

3R informatica e telematica s.r.l.	Questionario ISC Indagine Soddisfazione Cliente	Pag. 1 di 3
<i>Sistema Qualità</i>	Cliente: SGA – Società per la gestione di attività S.p.A.	<i>Data: 10/01/2002</i>
VIDEOCONF-SGA- ISC001.doc	Fornitura, installazione e configurazione di un sistema di videoconferenza. Assistenza tecnica per due mesi.	<i>Versione: 1</i>

QUESTIONARIO ISC
Indagine Soddisfazione Cliente

Cliente: **SGA – Società per la Gestione di Attività srl**
Via Medina, 5 – 80133 Napoli

Progetto: **VIDEOCONF – fornitura, installazione e**
configurazione di un sistema di
videoconferenza

Servizio: **Assistenza tecnica per due mesi.**

Periodo: **novembre 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

3R informatica e telematica s.r.l.	Questionario ISC Indagine Soddisfazione Cliente	Pag. 2 di 3
Sistema Qualità	Cliente: SGA – Società per la gestione di attività S.p.A.	Data: 10/01/2002
VIDEOCONF-SGA- ISC001.doc	Fornitura, installazione e configurazione di un sistema di videoconferenza. Assistenza tecnica per due mesi.	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

3R informatica e telematica s.r.l.	Questionario ISC Indagine Soddisfazione Cliente	Pag. 3 di 3
Sistema Qualità	Cliente: SGA – Società per la gestione di attività S.p.A.	Data: 10/01/2002
VIDEOCONF-SGA-ISC001.doc	Fornitura, installazione e configurazione di un sistema di videoconferenza. Assistenza tecnica per due mesi.	Versione: 1

Qualità del Rapporto

	Importanza del requisito	Ottimo	Buono	Suff.	NA
R1) Riservatezza e correttezza.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R2) Disponibilità a comunicare e ad interagire.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R3) Capacità di fornire risposte esaurienti.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R4) Cortesia.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R5) Affidabilità e Responsabilità.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R6) Capacità di integrazione nell'ambiente di lavoro.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R7) Tempestività nelle risposte		<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP2) Rispetto dei tempi di consegna		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP3) Rapidità e tempestività di intervento.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP4) Accuratezza nell'esecuzione del lavoro.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP5) Capacità di analisi e di proporre soluzioni.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP6) Capacità di condividere gli obiettivi del Cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP7) Corrispondenza esigenze/servizio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP8) Esaustività e leggibilità della documentazione fornita		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SP9) Qualità del prodotto		<input checked="" 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 10/01/2002

Firma sull'originale

S.G.A. 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