FiberCop NEWS

Rilevazione della 2° wave di Customer Satisfaction 2013

2 Ottobre 2013

Parte la seconda indagine 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 costituiranno l'oggetto di progetti di miglioramento.

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

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

In particolare, a partire dalla metà del mese di ottobre inizierà la prima fase di raccolta delle interviste sul secondo campione di Operatori con riferimento all'area Tecnica, Commerciale ed Amministrativa.

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 e-mail wholesale4customer@telecomitalia.it per ricevere segnalazioni e migliorare la soddisfazione degli Operatori.