

## **“METTIAMOCI LA FACCIA”**



*Sperimentazione della Customer Satisfaction  
del Servizio di Call Center Ipost*

## AGENDA

- *OBIETTIVI DEL PROGETTO*
- *VANTAGGI DELLA CUSTOMER SATISFACTION*
- *IL PROGETTO per IPOST*
- *REPORTING*



## ***OBIETTIVI DEL PROGETTO***

**MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL "CLIENTE" IPOST NELL'AMBITO  
DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER MEDIANTE  
NUMERO VERDE IPOST 800 191 879**

**GESTIRE I RISULTATI MEDIANTE L'UTILIZZO DELLE  
EMOTICONS**

**SVILUPPARE UN PROGRAMMA DI  
CONTINUO MIGLIORAMENTO**

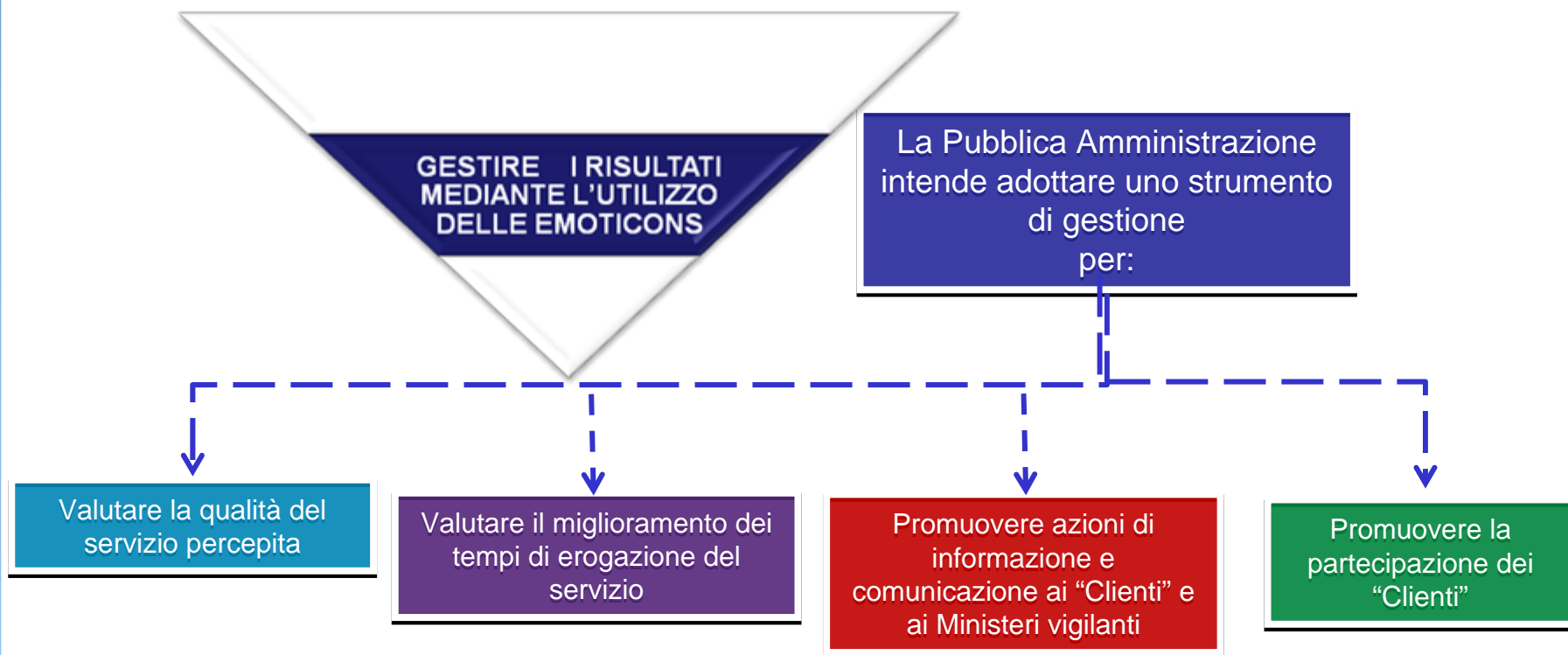
## VANTAGGI DELLA CUSTOMER SATISFACTION



Il "Cliente" della P.A .deve poter manifestare il **proprio punto di vista**

La Pubblica Amministrazione misura la **qualità** dei servizi erogati

## VANTAGGI DELLA CUSTOMER SATISFACTION



**OBIETTIVO:** attuare azioni di miglioramento continuo

***Il progetto EMOTICONS: Fase Sperimentale  
Amministrazioni coinvolte***

- *INPS*
- *IPOST*
- *ENPALS*
- *ACI*
- *UNIONCAMERE*

***IPOST è l'unica realtà a sperimentare la soluzione su CALL CENTER***

*Il progetto per IPOST: **LE FASI PREVISTE***

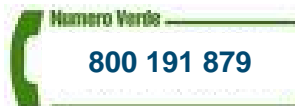


### IL PROGETTO PER IPOST

FASE A

**RICHIESTA  
DISPONIBILITA' AL  
CLIENTE**

Richiesta informazioni generali



Gestione della chiamata



**Conclusione chiamata**

## SCRIPT



*“Gent.le Sig/a , Ipost le chiede la disponibilità a rispondere ad una semplice domanda per verificare la qualità del servizio ricevuto.*

*Se lei acconsente di rispondere resti in linea e sarà collegato automaticamente al sistema a cui lei potrà rispondere semplicemente digitando i numeri presenti sulla tastiera del telefono”.*

### IL PROGETTO PER IPOST

FASE A

RICHIESTA  
DISPONIBILITA' AL  
CLIENTE



**NON ACCETTA**

*"Ipost la ringrazia ugualmente e le auguro buona giornata/pomeriggio".*

**Chiusura  
chiamata**



**ACCETTA**



### SCRIPT

*"Ipost la ringrazia. Precisando che la valutazione è in forma anonima le chiediamo la cortesia di attendere il collegamento."*



