

PRIMO PIANO

QUALITÀ & MERCATI

L'INDAGINE ITQF

La risposta è quella che conta ecco i migliori contact center

Telefono, chat, email i tre canali analizzati per stilare la classifica dell'assistenza in base a oltre 120 mila giudizi di consumatori italiani

Marco Frojo

Una snervante attesa al telefono per poter parlare con il servizio clienti è in grado di rovinare anche la migliore delle esperienze di acquisto. Non bastano infatti prezzi bassi, una vasta scelta e consegne rapide per poter eccellere nel settore del commercio: è necessario risolvere nel minor tempo possibile eventuali problemi sorti nel post-vendita. Per orientarsi in questo vasto mare l'Istituto tedesco qualità e finanza (Itqf) ha realizzato la guida "Top contact center", giunta alla seconda edizione, che ha messo sotto la lente 200 importanti aziende attive in 31 settori in Italia. «In un mondo digitalizzato è fondamentale per un cliente la possibilità di essere assistito da un'azienda tramite degli eccellenti canali di contatto - spiega Christian Bieker, direttore di Itqf - Vi sono or-

9

LE CATEGORIE

Sono le macro categorie che comprendono i 31 settori presi in esame nel corso dell'indagine Itqf



mai diversi canali tramite i quali un cliente può contattare un'azienda. I più comuni: telefonicamente, tramite una chat, tramite e-mail. Lo studio analizza il gradimento di questi tre canali di contatto per ogni azienda da parte di coloro che ne hanno usufruito».

A un campione rappresentativo della popolazione italiana è stata fatta la seguente domanda: "Quanto è soddisfatto/a dell'utilizzo dei contact center? Può valutare quanto gli operatori siano stati raggiungibili, cordiali, competenti e risolutivi per il suo quesito". Il quesito è stato ovviamente posto solo a chi aveva effettuato un acquisto presso un determinato operatore negli ultimi dodici mesi: 122.238 i giudizi raccolti.

In cima alla classifica stilata da Itqf troviamo Amazon e la cosa non stupisce affatto visto che il colosso guidato da Jeff Bezos ha costruito il proprio



I NUMERI

LA GRADUATORIA GENERALE DETERMINATA DALLA VALUTAZIONE DEI CLIENTI

TOP 10 AZIENDE

AZIENDA	SETTORE	VALORE MEDIO DI SODDISFAZIONE
1 amazon	MARKETPLACE	82,27
2 Apple	ELETTRONICA DI CONSUMO	75,89
3 Marriott	ALBERGHI	74,34
4 B. Booking.com	ONLINE TRAVEL AGENCIES	73,51
5 SAMSUNG	ELETTRONICA DI CONSUMO	72,31
6 wmiawro	MARKETPLACE	72,30
7 airbnb	ONLINE TRAVEL AGENCIES	71,60
8 UnipolSai	ASSICURAZIONI	70,94
9 INTESA SANPAOLO	BANCHE	70,71
10 LIDL	SUPERMERCATI	70,59

Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un valore superiore alla media del settore



successo su un impeccabile servizio post-vendita, che ha costretto molti concorrenti a rincorrerlo soprattutto per quel che riguarda la possibilità di restituire i prodotti acquistati. Al secondo posto si trova un altro big dell'high tech statunitense, Apple, mentre sul terzo gradino del podio c'è la catena alberghiera Marriott, che conferma come l'attenzione al cliente sia uno dei tratti distintivi del modo di fare business americano.

Nella top ten figurano poi anche Booking e AirBnB, anch'esse a stelle e strisce, rispettivamente quarta e settima. Il settore finanziario italiano è rappresentato da Unipolsai (ottava) e Intesa Sanpaolo (nona). Nell'elite selezionata da Itqf trovano posto anche la coreana Samsung (quinta), l'italiana Unieuro (sesta) e la tedesca Lidl (decima).

Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un valore superiore alla media del settore.



I CRITERI

UN SONDAGGIO VIA WEB TRA CHI HA FATTO ACQUISTI NEGLI ULTIMI DODICI MESI

Per realizzare lo studio "Top contact center", Itqf ha in prima battuta individuato le principali aziende operanti in Italia che offrono almeno uno dei seguenti canali di contatto: telefono, email, chat. Successivamente è stato condotto un sondaggio Cawi (computer assisted web interview) per rilevare la soddisfazione per l'assistenza ricevuta da parte di clienti che hanno effettuato un acquisto negli ultimi 12 mesi. I risultati sono calcolati in base percentuale rispetto al primo classificato per ogni settore.

① I problemi risolti nel post vendita dai contact center al centro del dossier Itqf

TECNOLOGIA E MEDIA

CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
ELETTRONICA DI CONSUMO MEDIA SETTORE 56,76	APPLE	75,89	Nr. 1
	SAMSUNG	72,31	TOP
	PANASONIC	66,93	TOP
	LENOVO	64,88	TOP
	ASUS	64,57	TOP
	XIAOMI	64,27	TOP
	HP	63,46	TOP
	HUAWEI	63,25	TOP
	PHILIPS	61,97	TOP
	LG	61,54	TOP
	SONY	61,06	TOP
	NOKIA	58,25	TOP
	OPPO	57,33	TOP
	LOEWE	57,07	TOP
NIKON	56,80	TOP	
SOFTWARE MEDIA SETTORE 57,43	MICROSOFT	68,84	Nr. 1
	GOOGLE	68,27	TOP
	MCAFFEE INC.	63,59	TOP
	ZOOM	59,48	TOP
	SKYPE	59,09	TOP

A&F

Segui
Qualità & Mercati
anche su
qualitaemercati.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

BENI DI LARGO CONSUMO



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
ABBIGLIAMENTO	OVS	67,95	Nr. 1
MEDIA SETTORE		57,15	
	CALZEDONIA	65,79	TOP
	ZARA	61,79	TOP
	GEOX	59,85	TOP
	BENETTON	59,33	TOP
	ORIGINAL MARINES	58,31	TOP
	BERSHKA	57,89	TOP
	PRIMARK	57,67	TOP
	MANGO	57,31	TOP
ALIMENTARI	PARMAREGGIO	69,30	Nr. 1
MEDIA SETTORE		59,04	
	NESTLÉ	63,56	TOP
	FERRERO	62,78	TOP
	SAMMONTANA	62,68	TOP
	LINDT	62,16	TOP
	MUTTI	62,08	TOP
	PARMALAT	61,54	TOP
	DE CECCO	60,53	TOP
	GRANAROLO	59,62	TOP
BENI FARMACEUTICI	ROCHE	57,07	Nr. 1
MEDIA SETTORE		50,39	
	ANGELINI	56,91	TOP
	PFIZER	55,12	TOP
	ASTRAZENECA	53,62	TOP
	MENARINI	53,40	TOP
	ELI LILLY	51,89	TOP
	SANOFI	51,78	TOP
	I.B.N. SAVIO	51,72	TOP
	ITALFARMACO	51,16	TOP
	ZAMBON	51,06	TOP
	MODERNA	51,00	TOP
	JANSSSEN CILAG	50,90	TOP
	MSD ITALIA	50,76	TOP
	CHIESI	50,57	TOP
BEVANDE	LAVAZZA	66,86	Nr. 1
MEDIA SETTORE		59,97	
	NESPRESSO	65,74	TOP
	HEINEKEN	61,86	TOP
	PERONI	61,61	TOP
	COCA COLA	60,77	TOP
PULIZIA E IGIENE	DOUGLAS	62,75	Nr. 1
MEDIA SETTORE		55,36	
	L'OREAL	60,73	TOP
	COLGATE-PALMOLIVE	58,31	TOP
	KIKO	57,78	TOP
	JOHNSON & JOHNSON	57,14	TOP
	UNILEVER	57,09	TOP

