

Occorrenze

QUESTIONARIO

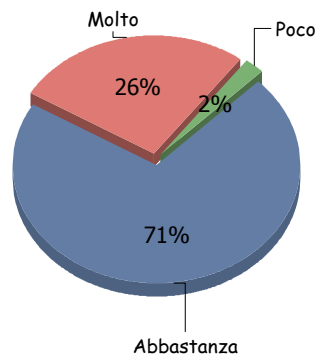
GrandiO_Customer_Satisfaction

Dalla data 01 giugno 2004

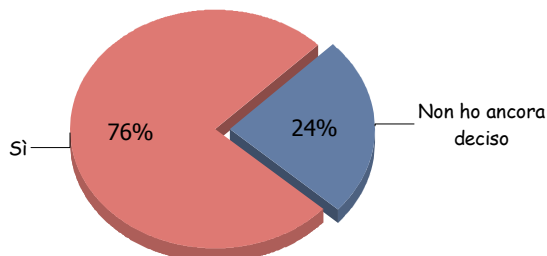
Alla data 09 dicembre 2004

Punteggio massimo	19
Numero partecipanti rilevati totali	170
Numero partecipanti rilevati selezionati	170
Numero componenti del gruppo	603
Percentuale partecipanti	28,19%

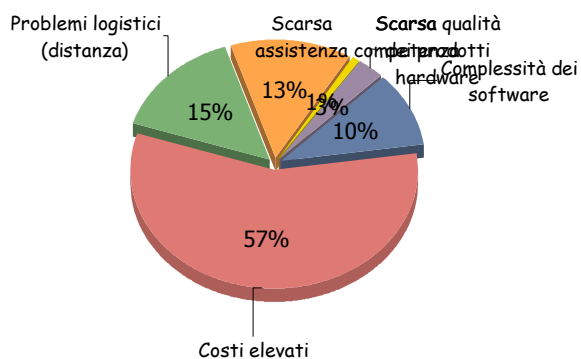
1.1 **Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?**



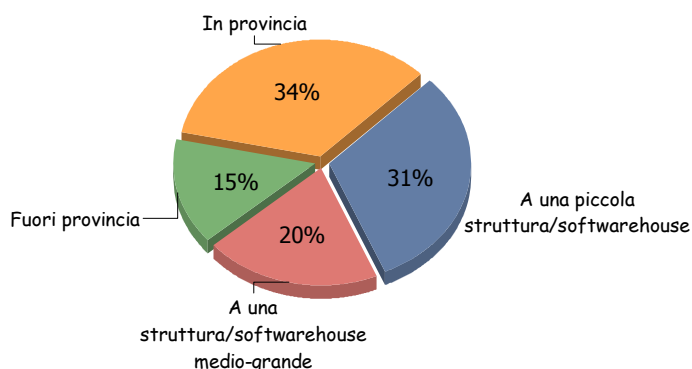
1.2 **Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?**



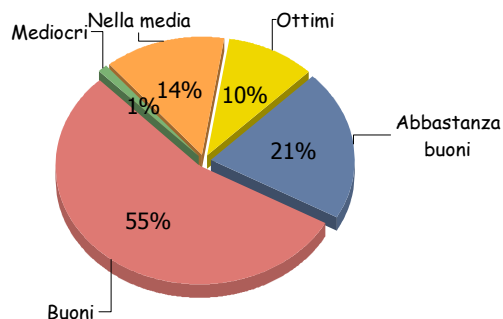
1.3 **Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)**



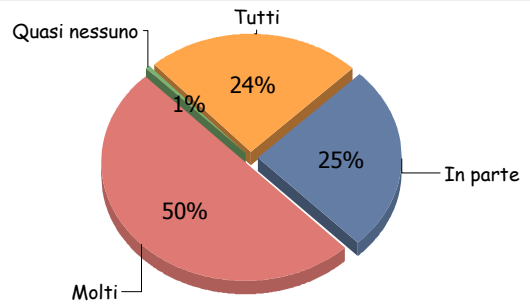
1.5 **Se sì, si è rivolto:**



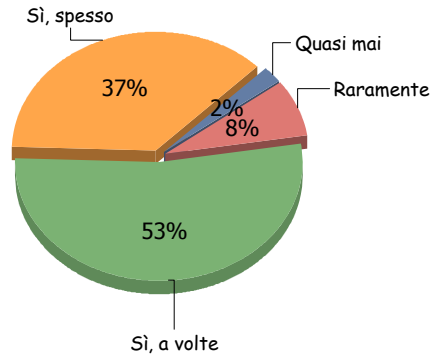
1.6 **Anche rispetto ad altre aziende a cui si è rivolto, come valuta per organizzazione e qualità i servizi offerti dalla AeC?**



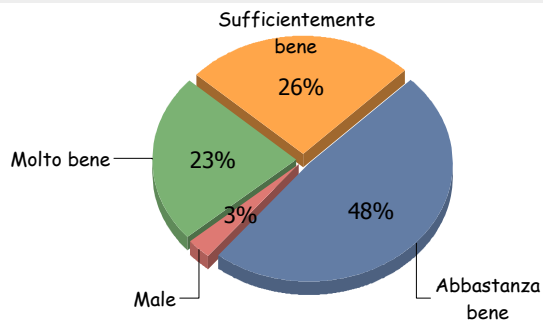
1.7 **Ritiene che i problemi che la Vostra struttura organizzativa ha posto nel tempo alla AeC siano stati risolti?**



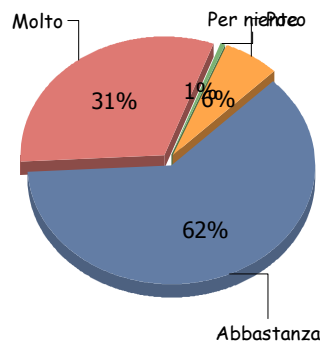
1.8 **Secondo la Sua esperienza, la AeC ha proposto o suggerito soluzioni utili per la gestione della sua azienda?**



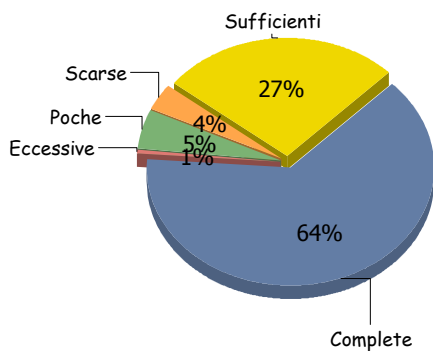
2.1 Come ritiene di essere stato seguito dallo staff della AeC in termini di tempestività ed efficacia nei confronti delle esigenze della Sua struttura organizzativa?



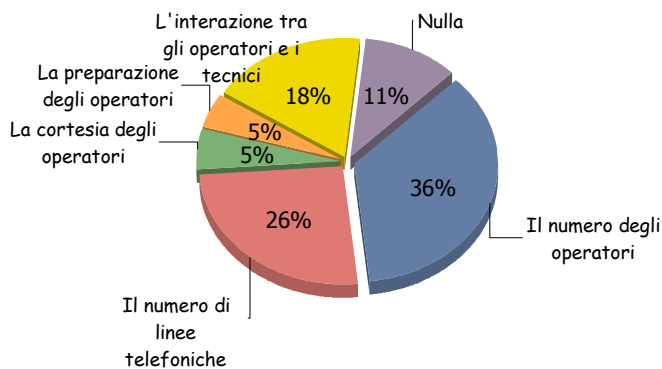
2.2 E' soddisfatto della comunicazione tra la nostra azienda e la Sua?



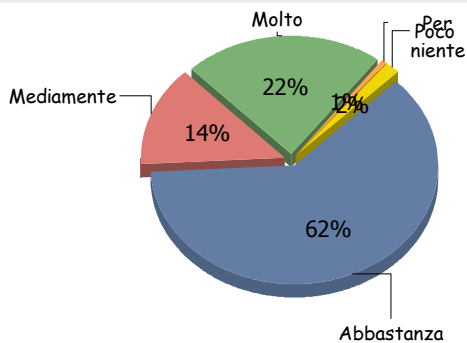
2.3 Come giudica le informazioni che riceve sulle attività svolte dalla nostra azienda e dalle altre che compongono la AeC Holding?



