

<b>3R</b> informatica e telematica s.r.l.	<b>Questionario ISC</b> <b>Indagine Soddisfazione Cliente</b>	Pag. 1 di 1
<b><i>Sistema Qualità</i></b>	Cliente: ISVEIMER in liquidazione S.p.A.	Data: 10/01/2002
FORNITURE-ISVEIMER-ISC001.doc	Fornitura, installazione e configurazione hardware-software nel periodo giu-dic 2001.	Versione: 1

## Fac-Simile

### QUESTIONARIO ISC

#### Indagine Soddisfazione Cliente

Cliente: **ISVEIMER in LIQUIDAZIONE S.p.A.**  
**Via S. Giacomo, 19 – 80133 Napoli**

Fornitura: **Personal computer (desktop/notebook) e stampanti.**

Servizio: **Installazione e configurazione.**

Periodo: **giugno 2001 – dicembre 2001**

#### **NOTA**

Nell'intento di soddisfare sempre meglio le Vostre esigenze, Vi invitiamo ad esprimere il Vostro parere sulla qualità del servizio fornitoVi dalla nostra società compilando il questionario allegato

<b>3R</b> informatica e telematica s.r.l.	<b>Questionario ISC</b> <b>Indagine Soddisfazione Cliente</b>	Pag. 2 di 2
<b>Sistema Qualità</b>	Cliente: ISVEIMER in liquidazione S.p.A.	Data: 10/01/2002
FORNITURE-ISVEIMER-ISC001.doc	Fornitura, installazione e configurazione hardware-software nel periodo giu-dic 2001.	Versione: 1

## **CRITERI PER LA COMPILAZIONE**

Il questionario si articola in due sezioni:

- Qualità del Rapporto con il Cliente;
- Qualità del servizio erogato e dell'eventuale prodotto connesso alla fornitura.

In ogni sezione sono riportati quei requisiti che, a nostro avviso, descrivono le caratteristiche generali del servizio; potete, comunque, utilizzare le "righe bianche" di ogni sezione per aggiungere gli aspetti specifici legati alle Vostre peculiarità.

### **Procedimento**

1. aggiungete, se necessario, requisiti non previsti tra quelli prestampati compilando le righe bianche;
2. riportate nella colonna "*Importanza del requisito*" uno dei seguenti codici di classificazione dell'importanza che ha per Voi il singolo requisito: MA (molto alta), A (alta), M (media), B (bassa), MB (molto bassa) o NA (non applicabile);
3. esprimete, per ogni requisito, una valutazione del Vostro grado di soddisfazione (ottimo, buono, sufficiente, non applicabile) relativamente al servizio fornito dal nostro personale.

### **Le sezioni**

#### **• Qualità del Rapporto con il Cliente**

In questa sezione si intende rilevare il Vostro grado di soddisfazione sugli aspetti principali che caratterizzano **le relazioni personali** con le nostre risorse umane, in riferimento alla prestazione fornita. Avete, inoltre, la possibilità di definire e valutare altre caratteristiche specifiche del rapporto (R7-R8). Le caselle intestate con "NA", invece, Vi consentono di escludere i requisiti che riterrete non applicabili al Vostro caso.

#### **• Qualità del Servizio/prodotto fornito**

In questa sezione si intende individuare il Vostro grado di apprezzamento della qualità del **Servizio/Prodotto da noi fornito**.

Anche in questa sezione potete aggiungere altre caratteristiche peculiari, utilizzando le righe bianche (SP9-SP10) o escludere quelle non applicabili al Vostro caso ("NA").

***Vogliate gentilmente fornirci eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio fornitoVi***

---



---



---



---

<b>3R</b> informatica e telematica s.r.l.	<b>Questionario ISC</b> <b>Indagine Soddisfazione Cliente</b>	Pag. 3 di 3
<b>Sistema Qualità</b>	Cliente: ISVEIMER in liquidazione S.p.A.	Data: 10/01/2002
FORNITURE-ISVEIMER-ISC001.doc	Fornitura, installazione e configurazione hardware-software nel periodo giu-dic 2001.	Versione: 1

### *Qualità del Rapporto*

	Importanza del requisito	Ottimo	Buono	Suff.	NA
R1) Riservatezza e correttezza.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R2) Disponibilità a comunicare e ad interagire.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R3) Capacità di fornire risposte esaurienti.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R4) Cortesia.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R5) Affidabilità e Responsabilità.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R6) Capacità di integrazione nell'ambiente di lavoro.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
R7) Tempestività nelle risposte		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R8)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### *Qualità del Servizio e/o del Prodotto*

	Importanza del requisito	Ottimo	Buono	Suff.	NA
SP1) Competenza tecnico/professionale.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP2) Rispetto dei tempi di consegna		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP3) Rapidità e tempestività di intervento.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP4) Accuratezza nell'esecuzione del lavoro.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP5) Capacità di analisi e di proporre soluzioni.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SP6) Capacità di condividere gli obiettivi del Cliente		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SP7) Corrispondenza esigenze/servizio		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP8) Esaustività e leggibilità della documentazione fornita		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SP9) Qualità del prodotto		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP10)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data \_\_\_\_\_

*Firma sull'originale*  
**Isveimer S.p.A.**

La 3R potrà trattare questi dati, comprensivi dei dati anagrafici della Vostra società, per iniziative marketing e commerciali, nel pieno rispetto della legge 675/96 e comunicarli ad altre società anche all'estero. Potrete in ogni momento consultare, modificare, opporVi o far cancellare i Vostri dati scrivendo a 3R informatica e telematica s.r.l. – via D. Pietri, 2 – 80010 Quarto (NA).

Se non desiderate che i Vostri dati siano utilizzati a fini commerciali, pubblicitari o di ricerca di mercato barrate la casella