LOGISTICA E TRASPORTI



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
AEREI	RYANAIR	61,04	Nr. 1
MEDIA SETTORE		53,65	
	AIR FRANCE	59,82	TOP
	EASYJET	59,24	TOP
	LUFTHANSA	57,97	TOP
	BRITISH AIRWAYS	57,01	TOP
	WIZZAIR	55,20	TOP
	IBERIA	54,11	TOP
	VUELING	53,77	TOP
SPEDIZIONI	DHL	61,79	Nr. 1
MEDIA SETTORE		57,44	
	GLS	60,58	TOP
	BRT	60,55	TOP
TRENI	ITALO	65,55	Nr. 1
MEDIA SETTORE		64,45	

UTENZE



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
LUCE E GAS	ENEL	66,60	Nr. 1
MEDIA SETTORE		53,76	
	PLENITUDE	65,44	TOP
	AZA	61,70	TOP
	ENGIE	58,25	TOP
	E.ON	55,36	TOP
	EGEA	54,68	TOP
	SORGENIA	54,60	TOP
	HERA	54,47	TOP
	ALPERIA	54,05	TOP
	EDISON	54,02	TOP
	DUFERCO	54,01	TOP
TELECOMUNICAZIONI	ILIAD	68,32	Nr. 1
MEDIA SETTORE		57,98	
	HO.MOBILE	67,81	TOP
	EOLO	59,87	TOP
	POSTEMOBILE	59,55	TOP

ACQUISTI



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
BRICOLAGE	LEROY MERLIN	68,91	Nr. 1
MEDIA SETTORE		60,60	
	BRICO IO	62,47	TOP
FOOD DELIVERY	JUSTEAT	69,25	Nr. 1
MEDIA SETTORE		52,73	
	GLOVO	57,09	TOP
	DELIVEROO	54,62	TOP
MARKETPLACE	AMAZON	82,27	Nr. 1
MEDIA SETTORE		59,39	
	UNIEURO	72,30	TOP
	EBAY	68,05	TOP
	EURONICS	67,99	TOP
	ZALANDO	67,98	TOP
	MEDIAWORLD	67,93	TOP
	ASOS	62,60	TOP
	TRONY	61,01	TOP
	ALIEXPRESS	60,12	TOP
SUPERMERCATI	LIDL	70,59	Nr. 1
MEDIA SETTORE		55,19	
	COOP	66,96	TOP
	CONAD	64,06	TOP
	ESSELUNGA	63,66	TOP
	EUROSPIN	62,65	TOP
	FAMILA	56,49	TOP

VIAGGI E TEMPO LIBERO



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
ALBERGHI	MARRIOTT	74,34	Nr. 1
MEDIA SETTORE		55,85	
	STARHOTELS	59,20	TOP
	BEST WESTERN	57,93	TOP
	QUALITY HOTELS (CHOICE HOTELS)	56,91	TOP
ONLINE TRAVEL AGENCIES	BOOKING	73,51	Nr. 1
MEDIA SETTORE		59,12	
	AIRBNB	71,60	TOP
	EXPEDIA	68,05	TOP
SERVIZI DI PRENOTAZIONE	TICKETONE	61,31	Nr. 1
MEDIA SETTORE		50,14	
	VIVATICKET	56,84	TOP
	TICKETMASTER	54,19	TOP
	EVENTBRITE	52,57	TOP
	STUBHUB	52,17	TOP
TOUR OPERATOR	ALPITOUR	59,32	Nr. 1
MEDIA SETTORE		55,14	
	I GRANDI VIAGGI	57,51	TOP
	VERATOUR	56,94	TOP
	EDEN VIAGGI	56,29	TOP
	TURISANDA	55,56	TOP
	CLUB MED	55,44	TOP
VIDEOGIOCHI	EA	59,38	Nr. 1
MEDIA SETTORE		51,03	
	NINTENDO	58,20	TOP
	ROCKSTAR GAMES	53,60	TOP

