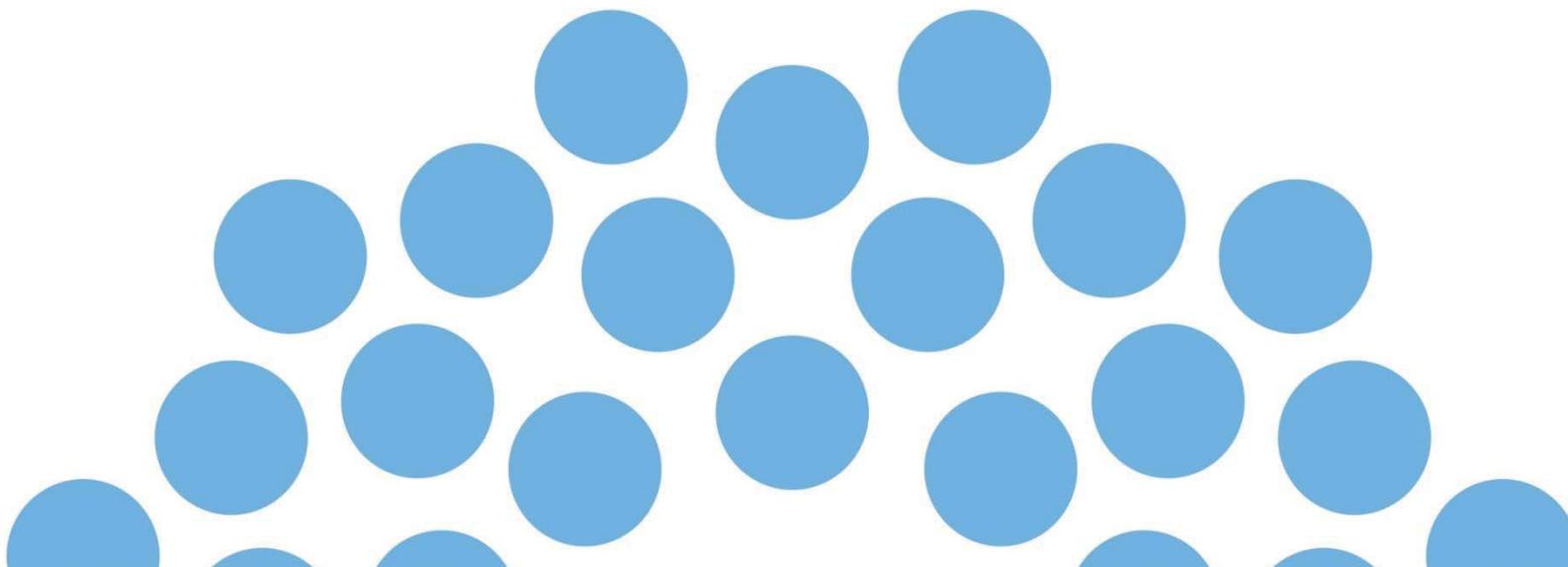


Risultati Customer Satisfaction 2018





Customer Satisfaction 2018 Telemaco Utenti Diretti Inquiry e Pratiche

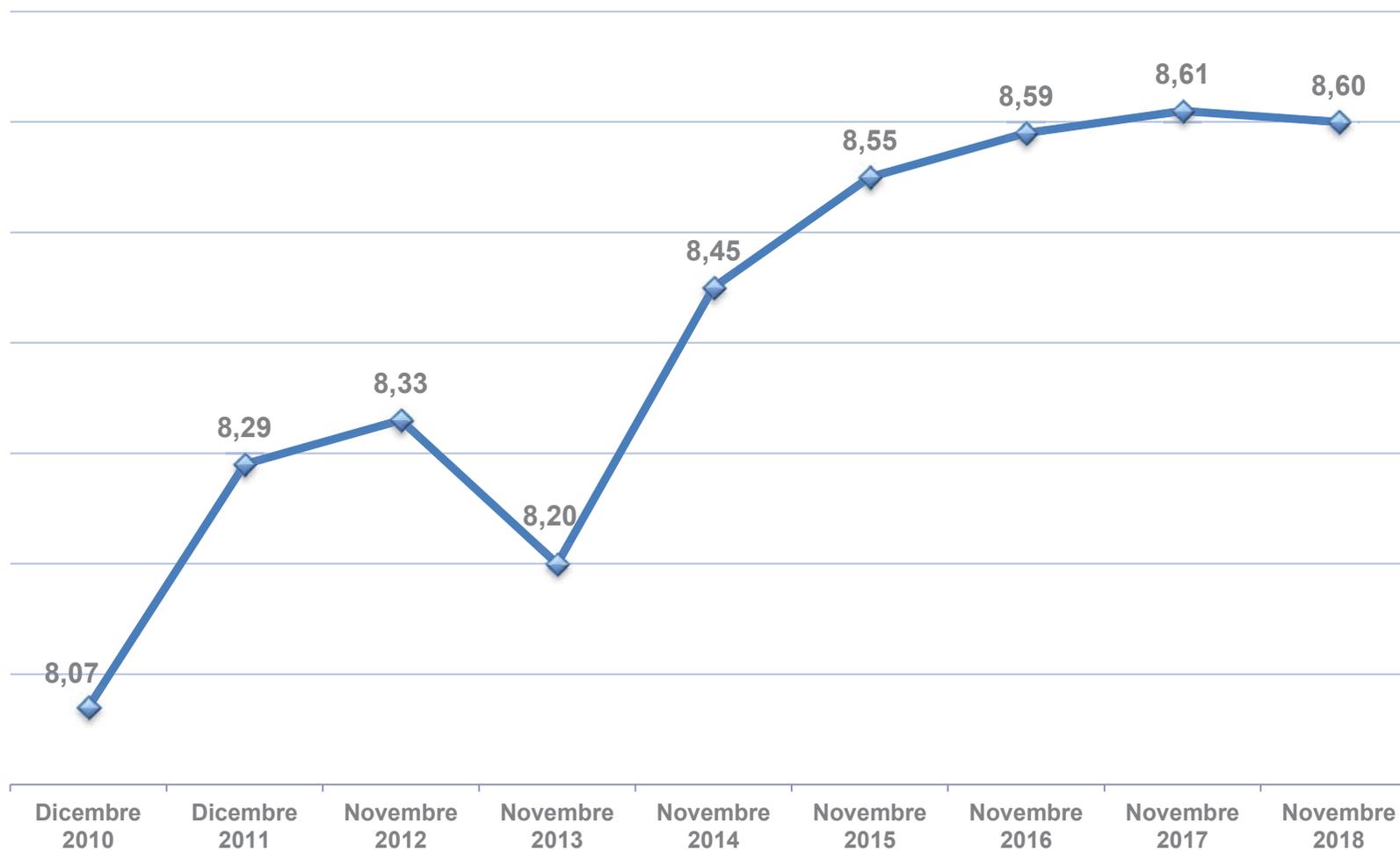
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** nel mese di novembre 2018 attraverso la somministrazione di 1.200 interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco