FiberCop NEWS

Rilevazione della Customer Satisfaction 2013

2 Maggio 2013

Al via l'iniziativa di 'Customer Satisfaction' 2013 volta ad analizzare e migliorare la gestione di ogni fase del rapporto delle funzioni Wholesale ed Open Access con gli Operatori che hanno esperienza su tutti i servizi offerti.

Tutte le opinioni degli Operatori, oltre a formare il quadro complessivo della "Customer Satisfaction", sono attentamente esaminate e gli elementi critici che emergono costituiscono oggetto di progetti di miglioramento.

Ulteriori spunti di natura qualitativa per l'avvio di azioni correttive sono tratti da momenti di incontro con i Clienti.

Anche per il 2013, l'indagine è articolata su due rilevazioni e si svolge con l'ausilio di un Istituto esterno (CRA Research) neutrale e garante della 'riservatezza' dei dati raccolti.

In particolare, a partire dal mese di maggio inizierà la prima fase di raccolta delle interviste con un primo campione di Operatori con riferimento all'area Tecnica, Commerciale ed Amministrativa.

La seconda fase sarà avviata nel mese di ottobre e coinvolgerà la restante parte degli Operatori.

Come consuetudine, accettando la collaborazione con la nostra azienda e come ringraziamento per il tempo che ci sarà gentilmente concesso, i Clienti potranno sostenere la realizzazione di un *'progetto di solidarietà'* effettuando una donazione ad un Ente 'no profit' scelto all'interno di una lista proposta a fine intervista.

Si ricorda infine che è attiva la casella email wholesale4customer@telecomitalia.it per ricevere segnalazioni per migliorare la soddisfazione degli Operatori.