media” dei valori numerici delle risposte per ogni domanda, per tipologia di utente e per tipologia di strumento utilizzato (on line off-line per quanto riguarda le richieste pervenute, con e senza richiamata per quanto riguarda le risposte) ricavando dalla *Tabella C* che segue, i grafici relativi.

Tabella C: Valore medio delle risposte alle domande per livello di competenza, tipologia di soggetto e strumento di risposta

LIVELLO	Tipologia Soggetto	Recall	QUESTIONARIO 1						QUESTIONARIO 2						QUESTIONARIO 3						
			Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6	
Inbound (On line I° livello)	SA		4,3	4,5	4,69	4,51	4,47	4,49													
	OE		4,3	4,59	4,7	4,62	4,56	4,57													
Recall (on line II-III livello)	SA								4,21	4,46	4,62	4,44	4,4	4,4							
	OE								4,41	4,52	4,69	4,41	4,48	4,55							
II° Livello - Offline	SA	SI							4,31	4,42	4,65	4,37	4,33	4,4							
		NO													4,32	4,18	4,49	4,29	4,29	4,36	
	OE	SI							4,44	4,5	4,66	4,66	4,53	4,47							
		NO													4,29	4,34	4,24	4,34	4,21	4,34	
III° Livello - Offline	SA	SI							3,98	4,41	4,7	4,5	4,45	4,34							
		NO													3,95	3,68	3,95	3,84	4	3,89	
	OE	SI							3,75	4,5	4,75	4,5	4,5	4,25							
		NO													4,44	4,27	4,1	4,49	4,32	4,51	

Nella tabella sono state evidenziati in azzurro i cinque punteggi medi migliori ed in arancione i 5 punteggi medi peggiori raccolti per le associazioni utente-strumento di contatto-domanda.



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

CONCLUSIONI

I risultati, ampiamente positivi, che si riscontrano dall'indagine sono stati confermati nel corso delle giornate di affiancamento (richiamate in premessa) che funzionari dell'Ufficio hanno effettuato nel corso della campagna.

Gli operatori del CC addetti alle telefonate sono stati affiancati per circa 100 telefonate (il 10% del totale delle chiamate effettuate) riportando su tabulati appositamente predisposti, ed organizzati per registrare l'andamento complessivo del contatto (sostanzialmente sulla falsariga della tipologia evidenziata in Tabella 2). I risultati di questi tabulati confermano e non contraddicono i risultati generali complessivi.

Dall'analisi dei grafici e delle tabelle si ricavano in conclusione le seguenti osservazioni.

1. Innanzitutto i risultati estremamente positivi della rilevazione. Qualunque sia il livello e il punto di riferimento dell'analisi, i risultati si collocano nella fascia alta dei valori in una media che oscilla tra l'80 ed il 100% del valore massimo previsto.

Il tenore complessivo delle risposte ci conforta nella sensazione di positiva accoglienza, da parte dell'utenza, dei servizi di Contact Center forniti dall'Autorità. Tale risultato conferma la sensazione ricavata anche dalla marginalità dei reclami che ormai pervengono all'Ufficio scrivente, che ormai da quasi tre anni ha in carico la gestione del servizio.

2. La seconda è relativa alla sostanziale equiparabilità delle risposte per quanto riguarda le due macro categorie in cui è stato diviso il campione (utenti facenti riferimento alle stazioni appaltanti e operatori economici). Anche se la campagna di customer satisfaction ha riguardato il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti dello strumento di Contact Center, con la sua articolazione complessa, messo a disposizione dall'Autorità, e non dei servizi telematici, è pur vero che le due macro categorie di utenti, utilizzano procedure informatiche molto diverse: più semplici e meno numerose per gli operatori economici; estremamente più complesse e numerose per gli utenti delle stazioni appaltanti. Questo fatto

Servizi maggiormente utilizzati dalle Stazioni Appaltanti:

