

## **Customer Satisfaction on-line**

*by Frontpoint ©*

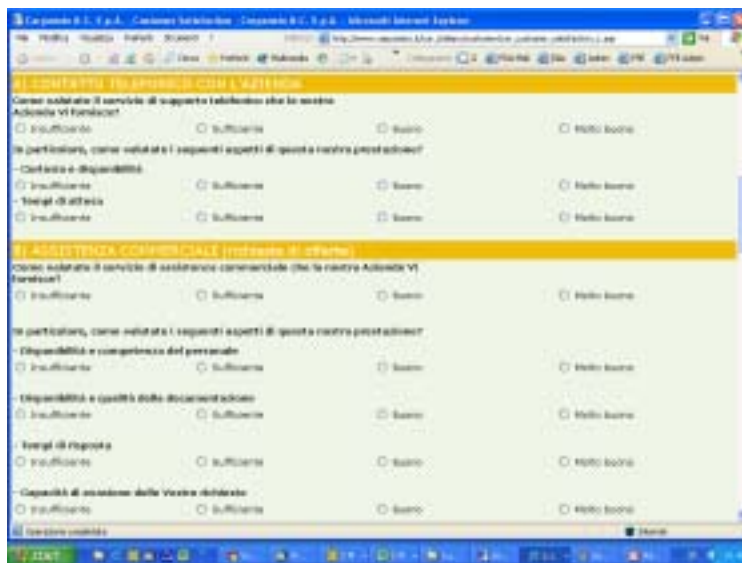
Servizi in outsourcing per la rilevazione del livello di soddisfazione dei Clienti

Le norme per la gestione della qualità **ISO 9000 - Vision 2000**, richiedono alle Aziende di verificare, almeno una volta all'anno, la soddisfazione dei Clienti, monitorandone le relative informazioni e di stabilire i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.

Internet si presenta come uno degli strumenti più adatti per svolgere, in modo rapido e a costi molto contenuti, le necessarie indagini e la relativa raccolta e analisi dei dati.

In questo ambito si collocano le proposte di servizi e soluzioni Frontpoint Europe S.r.l. per la rilevazione della **Customer Satisfaction on-line**.

Grazie all'uso combinato della **posta elettronica** e del **Web**, è possibile svolgere indagini periodiche accurate, rapide e complete a costi decisamente contenuti.



La formula proposta da Frontpoint Europe S.r.l. è quella del servizio completo in outsourcing e comprende:

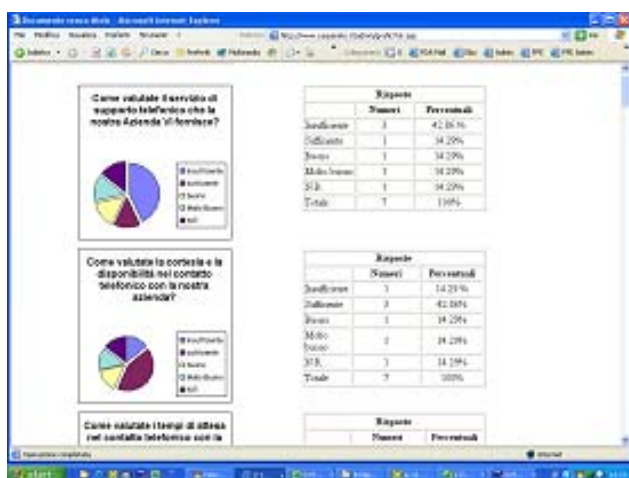
- consulenza per la predisposizione e la pubblicazione del questionario on-line

# Frontpoint Europe Srl

- utilizzo della piattaforma software Frontpoint per la rilevazione on-line dei dati (non viene utilizzato un questionario cartaceo: il documento viene compilato on-line);
- possibilità di visualizzare in tempo reale via Internet i risultati in un'area riservata di amministrazione
- utilizzo del software per l'elaborazione automatica dei dati
- consulenza in fase di analisi e interpretazione dei risultati.

## Principali vantaggi:

- abbattimento dei costi di raccolta dei dati e sollecito: il cliente viene contattato con la posta elettronica e la compilazione del questionario non richiede l'invio di materiale cartaceo;
- riduzione dei tempi necessari per l'effettuazione di un'indagine: la gestione via Web delle rilevazioni permette di ridurre anche del 60-70% i tempi rispetto a quanto ottenibile con mezzi tradizionali;



- riduzione di eventuali errori di compilazione: le attività di inserimento e caricamento dei dati nel database di rilevazione vengono effettuate direttamente dagli utenti;
- riduzione dei costi di elaborazione e analisi dei dati: l'elaborazione viene effettuata in modo automatico ed in tempo

- reale dal sistema ad ogni aggiornamento del database;
- possibilità di monitoraggio dei risultati d'indagine: i Responsabili Aziendali possono effettuare un costante monitoraggio dei risultati via Web, avendo accesso alle tabelle aggiornate dal sistema in tempo reale.

### Per ulteriori informazioni

Frontpoint Europe S.r.l. – Via Ferrero 10, 10090 Cascine Vica – Rivoli (To)

Tel. 011 9590296 Fax 011 9590298

E-Mail: [info@frontpoint.it](mailto:info@frontpoint.it) Sito Web: [www.frontpoint.it](http://www.frontpoint.it)