a fini puramente consultativi (Inquiry): *pagg. 16 e 17*
- - 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco per l'invio di pratiche telematiche (Pratiche): *pagg. 18 e 19*

Scala di valutazione utilizzata: 1-10

Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

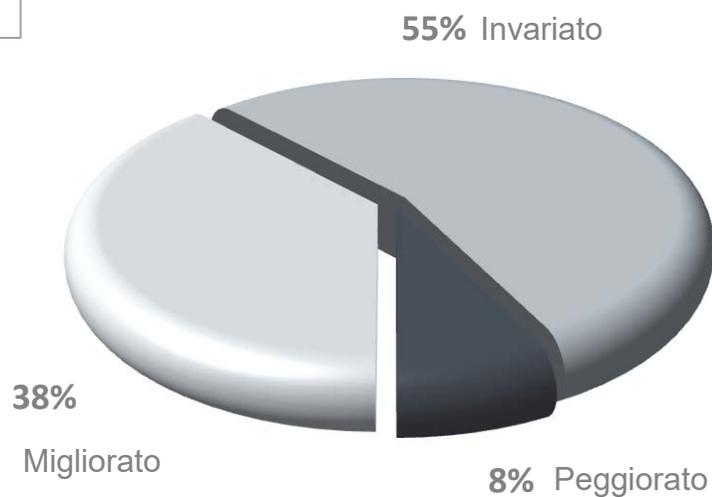
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

