

CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. - presidio Via L. Mantegazza n. 25 - Roma

Periodo 01/01/2023 - 31/08/2023

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
1) Cosa le ha fatto scegliere Synlab?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Suggerimento del Medico	1.81%
				E' vicino a casa	55.89%
				E' vicino al lavoro	2.11%
				Ho fatto una ricerca sul web (Google, sito web etc..)	1.66%
				Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc..)	5.89%
				Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o	2.57%
				Positiva esperienza precedente	30.06%
2) Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura	39.63%
				Non ho prenotato	40.04%
				Tramite App/ sito Web	1.45%
				Tramite Call Center	18.88%
2.1) Come valuta la nostra APP/ sito Web	Emoticon 1-5	4	16.67%	3	16.67%
				4	66.66%
				5	16.67%
2.1.1) Che cosa ha apprezzato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	14.29%
				Chiarezza Informazioni	14.29%
				Facilità di accesso/utilizzo	42.85%
				Fluidità del sistema	28.57%
2.1.1.1) Specificare	Commento	1	-	Neutral	100.00%
2.1.2) Che cosa non ha apprezzato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di accesso/utilizzo	100.00%
2.2) Come valuta il nostro Call Center?	Emoticon 1-5	4,09	48.77%	1	8.54%
				2	2.44%
				3	9.76%
				4	30.49%
				5	48.77%
2.2.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.00%
				Cortesìa dell'operatore	54.00%
				Preparazione dell'operatore	21.00%
				Tempi di attesa brevi	24.00%
2.2.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	20.00%
				Cortesìa dell'operatore	10.00%
				Preparazione dell'operatore	20.00%
				Tempi di attesa lunghi	50.00%
2.2.2.2) Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
3) L'orario di prenotazione è stato rispettato?	Opzioni personalizzate	-	-	No	7.58%
				Si	92.42%
3.1) Quanto tempo ha dovuto attendere in più rispetto alla Sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	10 -15 minuti	9.09%
				> 15 minuti	90.91%
4) Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	No	0.83%
				Si	99.17%
4.1) Quali problemi ha riscontrato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di Parcheggio	100.00%

CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. - presidio Via L. Mantegazza n. 25 - Roma

Periodo 01/01/2023 - 31/08/2023

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
5) Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,39	58.27%	1 2 3 4 5	2.31% 2.31% 7.55% 29.56% 58.27%
5.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'Accettista Ordine e Pulizia del Desk Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	1.00% 42.28% 21.29% 35.43%
5.1.1) Specificare	Commento	1,8	-	Neutral Positive	20.00% 80.00%
5.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'Accettista Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	58.46% 18.46% 23.08%
5.2.1) Specificare	Commento	0,3	-	Negative Neutral Positive	72.97% 24.32% 2.70%
6) Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,72	74.30%	1 2 3 4 5	0.43% 0.21% 0.64% 24.41% 74.30%
6.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'operatore sanitario Ordine e Pulizia del Box/Stanza Professionalità dell'operatore sanitario	1.32% 36.60% 19.14% 42.94%
6.1.1) Specificare	Commento	1,64	-	Neutral Positive	36.36% 63.64%
6.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Cortesia dell'operatore sanitario Ordine e Pulizia del Box/Stanza Professionalità dell'operatore sanitario	12.50% 12.50% 12.50% 62.50%
6.2.1) Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
7) Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,5	64.08%	1 2 3 4 5	2.22% 1.55% 4.21% 27.94% 64.08%
7.2) Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro Comprensibilità del referto Consegna referto in tempi lunghi Difficoltà di download del referto	21.05% 7.89% 23.68% 47.37%
7.2.1) Specificare	Commento	0,6	-	Negative Neutral	40.00% 60.00%

CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. - presidio Via L. Mantegazza n. 25 - Roma

Periodo 01/01/2023 - 31/08/2023

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
7.1) Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	1.52%
				Comprensibilità del referto	21.12%
				Consegna referto in tempi brevi	50.00%
				Facilità di download del referto	27.36%
7.1.1) Specificare	Commento	0,25	-	Negative	75.00%
				Neutral	25.00%
8. Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente)	NPS	65,58	49.49%	0	2.24%
				1	0.20%
				2	0.61%
				3	0.81%
				4	0.61%
				5	1.83%
				6	2.44%
				7	5.09%
				8	11.81%
				9	24.85%
				10	49.49%
Q1. Cosa le ha fatto scegliere Synlab?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	E' vicino a casa	46.30%
				E' vicino al lavoro	3.70%
				Me ne hanno parlato bene (amici, parenti, etc..)	5.56%
				Perché qui ho trovato lo specialista da cui vorrei essere visitata/o	1.85%
				Positiva esperienza precedente	42.59%
Q2. Come valuta l'Accettazione?	Emoticon 1-5	4,61	69.44%	1	2.78%
				4	27.78%
				5	69.44%
Q2.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'Accettista	50.00%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	50.00%
Q2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'Accettista	35.21%
				Ordine e Pulizia del Desk	29.58%
				Preparazione e Chiarezza dell'Accettista	35.21%
Q3. Come valuta la prestazione sanitaria?	Emoticon 1-5	4,69	77.78%	1	2.78%
				4	19.44%
				5	77.78%
Q3.2. Che cosa non l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	100.00%
Q3.2.1. Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
Q3.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore sanitario	38.03%
				Ordine e Pulizia del Box/Stanza	23.94%
				Professionalità dell'operatore sanitario	38.03%
Q4. Come valuta il processo di refertazione?	Emoticon 1-5	4,5	69.44%	1	2.78%
				3	11.11%
				4	16.67%

CUSTOMER SATISFACTION

SYNLAB Lazio s.r.l. - presidio Via L. Mantegazza n. 25 - Roma

Periodo 01/01/2023 - 31/08/2023

Question	Type	Current Average	Top box	Percent Distribution (Answer Value)	Percent Distribution (Percentage)
				5	69.44%
Q4.2. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Altro	20.00%
				Comprensibilità del referto	40.00%
				Difficoltà di download del referto	40.00%
Q4.2.1. Specificare	Commento	-	-	Negative	100.00%
Q4.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Comprensibilità del referto	27.27%
				Consegna referto in tempi brevi	40.91%
				Facilità di download del referto	31.82%
Q5. Consiglierebbe i nostri servizi ad amici, parenti o colleghi? (0 = assolutamente no, 10 = certamente).	NPS	77,78	63.88%	4	2.78%
				5	2.78%
				6	2.78%
				8	5.56%
				9	22.22%
				10	63.88%
Q6. Come ha effettuato la sua prenotazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Direttamente in Struttura	33.33%
				Non ho prenotato	53.33%
				Tramite Call Center	13.33%
Q6.2. Come valuta la nostro Call Center	Emoticon 1-5	5	100.00%	5	100.00%
Q6.2.1. Che cosa l'ha soddisfatta?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Cortesia dell'operatore	100.00%
Q7. E' stato soddisfatto delle tempistiche di accettazione?	Opzioni personalizzate	-	-	Si	100.00%
Q8. Ci ha raggiunti facilmente?	Opzioni personalizzate	-	-	No	6.67%
				Si	93.33%
Q.8.1. Quali problemi ha riscontrato?	Opzioni personalizzate multiple	-	-	Difficoltà di Parcheggio	100.00%