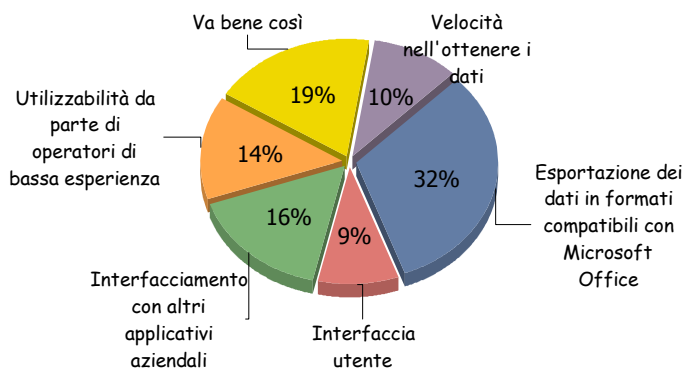
2.4 Tra le seguenti opzioni, cosa migliorerebbe del nostro servizio di assistenza telefonica? (E' possibile dare da 1 a 6 risposte)



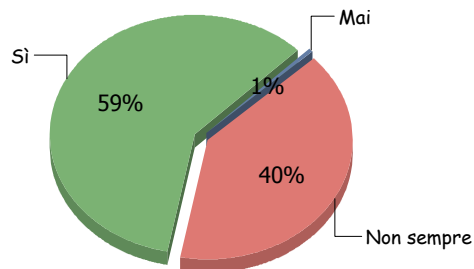
3.1 Il software Gestionale o Fiscale del quale ha l'assistenza presso di noi è di facile utilizzo per la Sua struttura organizzativa?



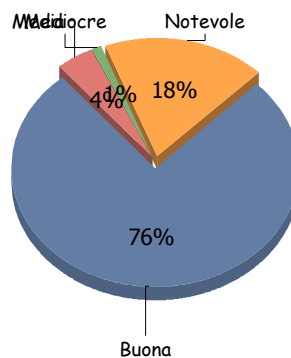
3.2 In che cosa è migliorabile secondo Lei il software sopracitato? (E' possibile dare fino a 6 risposte)



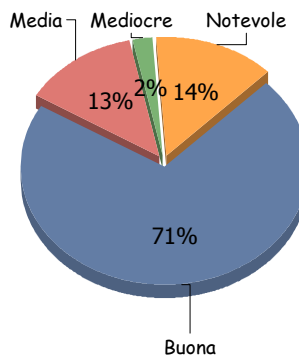
3.3 Ritiene di aver usufruito della nostra assistenza sul software nei tempi prestabiliti?



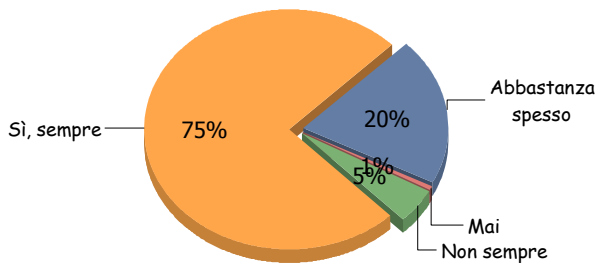
3.4 Come giudica la professionalità dei nostri consulenti software sotto l'aspetto tecnico?



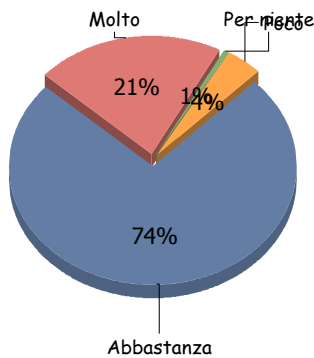
3.5 E sotto l'aspetto della preparazione fiscale?



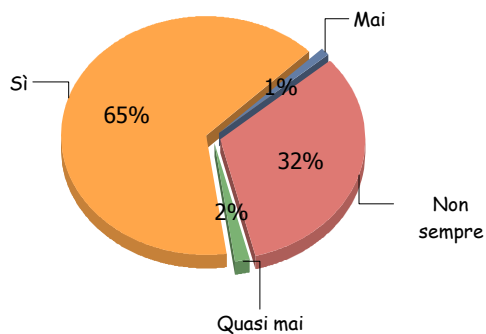
3.6 I nostri consulenti sono stati cordiali e disponibili nei vostri confronti?



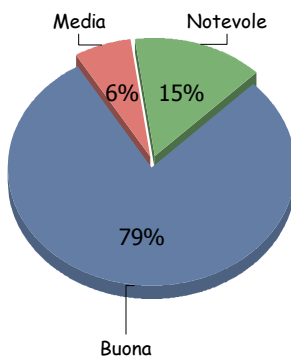
4.1 E' soddisfatto della qualità dei prodotti hardware che Le abbiamo fornito?



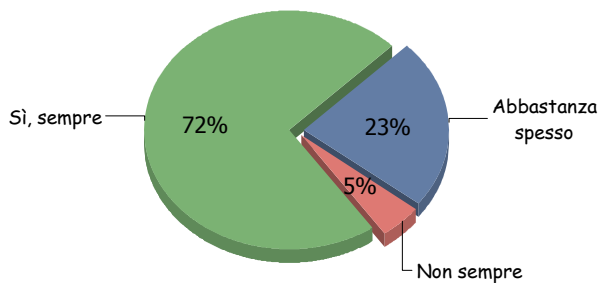
4.2 Ritiene di aver usufruito della nostra assistenza sull'hardware nei tempi prestabiliti?



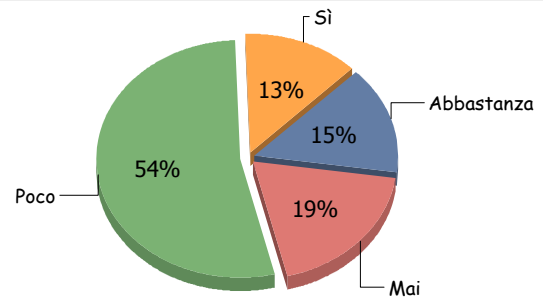
4.3 Come giudica la professionalità dei nostri tecnici hardware?



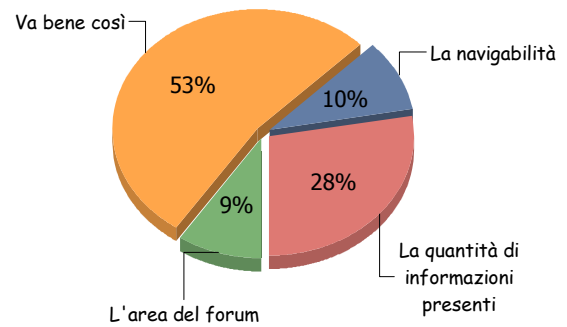
4.4 Sono stati cordiali e disponibili rispetto alle vostre esigenze?



5.1 **La AeC vi ha informato tramite lettera del nuovo sito aziendale. Consulta spesso i siti della nostra Holding? (www.aecsystemi.it, www.aecservizi.it, www.netteam.it)**



5.2 **Tra le seguenti possibilità, cosa vorrebbe che fosse migliorato del sito aziendale? (E' possibile dare fino a 4 risposte)**

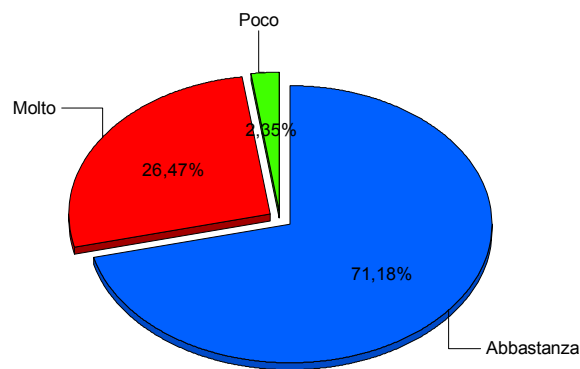
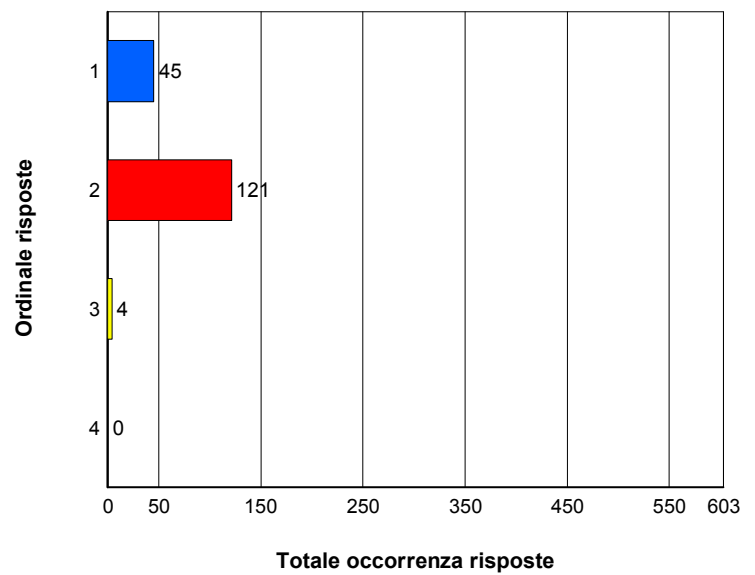


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda **1** PESO : **1**

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?

