FiberCop NEWS

Rilevazione della Customer Satisfaction 2011

5 Ottobre 2011

E' al via l'indagine di Telecom Italia per conoscere la soddisfazione dei Clienti Wholesale sui servizi di accesso SPM (ULL, WLR, Bitstream, ecc.) e di Colocazione al fine di migliorare la gestione di ciascuna fase del rapporto delle funzioni Wholesale ed Open Access con gli Operatori.

A partire dal mese di ottobre i Clienti Wholesale saranno intervistati da un istituto di ricerca indipendente che rileverà la loro soddisfazione in relazione ai rapporti tecnici, commerciali ed amministrativi.

Il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi e della soddisfazione della clientela sono tra le leve fondamentali della strategia di Telecom Italia per il mercato Wholesale. Dal 2009 è stato introdotto, come noto, uno specifico Sistema di Customer Satisfaction, un programma articolato ed integrato di analisi e di azioni di miglioramento dei rapporti con gli Operatori, il cui elemento cardine è il costante monitoraggio della soddisfazione della clientela e dell'evoluzione dei suoi 'desiderata'.

Le valutazioni espresse dagli Operatori, oltre a comporre il quadro generale della 'Customer Satisfaction', saranno pertanto puntualmente esaminate per costruire speciali progetti di miglioramento.

Come consuetudine per tali attività, aderendo all'iniziativa, i Clienti Wholesale potranno sostenere la realizzazione di un progetto di solidarietà.