IL PROGETTO PER IPOST

FASE B

INOLTRO MESSAGGIO  
VOCALE



Messaggio Vocale

“Benvenuto nel sistema di rilevamento della qualità del servizio *Ipost*.  
Potrà lasciare il suo giudizio sulla qualità del servizio appena ricevuto al  
fine di poterci migliorare.”

**PAUSA 5 SEC.**

“Come valuta il servizio appena ricevuto?”

“**Digiti 1**”

Se positivo

“**Digiti 2**”

Se sufficiente

“**Digiti 3**”

Se insoddisfacente

IL PROGETTO PER IPOST



GESTIONE DELLE  
RISPOSTE



" 1 "



" 2 "



**Messaggio Vocale**

"Ipost la ringrazia per la sua collaborazione e le augura una buona giornata"

IL PROGETTO PER IPOST



GESTIONE GIUDIZI NEGATIVI



“3”



Messaggio Vocale

“Ci aiuti a comprendere meglio il motivo della sua insoddisfazione, digitando”

“1”

Se il tempo di attesa è stato troppo lungo

“2”

Se l'operatore è stato poco professionale

“3”

Se il problema non è stato risolto

“4”

Se la risposta è stata negativa

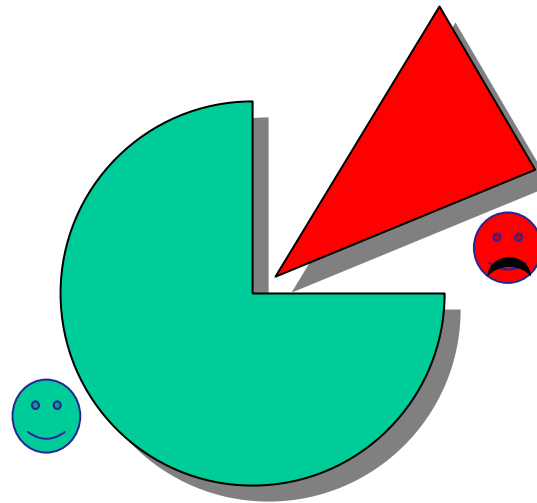
*IL PROGETTO PER IPOST***CONCLUSIONE DELLA  
CHIAMATA**

## Messaggio Vocale

“Ipost la ringrazia della sua preziosa collaborazione. Nel caso avesse espresso una valutazione negativa provvederemo a migliorare il nostro servizio in base alle indicazioni da lei fornite”.



## REPORTING



Tutti i dati rilevati vengono elaborati da uno specifico software che in tempo reale consentirà di conoscere la Soddisfazione del “cliente iPost”.

I risultati saranno formalizzati in specifici Report, che saranno inviati all'Amministrazione IPOST per un suo successivo utilizzo

## **REPORTING giornaliero "on Line"**

Data: .../.../.....

Presentazione dei risultati

Numero totale delle chiamate ricevute

Numero totale dei Clienti che hanno  
partecipato alla CS

Numero totale dei Clienti SODDISFATTI



Numero totale dei Clienti "Medi"

Numero totale dei Clienti  
INSODDISFATTI

- TEMPO DI ATTESA TROPPO LUNGO
- OPERATORE POCO PROFESSIONALE
- PROBLEMA NON RISOLTO
- RISPOSTA NEGATIVA