1	Molto	45
2	Abbastanza	121
3	Poco	4
4	Per niente	0
Totale occorrenza risposte		170

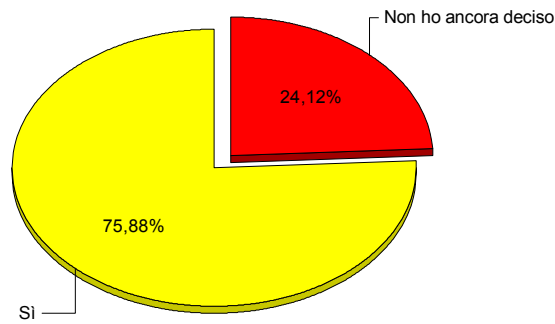
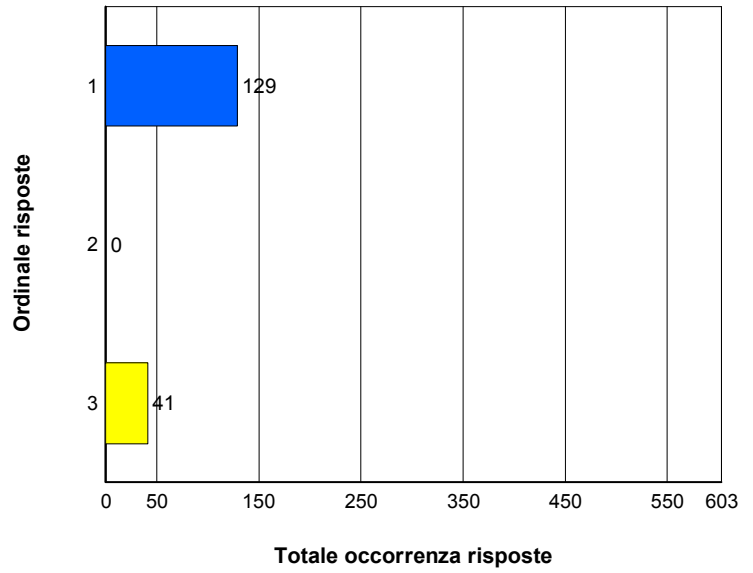


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda 2 PESO : 1

Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?

1	Si	129
2	No	0
3	Non ho ancora deciso	41
Totale occorrenza risposte		170

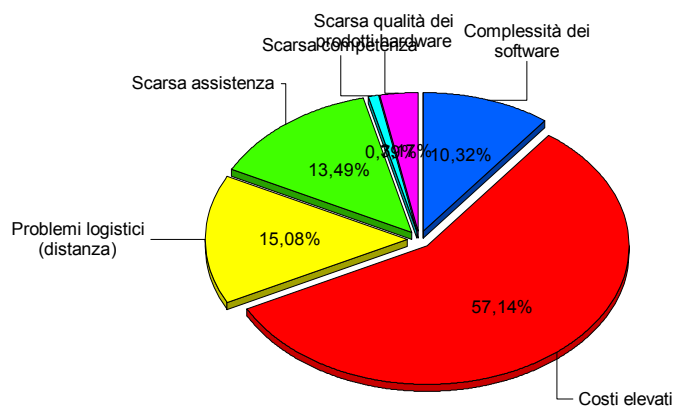
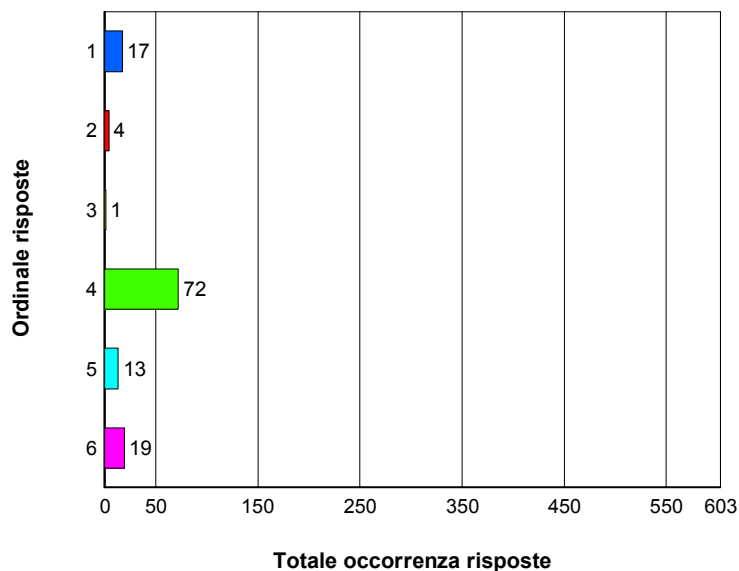


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda 3 PESO : 0

Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)

1	Scarsa assistenza	17
2	Scarsa qualità dei prodotti hardware	4
3	Scarsa competenza	1
4	Costi elevati	72
5	Complessità dei software	13
6	Problemi logistici (distanza)	19
Totale occorrenza risposte		126

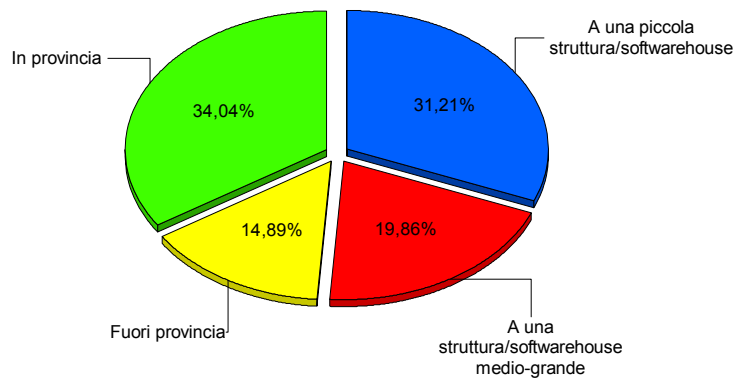
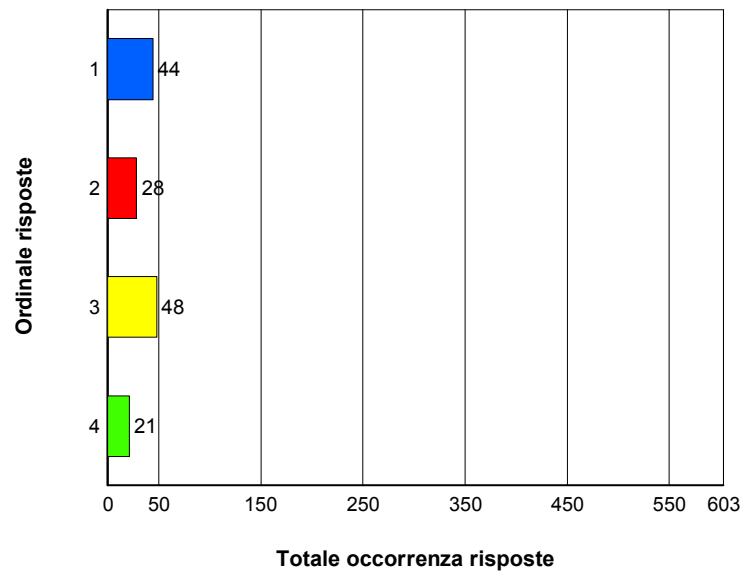


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda 5 PESO : 0

Se sì, si è rivolto:

1	A una piccola struttura/softwarehouse	44
2	A una struttura/softwarehouse medio-grande	28
3	In provincia	48
4	Fuori provincia	21
Totale occorrenza risposte		141

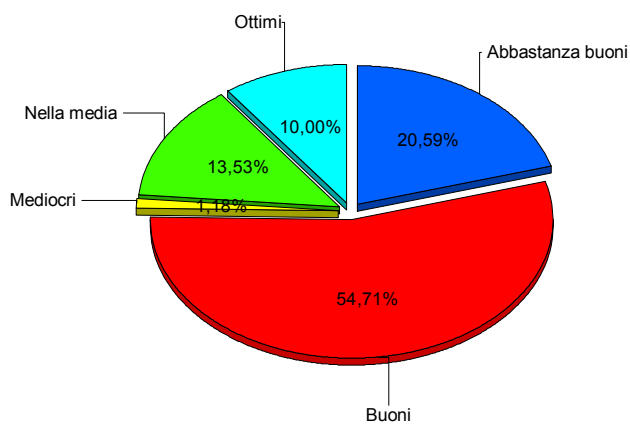
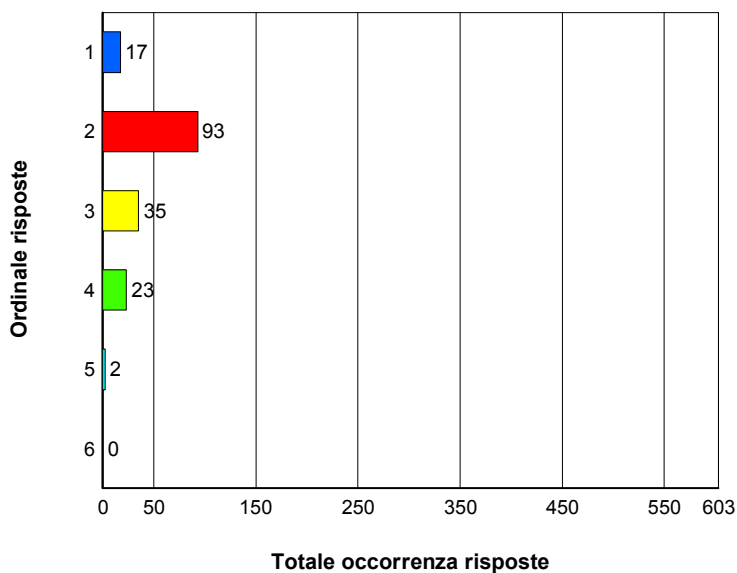


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda 6 PESO : 2

Anche rispetto ad altre aziende a cui si è rivolto, come valuta per organizzazione e qualità i servizi offerti dalla AeC?