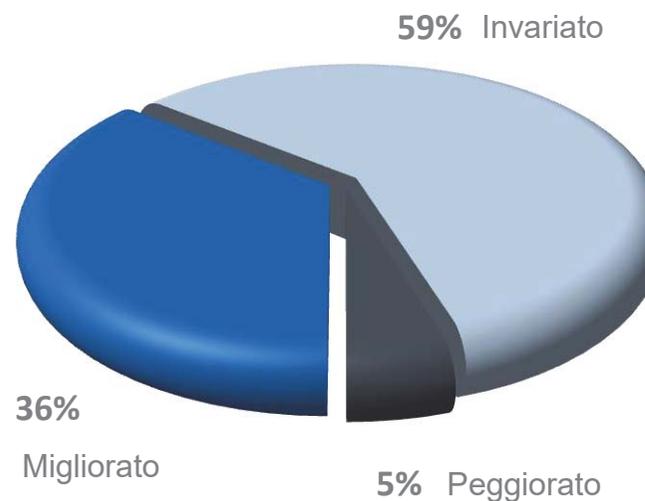
Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

2017



Campione intervistato:
2017-600 clienti

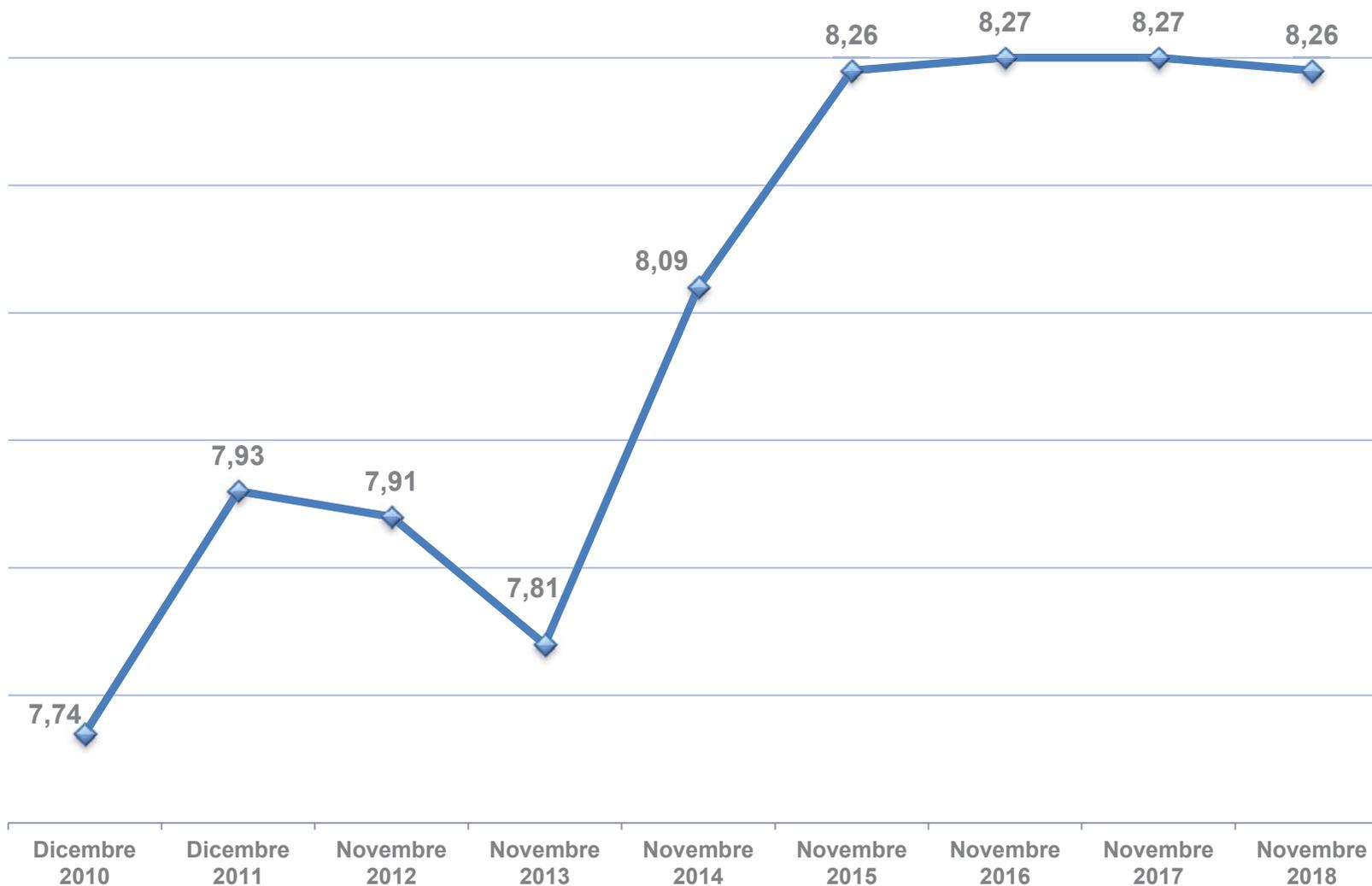
2018



Campione intervistato:
2018-600 clienti

Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

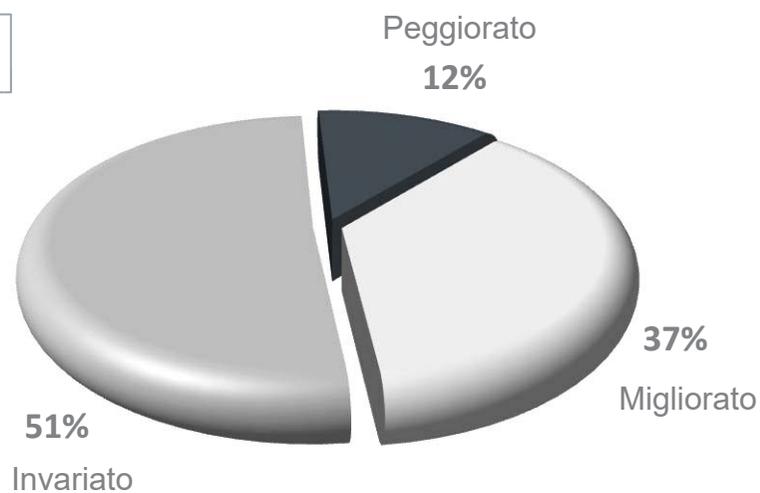