1. Sistema Informativo Monitoraggio Gare (SIMOG)
2. AVCpass
3. Sistema per il rilascio del CIG in modalità semplificata (SmartCig)
4. Servizio Riscossione Contributi
5. Annotazioni riservate
6. Casellario delle imprese
7. Certificati Esecuzione Lavori
8. Anagrafe Unica delle Stazioni Appaltanti (AUSA)
9. Adempimenti Legge 190/2012 art. 1, comma 32
10. Avvalimento – comunicazione e consultazione
11. Invio dati Sezioni regionali dell'Osservatorio

Servizi maggiormente utilizzati dagli OE:

1. AVCpass
2. Servizio Riscossione Contributi
3. Comunicazione variazione requisiti generali e direzione tecnica
4. Società di ingegneria e professionali



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informativi

avrebbe potuto far immaginare che il grado di soddisfazione dei secondi, portati a porre domande più complicate, potesse essere inferiore, con risposte di valore medio più basso soprattutto alle domande specifiche sulla professionalità degli operatori. La sostanziale uguaglianza tra le risposte fornite dalle due macro categorie può far legittimamente rispondere che l'affidabilità delle risposte e la competenza degli operatori non è legato alla difficoltà della materia sulla quale sono chiamati a rispondere, e che, in sostanza, il CC, nel suo complesso, risponde in maniera più che appropriata alle istanze dell'utenza.

3. In presenza di una straripante maggioranza di risposte più che positive, pure se irrilevanti dal punto statistico, spiccano le poche risposte di valore "1" (scarso), relative alla prima domanda del Questionario 1: *"Come valuta la comprensibilità del percorso proposto dal risponditore automatico per quanto riguarda la varietà delle scelte l'adeguatezza rispetto ai tempi di ascolto"*.

E' nota una diffusa difficoltà dell'utenza ad approcciarsi ad un instradatore automatico. E' altrettanto vero che il messaggio di risposta automatica che viene attivato alla risposta del numero verde è abbastanza lungo (per gli obblighi di legge) e sicuramente complesso, per la numerosità delle materie sulle quali l'utente può chiedere informazioni. Nell'ultimo anno, poi, proprio in considerazione delle osservazioni precedenti è stato fatto un grosso sforzo, di concerto tra l'Ufficio e il fornitore, per semplificare e velocizzare le procedure automatiche di instradamento della domanda.

La presenza, però, dei valori negativi, comporterà naturalmente un ulteriore sforzo di semplificazione, sveltimento e chiarezza che sarà sviluppato con il fornitore;

4. Nella Tabella C di pagina 33 si può notare che i valori medi più bassi colorati in arancione (per quanto maggiori o uguali al valore di 3.68, ossia nella scala Likert superiori al giudizio "sufficiente" e poco inferiori a "buono") sono riferiti prevalentemente alle risposte al questionario n. 3 – Modulo web da parte dei soggetti riferibili alle stazioni appaltanti, per richieste che sono scalate fino al terzo livello.

Dato che lo stesso questionario somministrato ad utenti riferibili agli operatori economici o ad utenti che sono stati gestiti dal secondo livello ha prodotto risposte con valori medi di giudizio superiori a "buono" ed in linea con le risposte agli altri questionari, appare evidente che la criticità è ascrivibile realisticamente all'utilizzo di tale strumento per interazioni a più alto livello di complessità con gli operatori del III livello, rappresentato dal gruppo di operatori che operano presso l'Autorità, che si occupano delle pratiche a maggior grado di difficoltà e complessità e che operano in stretto e costante contatto con gli uffici interni e con il Service Desk (il servizio che si occupa di attività sull'operatività dei sistemi).

E' lecito pensare che le ragioni di questi punteggi relativamente più bassi vadano ricercati nelle condizioni di operatività sopra descritte. Le pratiche al 3° livello, infatti arrivano non direttamente (perché veicolate dai livelli inferiori o tramite l'Ufficio Esercizio Sistemi Informativi che le riceve a sua volta dal protocollo). Spesso non possono essere risolte tempestivamente perché: rimandano a problematiche risolvibili solo attraverso l'intervento sui sistemi (non attuabili dagli operatori del



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

CC, ma o da altri fornitori, che forniscono assistenza sistemistica e manutenzione degli applicativi, ai quali devono essere scalati, o da funzionari dell'Autorità che devono essere coinvolti); o non sono risolvibili perché attengono a problemi noti dei sistemi, la cui risoluzione prevede interventi evolutivi sugli stessi, attuati con tempistiche non sempre certe; oppure contenenti quesiti ai quali, per la loro complessità ed unicità, può essere fornita risposta solo da altri competenti uffici.