1	Ottimi	17
2	Buoni	93
3	Abbastanza buoni	35
4	Nella media	23
5	Mediocri	2
6	Pessimi	0
Totale occorrenza risposte		170

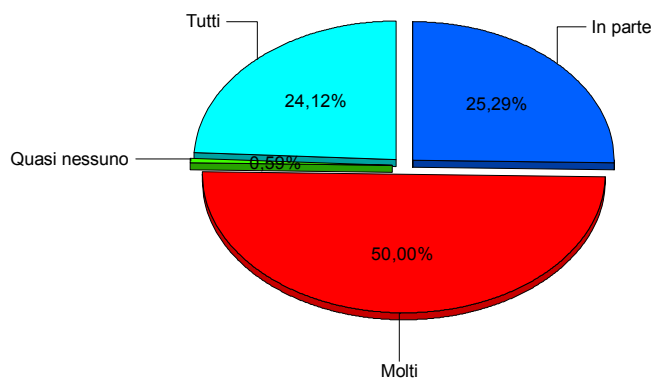
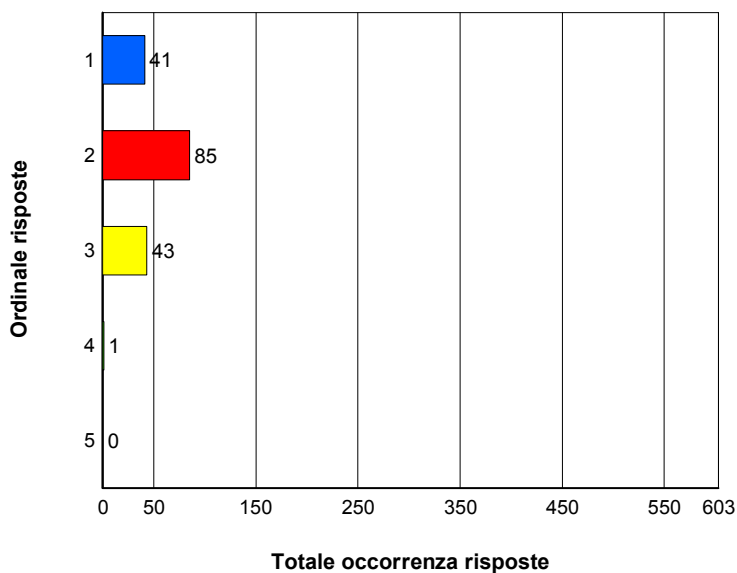


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda 7 PESO : 1

Ritiene che i problemi che la Vostra struttura organizzativa ha posto nel tempo alla AeC siano stati risolti?

1	Tutti	41
2	Molti	85
3	In parte	43
4	Quasi nessuno	1
5	Nessuno	0
Totale occorrenza risposte		170

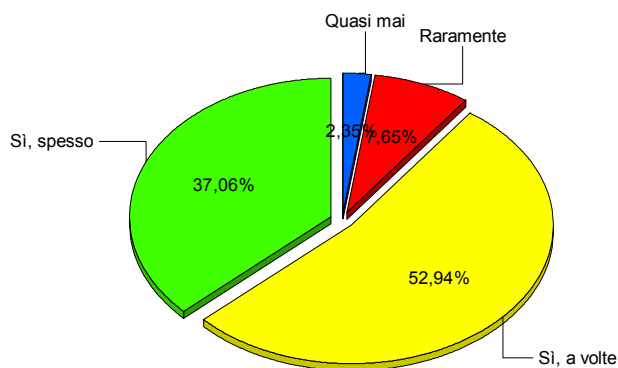
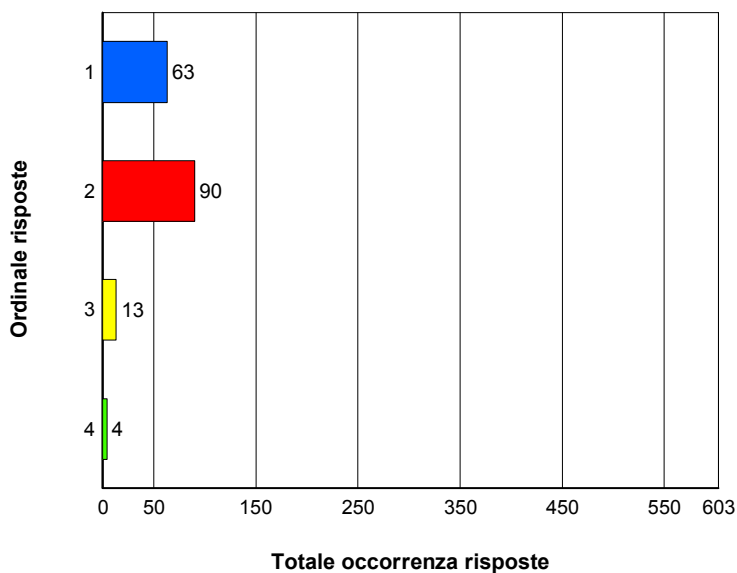


SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi

Domanda 8 PESO : 1

Secondo la Sua esperienza, la AeC ha proposto o suggerito soluzioni utili per la gestione della sua azienda?

1	Si, spesso	63
2	Si, a volte	90
3	Raramente	13
4	Quasi mai	4
Totale occorrenza risposte		170

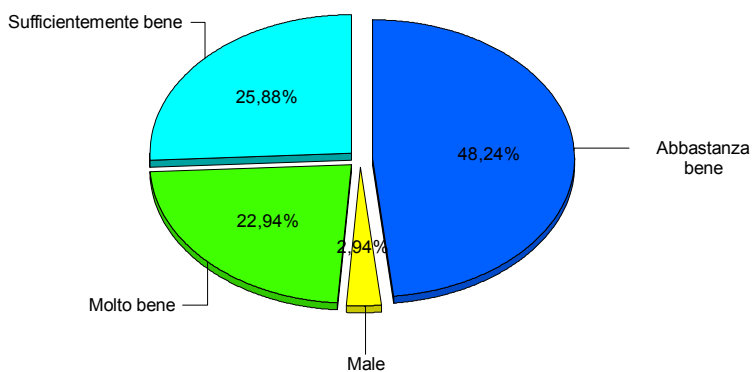
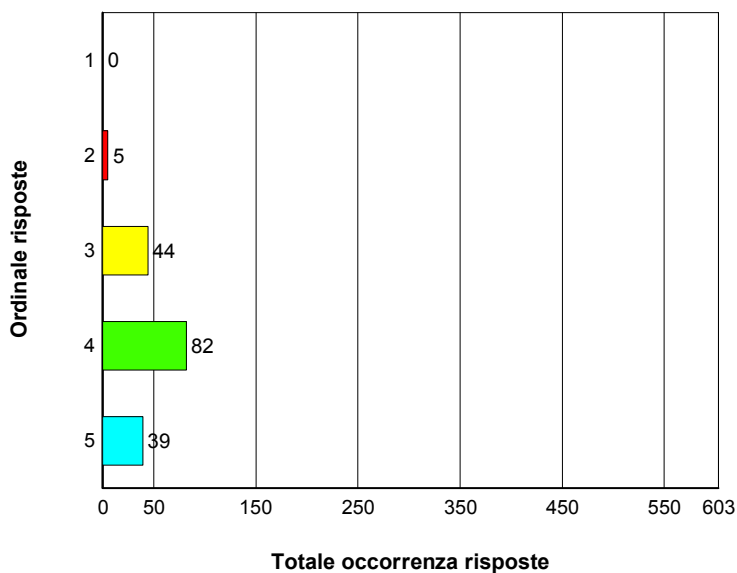


SEZIONE : 2. Comunicazione Clienti - Assistenza

Domanda 1 PESO : 1

Come ritiene di essere stato seguito dallo staff della AeC in termini di tempestività ed efficacia nei confronti delle esigenze della Sua struttura organizzativa?