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Customer Satisfaction 2018 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

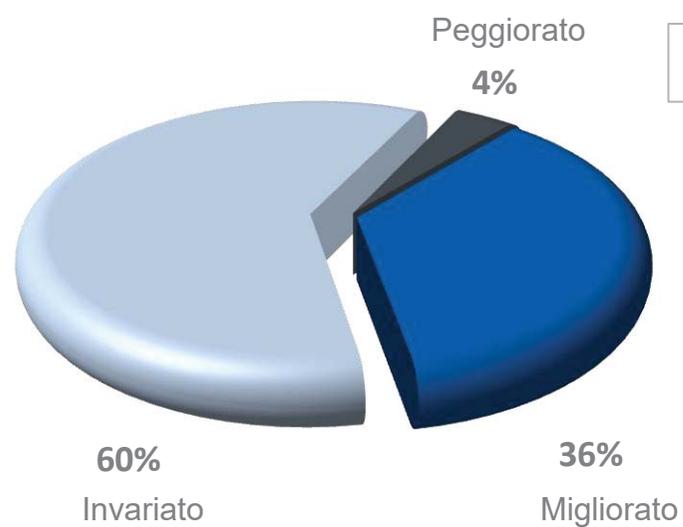
Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

2017



*Campione intervistato:
2017-604 clienti*

2018



*Campione intervistato:
2018-600 clienti*