FiberCop NEWS

Rilevazione della Customer Satisfaction 2012

19 Giugno 2012

Prende il via l'indagine di Telecom Italia per conoscere la soddisfazione dei Clienti di National Wholesale Services sui servizi wholesale e sui vari aspetti del commerciale che impegnano le funzioni Wholesale ed Open Access con gli Operatori di telecomunicazioni.

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 e rientrano nel progetto di analisi dei 'desiderata' e di definizione delle azioni di miglioramento condivise con gli Operatori.

Secondo questa logica tutte le valutazioni espresse dai Clienti wholesale, oltre a comporre il quadro di riferimento per la 'Customer Satisfaction', saranno pertanto puntualmente esaminate per costruire speciali progetti di miglioramento.

L'indagine è la prima di due fasi di rilevazione programmate per il 2012 da svolgersi con altrettanti campioni di Operatori; la seconda si effettuerà nel prossimo autunno (ogni Cliente verrà intervistato una sola volta). La principale novità di quest'anno è l'estensione dell'ascolto anche ai Clienti che non acquistano servizi cosiddetti 'SPM' (Servizi dove Telecom Italia ha una Predominanza di Mercato).

Le interviste sono condotte da un istituto di ricerca indipendente e, come consuetudine per tali attività, aderendo all'iniziativa, i Clienti Wholesale potranno sostenere la realizzazione di un progetto di solidarietà.