1	In modo pessimo	0
2	Male	5
3	Sufficientemente bene	44
4	Abbastanza bene	82
5	Molto bene	39
Totale occorrenza risposte		170

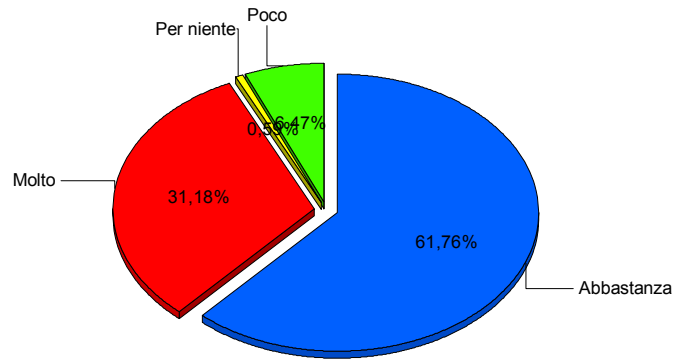
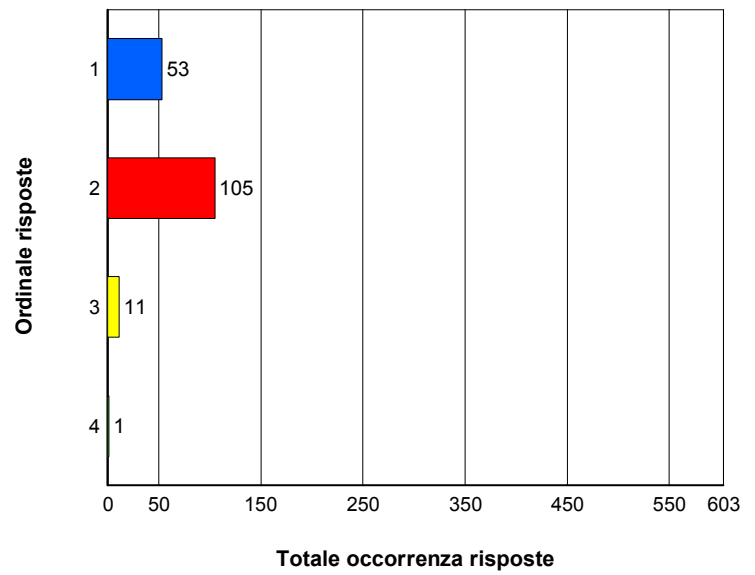


SEZIONE : 2. Comunicazione Clienti - Assistenza

Domanda **2** PESO : **1**

E' soddisfatto della comunicazione tra la nostra azienda e la Sua?

1	Molto	53
2	Abbastanza	105
3	Poco	11
4	Per niente	1
Totale occorrenza risposte		170

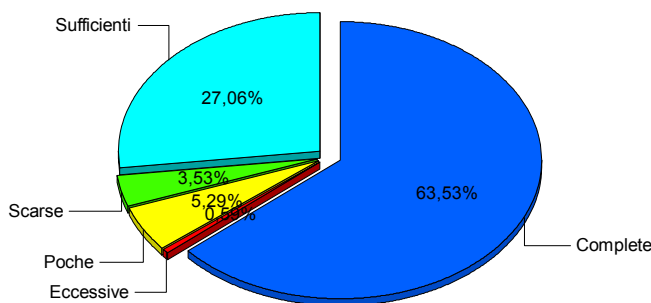
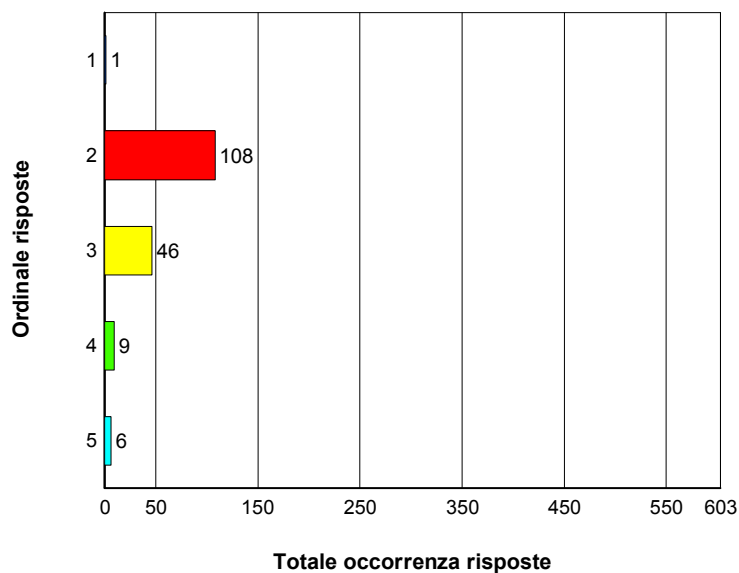


SEZIONE : 2. Comunicazione Clienti - Assistenza

Domanda 3 PESO : 2

Come giudica le informazioni che ricevete sulle attività svolte dalla nostra azienda e dalle altre che compongono la AeC Holding?

1	Eccessive	1
2	Complete	108
3	Sufficienti	46
4	Poche	9
5	Scarse	6
Totale occorrenza risposte		170

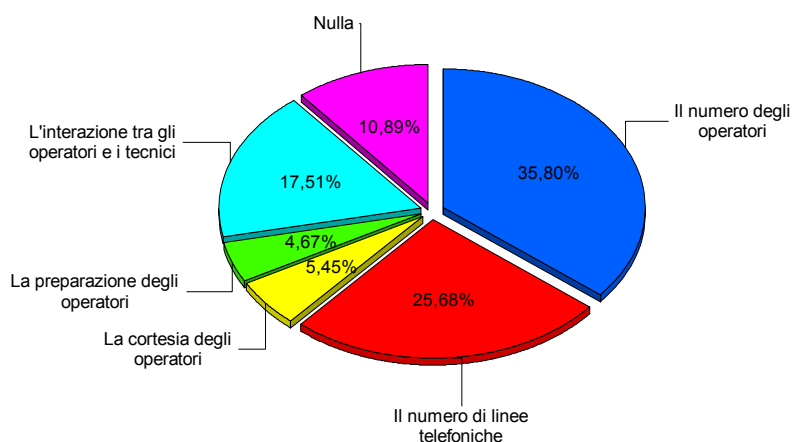
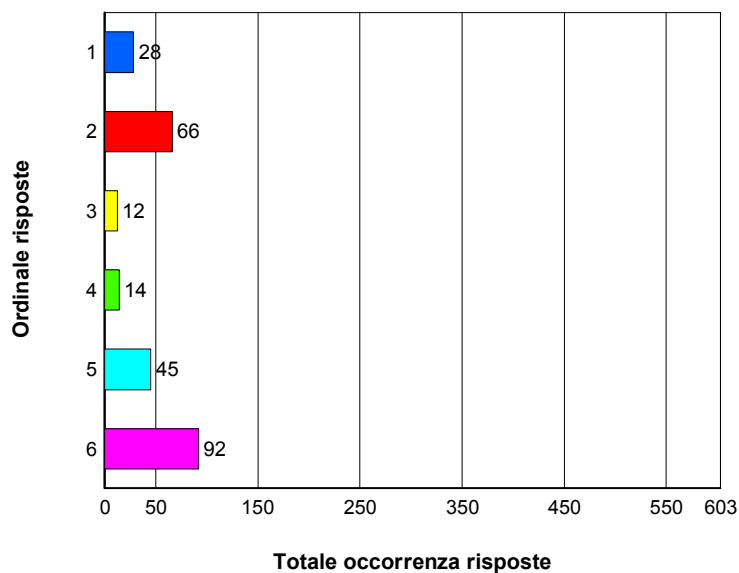


SEZIONE : 2. Comunicazione Clienti - Assistenza

Domanda 4 PESO : 0

Tra le seguenti opzioni, cosa migliorerebbe del nostro servizio di assistenza telefonica? (E' possibile dare da 1 a 6 risposte)

1	Nulla	28
2	Il numero di linee telefoniche	66
3	La preparazione degli operatori	12
4	La cortesia degli operatori	14
5	L'interazione tra gli operatori e i tecnici	45
6	Il numero degli operatori	92
Totale occorrenza risposte		257

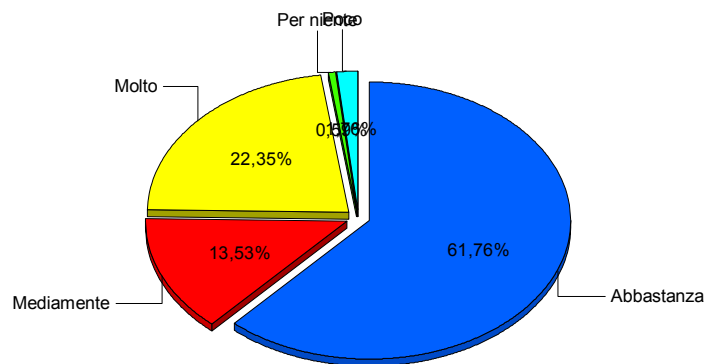
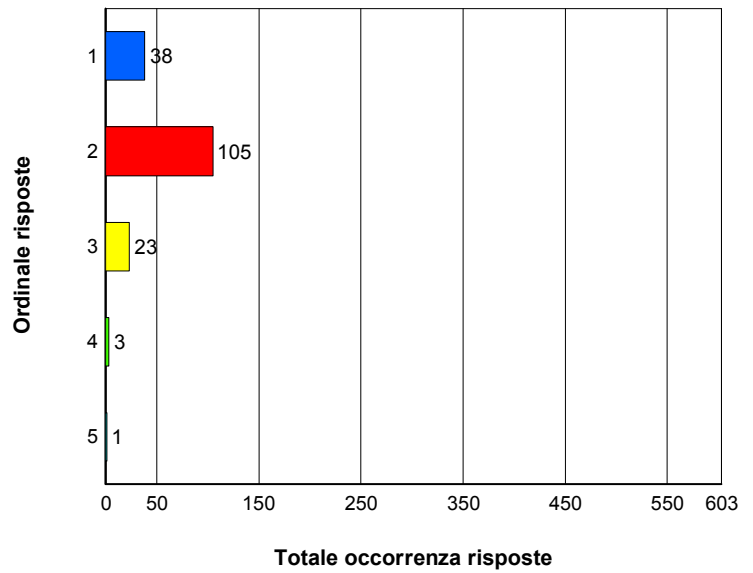


SEZIONE : 3. Consulenza software

Domanda 1 PESO : 1

Il software Gestionale o Fiscale del quale ha l'assistenza presso di noi è di facile utilizzo per la Sua struttura organizzativa?