CASA



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
ARREDAMENTO	IKEA	65,83	Nr. 1
MEDIA SETTORE		55,58	
	KASANOVA	65,30	TOP
	MONDO CONVENIENZA	63,75	TOP
	POLTRONESOFÀ	63,01	TOP
	MAISONS DU MONDE	60,76	TOP
	ZARA HOME	57,63	TOP
	CONFORAMA	56,94	TOP
CUCINE	SCAVOLINI	58,05	Nr. 1
MEDIA SETTORE		52,86	
	LUBE	54,75	TOP
	SNAIDERO	54,15	TOP
	BERLONI	53,09	TOP
ELETTRODOMESTICI	DYSON	66,30	Nr. 1
MEDIA SETTORE		58,51	
	CANDY	66,17	TOP
	BOSCH	65,86	TOP
	WHIRLPOOL	64,32	TOP
	ELECTROLUX	63,14	TOP
	DE' LONGHI	62,74	TOP
	INDESIT	60,96	TOP
	HOTPOINT	60,15	TOP
	BRAUN	59,34	TOP
	BEKO	58,86	TOP
	MOULINEX	58,74	TOP

FINANZA



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
ASSICURAZIONI	UNIPOLSAI ASSICURAZIONI	70,94	Nr. 1
MEDIA SETTORE		60,76	
	GENERALI ITALIA	69,17	TOP
	ALLIANZ	65,45	TOP
BANCHE	INTESA SANPAOLO	70,71	Nr. 1
MEDIA SETTORE		54,26	
	UNICREDIT	66,36	TOP
	BANCO BPM	58,81	TOP
	BANCA MEDIOLANUM	58,29	TOP
	FINECO BANK	57,89	TOP
	CHEBANCA!	56,44	TOP
	BPER BANCA	55,91	TOP
	REVOLUT	55,59	TOP
	MONTE DEI PASCHI DI SIENA (MPS)	54,72	TOP
	DEUTSCHE BANK	54,29	TOP
CARTE DI CREDITO	MASTERCARD	68,68	Nr. 1
MEDIA SETTORE		58,64	
	VISA	63,21	TOP
	NEXI	63,20	TOP
	AMERICAN EXPRESS	60,01	TOP

AUTO E MOTORI



CATEGORIA	AZIENDA	PUNTEGGIO	SIGILLO 2023
ASSISTENZA STRADALE	ACI	56,70	Nr. 1
MEDIA SETTORE		46,78	
AUTO E MOTO	FIAT	62,39	Nr. 1
MEDIA SETTORE		52,21	
	VOLKSWAGEN	61,01	TOP
	MERCEDES	60,61	TOP
	HYUNDAI	59,29	TOP
	RENAULT	56,42	TOP
	TOYOTA	56,35	TOP
	AUDI	55,81	TOP
	PEUGEOT	55,29	TOP
	BMW	55,10	TOP
	NISSAN	53,97	TOP
	CITROEN	53,60	TOP
	OPEL	53,50	TOP
	KAWASAKI	52,60	TOP
AUTONOLEGGIO	HERTZ	57,88	Nr. 1
MEDIA SETTORE		49,74	
	AVIS	55,49	TOP
	ARVAL	54,07	TOP
	EUROPCAR	53,01	TOP
	SIXT	51,03	TOP
	ALD AUTOMOTIVE	50,56	TOP
PRODOTTI PER L'AUTOMOBILE	MICHELIN	57,58	Nr. 1
MEDIA SETTORE		50,54	
	VARTA	55,01	TOP
	CONTINENTAL	53,46	TOP
	GOODYEAR	53,42	TOP
	BRIDGESTONE	52,71	TOP
	HANKOOK	51,68	TOP