FiberCop NEWS

Rilevazione della Customer Satisfaction 2014

8 Maggio 2014

Al via la rilevazione di 'Customer Satisfaction' 2014 volta ad analizzare e perfezionare la gestione di ogni fase del rapporto delle funzioni Wholesale ed Open Access con gli Operatori che hanno esperienza su tutti i servizi offerti.

Le valutazioni dei Clienti saranno considerate preziosi contributi per il miglioramento della loro soddisfazione e integrate nel programma di ottimizzazione dei Processi e delle azioni *'correttive',* già messe in campo e definite nel Piano 2014 di Telecom Italia **(Job Action)**.

Ulteriori spunti di natura *'qualitativa'* saranno tratti da momenti di incontro creati 'ad hoc', come ad esempio **Workshop e Tour,** organizzati sul territorio, che coinvolgeranno attivamente gli Operatori, nostri Clienti e partner commerciali, mediante programmi di monitoring dell'attività e confronti su temi ritenuti 'caldi', al fine di consolidare ed evolvere il rapporto di collaborazione nel tempo.

Anche per l'anno in corso, l'indagine sarà articolata in due rilevazioni e si svolgerà con l'ausilio di un Istituto esterno, neutrale e garante della 'riservatezza' dei dati. In particolare, a partire dalla metà del mese di maggio inizierà la prima fase di raccolta delle interviste - riguardanti l'area Commerciale, Tecnica ed Amministrativa - su un primo campione di Operatori Nazionali.

La seconda fase - come consuetudine - sarà invece condotta nel mese di ottobre e coinvolgerà la restante parte degli Operatori.

Le interviste saranno condotte attraverso un *questionario,* annualmente revisionato e aggiornato, per mantenere la confrontabilità dei risultati con gli anni precedenti.

Aderendo all'iniziativa, i Clienti potranno sostenere la realizzazione di un *'progetto di solidarietà'* effettuando una donazione ad un Ente *'no profit'* scelto all'interno di un elenco.

Per tutte le segnalazioni e/o contributi riguardanti l'attività o temi d'interesse relativi alla soddisfazione dei Clienti Wholesale è disponibile la casella di posta ***wholesale4customer@telecomitalia.it***