1	Molto	38
2	Abbastanza	105
3	Mediamente	23
4	Poco	3
5	Per niente	1
Totale occorrenza risposte		170

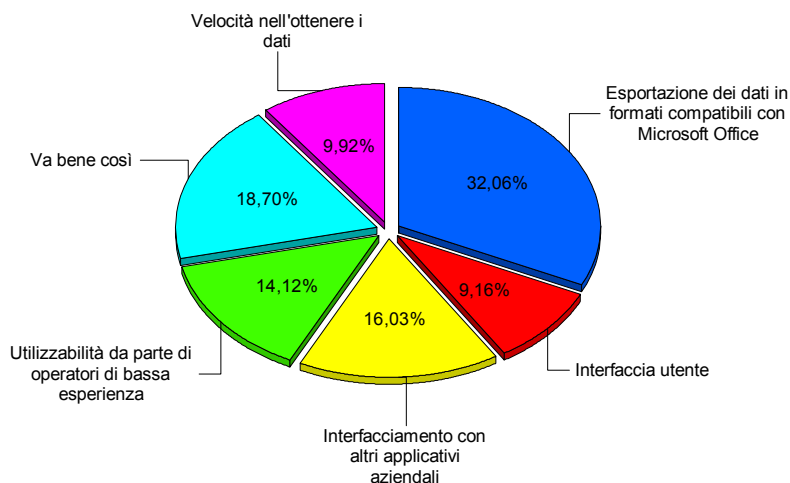
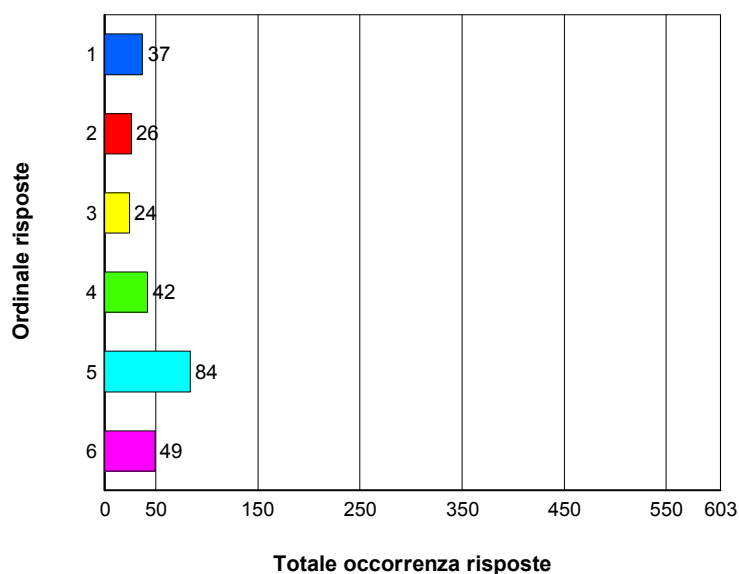


SEZIONE : 3. Consulenza software

Domanda 2 PESO : 0

In che cosa è migliorabile secondo Lei il software sopraccitato? (E' possibile dare fino a 6 risposte)

1	Utilizzabilità da parte di operatori di bassa esperienza	37
2	Velocità nell'ottenere i dati	26
3	Interfaccia utente	24
4	Interfacciamento con altri applicativi aziendali	42
5	Esportazione dei dati in formati compatibili con Microsoft Office	84
6	Va bene così	49
Totale occorrenza risposte		262

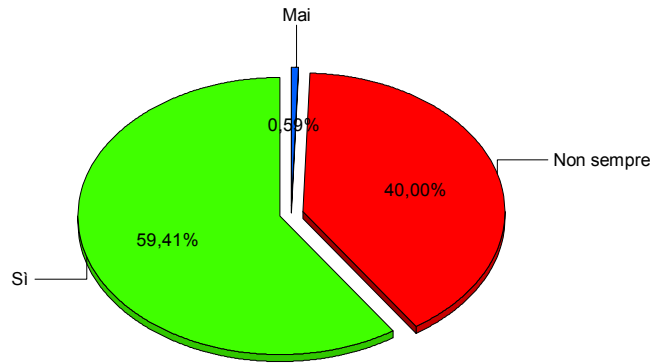
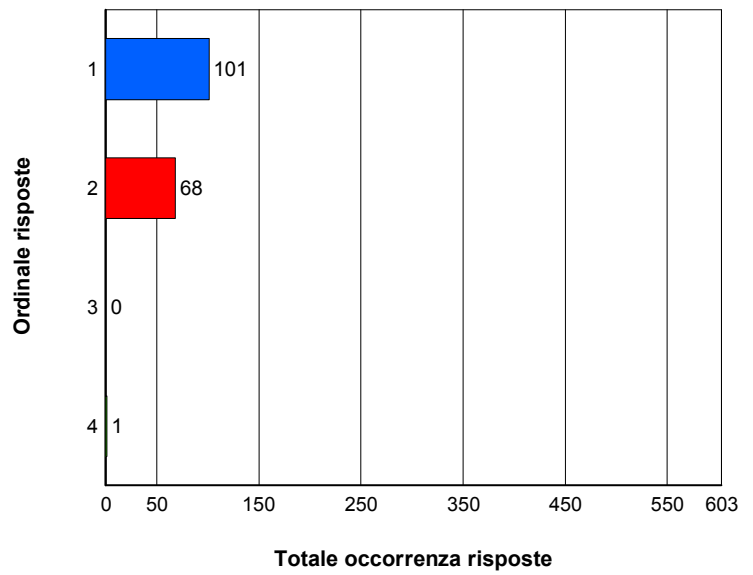


SEZIONE : 3. Consulenza software

Domanda **3** PESO : **1**

Ritene di aver usufruito della nostra assistenza sul software nei tempi prestabiliti?

1	Si	101
2	Non sempre	68
3	Quasi mai	0
4	Mai	1
Totale occorrenza risposte		170

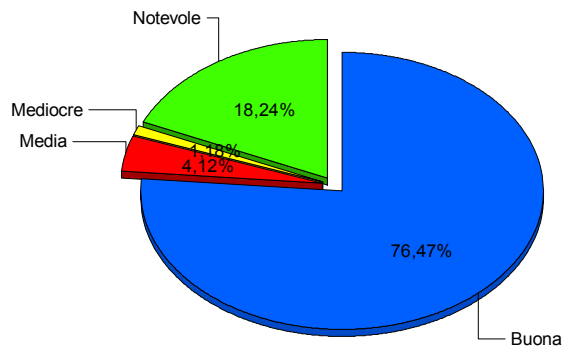
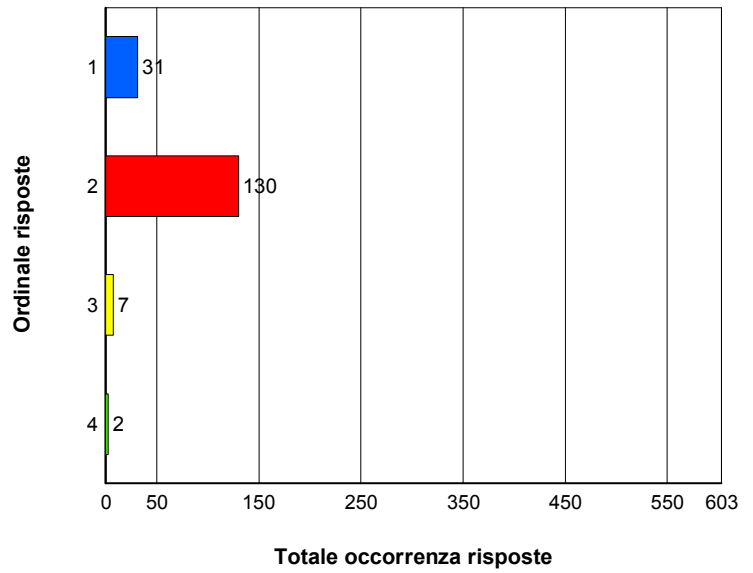


SEZIONE : 3. Consulenza software

Domanda 4 PESO : 1

Come giudica la professionalità dei nostri consulenti software sotto l'aspetto tecnico?