Le difficoltà del 3° livello sono note e costantemente monitorate. A questo proposito si ricorda come sia incessante il lavoro, svolto in collaborazione anche con altri Uffici dell'Autorità, di procedimentalizzazione dell'attività degli operatori, al fine di restringere sempre di più, anche con il lavoro continuo sulle FAQ, il campo delle risposte non standardizzabili.

I risultati della campagna indicano che occorre continuare ad operare su questo settore per migliorare ulteriormente l'efficienza (in termini di tempi di risposta) e l'efficacia (in termini di risoluzione delle problematiche esposte) del CC. Con questo obiettivo continua a lavorare il GdL all'uopo costituito il 15.05.2015, che si adopera per mantenere alta l'interazione tra il CC, il Service Desk, e tutti gli altri Uffici dell'Autorità.

5. Sempre in relazione al questionario n. 3, nei grafici 4.3 e 4.3.1, che rappresentano in maniera orizzontale la distribuzione delle risposte aggregandole su tre soli livelli, si riscontrano giudizi nella fascia "scarso_insufficiente" superiori ai valori riscontrati nelle omologhe distribuzioni calcolate per gli altri questionari. Pur valendo le considerazioni generali del punto precedente rispetto ai valori medi per singola domanda del questionario, l'incrocio con i dati riportati nei grafici 3.1.1 - 3.6.1 evidenzia che le risposte con giudizio scarso o insufficiente sono ascrivibili principalmente alla valutazione della semplicità di compilazione e chiarezza delle opzioni offerte dal menu a tendina, alla semplicità di caricamento degli allegati ed alla modalità di comunicazione di avvenuta soluzione della richiesta. Anche questo diventerà uno spunto di miglioramento e semplificazione del modulo web e dei processi comunicativi con l'utenza, da effettuarsi in collaborazione con il fornitore del servizio di CC.

Come previsto nell'obiettivo strategico richiamato in premessa, la campagna di customer satisfaction per i servizi del Contact Center verrà replicata nel corso del secondo semestre, dopo aver messo in atto, nei mesi di settembre ed ottobre prossimi venturi quegli interventi correttivi e migliorativi che la presente campagna ha suggerito.

La conclusione esposta al punto 2) può, inoltre, offrire lo spunto per avviare una ulteriore campagna tendente a valutare il grado di soddisfazione nell'utilizzo, da parte degli Operatori Economici e Stazioni Appaltanti, dei servizi on line messi loro a disposizione dall'Autorità per ottemperare ai numerosi obblighi informativi ai quali sono chiamati, dalla norma, ad adempiere. La campagna potrebbe utilizzare un analogo framework metodologico o, eventualmente, un modello diverso rivolto anche alla acquisizione nelle risposte degli aspetti puntuali dei servizi ritenuti maggiormente critici.



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

ALLEGATO 1

QUESTIONARI



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.1 - I livello (risolte online)

Buongiorno, sono -----, la chiamo dall'Italia per conto dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per verificare la qualità del servizio offerto dal Contact Center a seguito di una richiesta di assistenza da Lei avanzata.

E' disponibile in questo momento a dedicarci 2 minuti del suo tempo per aiutarci a migliorare il servizio di contact center, rispondendo ad una breve intervista telefonica?

(Se risponde No:) La ringraziamo comunque per la sua disponibilità augurandole una buona giornata.

