FiberCop NEWS

Customer Satisfaction – Conclusa la prima rilevazione 2013

20 Giugno 2013

Si è da poco conclusa la prima rilevazione di 'Customer Satisfaction' 2013 svolta a maggio e mirata 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.

I risultati delle indagini sono in corso di elaborazione e saranno esaminati con il fine di:

- ricalibrare le azioni di miglioramento sulle 6 aree critiche - sfidanti per NWS - già individuate nel corso delle scorse rilevazioni CS
- evidenziare nuove esigenze e/o desiderata dei clienti

La prima fase di raccolta delle interviste su un campione di Operatori ha registrato un'adesione pari a circa l'88% e dà evidenza del crescente coinvolgimento da parte dei nostri clienti.

La seconda fase sarà avviata nel mese di ottobre ed impegnerà la restante parte degli Operatori.

Si ricorda che tutti coloro che desiderino fornire un contributo per migliorare la Customer Satisfaction potranno inviare una e-mail all'indirizzo wholesale4customer@telecomitalia.it