1	Notevole	31
2	Buona	130
3	Media	7
4	Mediocre	2
Totale occorrenza risposte		170

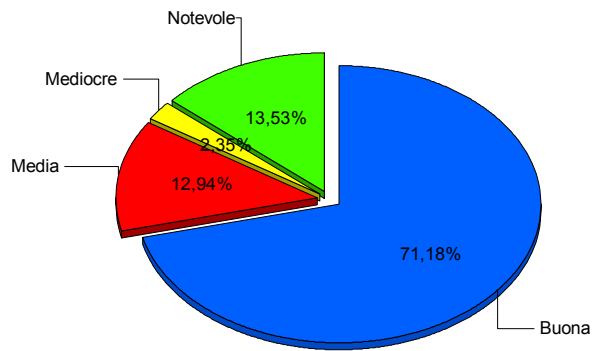
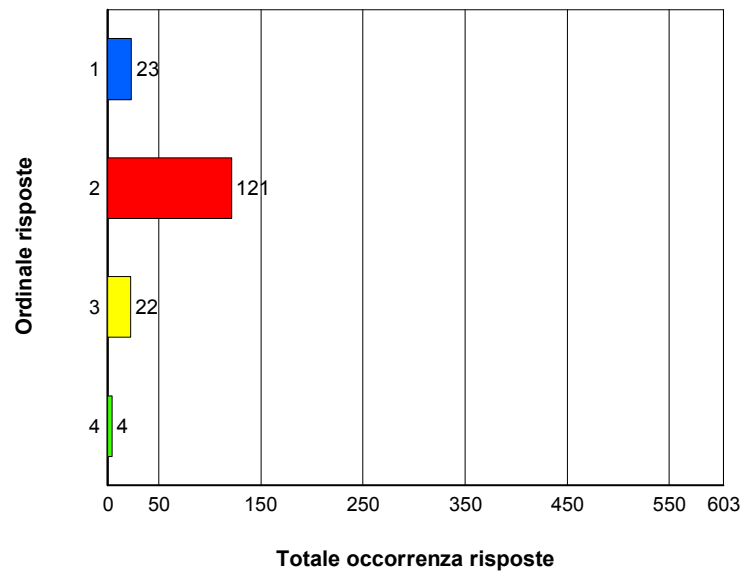


SEZIONE : 3. Consulenza software

Domanda 5 PESO : 1

E sotto l'aspetto della preparazione fiscale?

1	Notevole	23
2	Buona	121
3	Media	22
4	Mediocre	4
Totale occorrenza risposte		170

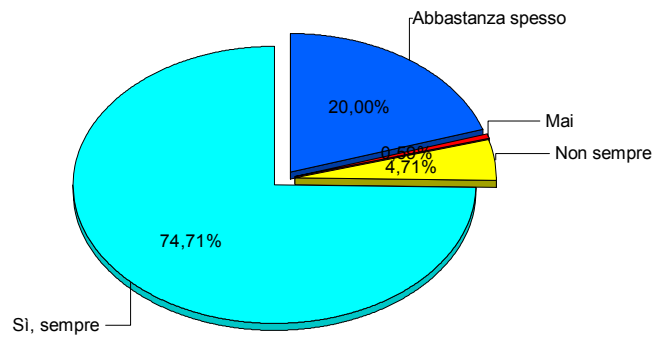
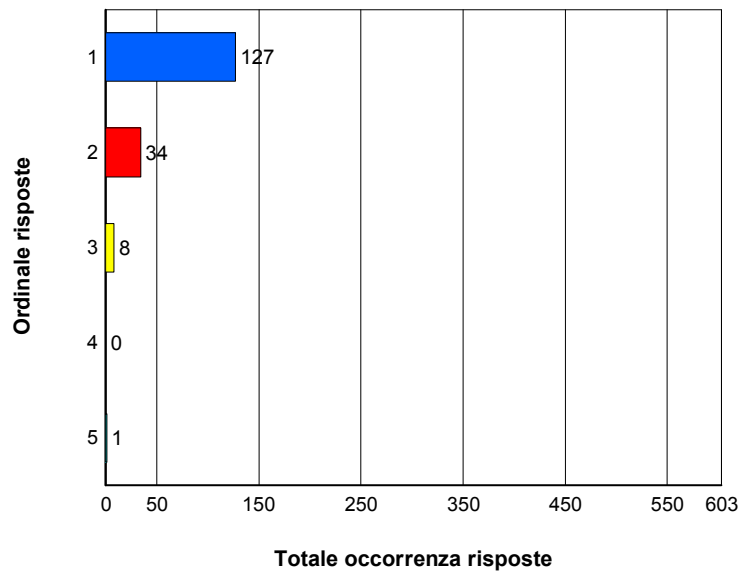


SEZIONE : 3. Consulenza software

Domanda 6 PESO : 1

I nostri consulenti sono stati cordiali e disponibili nei vostri confronti?

1	Si, sempre	127
2	Abbastanza spesso	34
3	Non sempre	8
4	Raramente	0
5	Mai	1
Totale occorrenza risposte		170

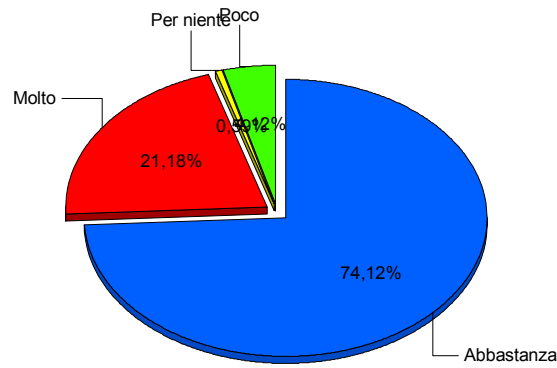
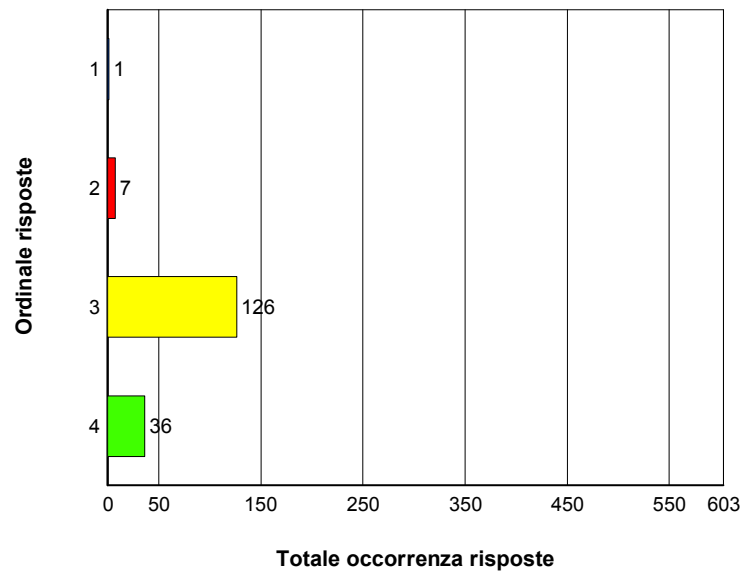


SEZIONE : 4. Consulenza harware

Domanda 1 PESO : 1

E' soddisfatto della qualità dei prodotti hardware che Le abbiamo fornito?

1	Per niente	1
2	Poco	7
3	Abbastanza	126
4	Molto	36
Totale occorrenza risposte		170

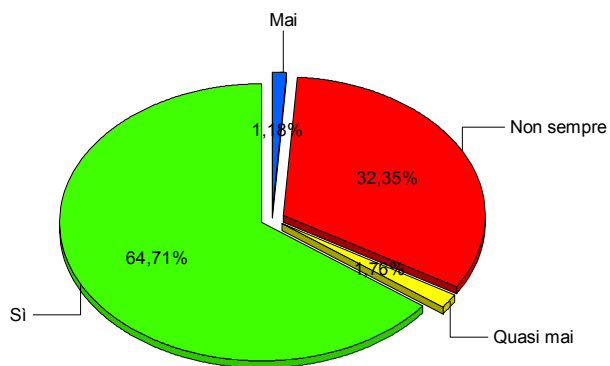
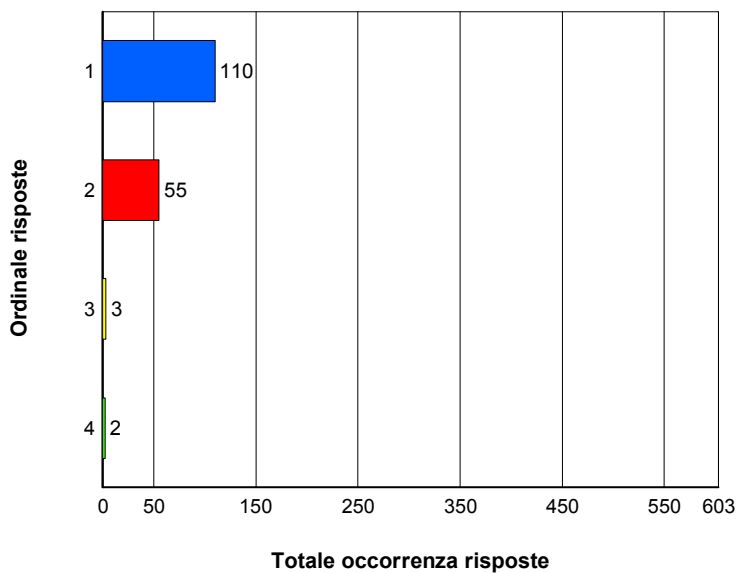


SEZIONE : 4. Consulenza hardware

Domanda 2 PESO : 1

Ritene di aver usufruito della nostra assistenza sull'hardware nei tempi prestabiliti?