(Se risponde Sì:) La informiamo che i dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima

Le sottoporro 6 domande alle quali dovrà rispondermi con una valutazione numerica da 1 a 5, dove i voti corrispondono a:

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

(Nella lettura dell'intervista si porrà maggiore enfasi per le parole sottolineate perché sono quelle che andranno valutate dall'utente)

- 1. Come valuta la comprensibilità del percorso proposto dal risponditore automatico per quanto riguarda la varietà delle scelte l'adeguatezza rispetto ai tempi di ascolto?**
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

- 2. Come valuta la rapidità di risposta dell'operatore a partire dal momento in cui viene completata la selezione IVR?**
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

- 3. Come valuta la Cortesia e gentilezza dell'operatore che ha gestito il suo contatto?**
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

- 4. Come valuta la Capacità di comprendere le sua richiesta da parte dell'operatore?**
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

- 5. Come valuta la Chiarezza e completezza della risposta fornita dall'operatore?**
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

- 6. Come valuta nel complesso il lavoro svolto dal Contact Center?**
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

La ringrazio per la collaborazione e per il tempo che mi ha dedicato.



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.2 - Ricontatti II/III livello

Relativo a richieste dell'utente per le quali è stato ricontattato per un'assistenza specialistica

Buongiorno, sono -----, la chiamo dall'Italia per conto dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per verificare la qualità del servizio offerto dal Contact Center a seguito di una richiesta di assistenza da Lei avanzata.

E' disponibile in questo momento a dedicarci 2 minuti del suo tempo per aiutarci a migliorare il servizio di contact center, rispondendo ad una breve intervista telefonica?

(Se risponde No:) La ringraziamo comunque per la sua disponibilità augurandole una buona giornata.

(Se risponde Sì:) La informiamo che i dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima

*Le sottoporro 6 domande alle quali dovrà rispondermi con una valutazione numerica da 1 a 5, dove i voti corrispondono a:
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo*

(Nella lettura dell'intervista si porrà maggiore enfasi per le parole sottolineate perché sono quelle che andranno valutate dall'utente)

1) Come valuta il Tempo di attesa nel ricevere il ricontatto da parte dell'Operatore del Contact Center?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

2) Come valuta il Tempo dedicatole dall'operatore che l'ha richiamata, per l'assistenza dettagliata?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

3) Come valuta la Cortesia e gentilezza dell'operatore che l'ha contattata?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

4) Come valuta la Capacità di comprendere la sua esigenza da parte dell'operatore?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

5) Come valuta la Chiarezza e completezza delle risposte fornite dall'operatore?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

6) Come valuta nel complesso il lavoro svolto dal Contact Center?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

La ringrazio per la collaborazione e per il tempo che mi ha dedicato



Autorità Nazionale Anticorruzione

Ufficio Esercizio Sistemi Informatici

Questionario n.3 – Modulo web

Relativo a richieste offline effettuate via modulo web

Buongiorno, sono -----, la chiamo dall'Italia per conto dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per verificare la qualità del servizio offerto dal Contact Center a seguito di una richiesta di assistenza da Lei avanzata.

E' disponibile in questo momento a dedicarci 2 minuti del suo tempo per aiutarci a migliorare il servizio di contact center, rispondendo ad una breve intervista telefonica?

(Se risponde No:) La ringraziamo comunque per la sua disponibilità augurandole una buona giornata.

(Se risponde Sì:) La informiamo che i dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima

*Le sottoporro 6 domande alle quali dovrà rispondermi con una valutazione numerica da 1 a 5, dove i voti corrispondono a:
1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo*

(Nella lettura dell'intervista si porrà maggiore enfasi per le parole sottolineate perché sono quelle che andranno valutate dall'utente)

1) Come valuta l'efficacia del canale “Scrivi al Contact Center” per l'inoltro delle richieste rapportandolo ai metodi tradizionali d'invio: fax e mail?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

2) Come valuta il canale “Scrivi al Contact Center” in termini di semplicità di compilazione e chiarezza delle opzioni fornite dai menù a tendina?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

3) Come valuta la Semplicità nel caricamento degli allegati?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

4) Come valuta la Velocità di gestione e risoluzione della sua richiesta?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

5) Come valuta la Modalità di comunicazione di avvenuta soluzione della sua richiesta?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

6) Come valuta nel complesso il lavoro svolto dal Contact Center?

1 Scarso – 2 Insufficiente – 3 Sufficiente – 4 Buono – 5 Ottimo

La ringrazio per la collaborazione e per il tempo che mi ha dedicato