1	Si	110
2	Non sempre	55
3	Quasi mai	3
4	Mai	2
Totale occorrenza risposte		170

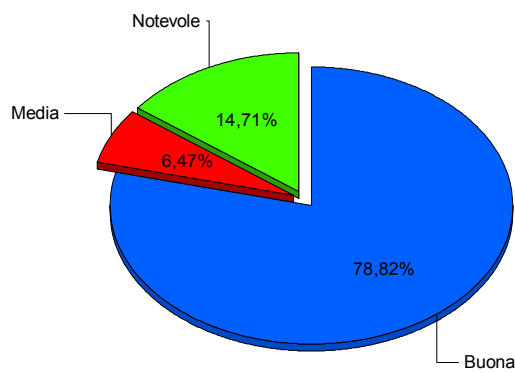
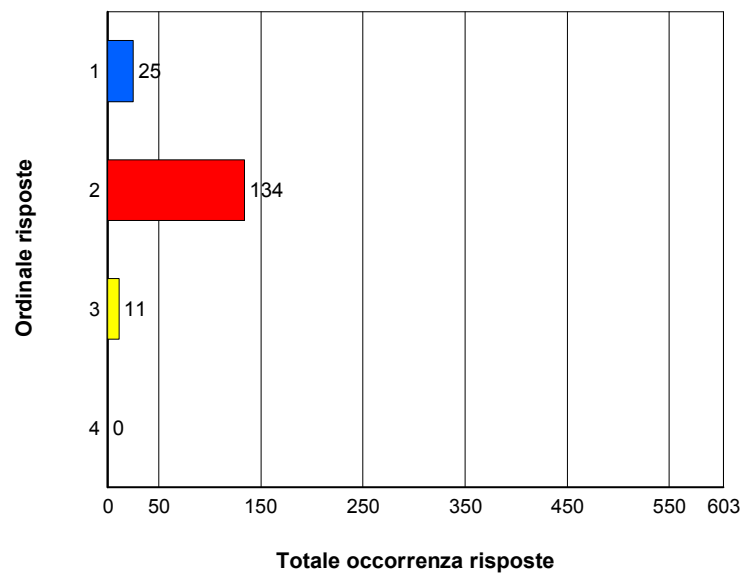


SEZIONE : 4. Consulenza hardware

Domanda 3 PESO : 1

Come giudica la professionalità dei nostri tecnici hardware?

1	Notevole	25
2	Buona	134
3	Media	11
4	Mediocre	0
Totale occorrenza risposte		170

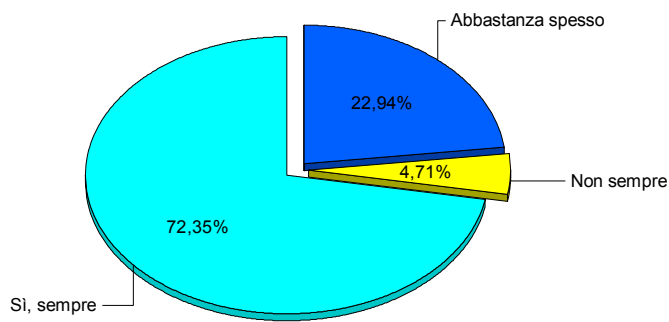
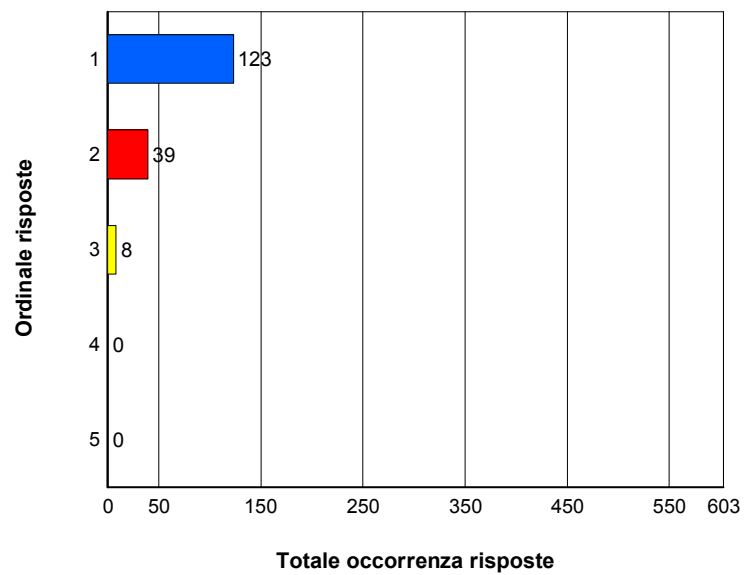


SEZIONE : 4. Consulenza hardware

Domanda 4 PESO : 1

Sono stati cordiali e disponibili rispetto alle vostre esigenze?

1	Si, sempre	123
2	Abbastanza spesso	39
3	Non sempre	8
4	Raramente	0
5	Mai	0
Totale occorrenza risposte		170

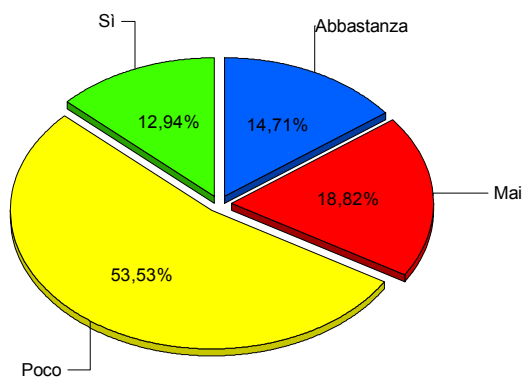
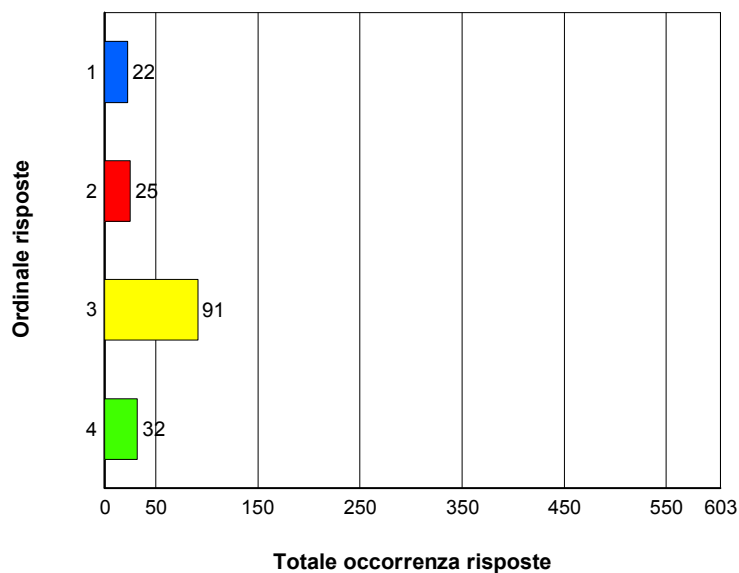


SEZIONE : 5. Interfaccia Internet

Domanda 1 PESO : 0

La AeC vi ha informato tramite lettera del nuovo sito aziendale. Consulta spesso i siti della nostra Holding? (www.aecsystemi.it, www.aecservizi.it, www.netteam.it)

1	Si	22
2	Abbastanza	25
3	Poco	91
4	Mai	32
Totale occorrenza risposte		170



SEZIONE : 5. Interfaccia Internet

Domanda 2 PESO : 0

Tra le seguenti possibilità, cosa vorrebbe che fosse migliorato del sito aziendale? (E' possibile dare fino a 4 risposte)

1	La navigabilità	19
2	La quantità di informazioni presenti	54
3	L'area del forum	18
4	Va bene così	103
Totale occorrenza risposte		194

