Servizio di analisi di customer satisfaction

Descrizione del servizio

V 2.0 Copyright 2007 Stefano Quattrini, Know-net.it

1- Che cos'è i-Care

i-Care è un ***Servizo*** *che gestisce* ***interviste on line*** *a 360°.*

E' rivolto a imprese ed organizzazioni (pubbliche e private).

Consente di effettuare indagini quantitative e qualitative al servizio della **customer satisfaction** o misura della soddisfazione del cliente.

i-Care è completamente basato sull'uso del browser, testato su **Internet explorer 5.5** o superiori e **Mozilla Firefox 1.0** o superiori (GEKO e Netscape).

i-Care consente di:

A) distribuire Questionari in rete (Internet o Intranet)

B) gestire tutte le modalità di svolgimento del singolo questionario

C) analizzare i risultati anche in forma di Report.

1.I Come funziona il servizio i-Care

a) **i-Care distribuisce i <u>Questionari</u>** in rete (Internet o Intranet)

I - **Concorda con il cliente le domande da porre**, il grado di importanza da dare a ciascuna domanda.

II - **Costruisce il questionario** e lo pubblica su internet.

b) **i-Care gestisce tutte le modalità di svolgimento** del questionario

III - **Acquisisce le liste dei nominativi dei partecipanti al questionario**. Forma dei gruppi a seconda delle esigenze del committente.

IV – **Crea e Spedisce gli inviti alla compilazione** via posta elettronica proprio come fosse una newsletter di un'organizzazione verso i propri affiliati, i quali svolgono il questionario.

V – **Controlla le compilazioni** e quando necessario procede ad invii successivi delle e-mail per massimizzarne il numero.

c) **i-Care analizza i risultati** anche in forma di report.

VI – **Interroga i dati** acquisiti (la base di dati), impostando dei filtri mediante l'incrocio di domande e risposte, sulla data etc. a seconda della finalità dell'indagine.

VII – **Genera reports standard e personalizzati in PDF** che mostrano i risultati a vari gradi di dettaglio e con i filtri scelti.

VIII – **Esporta i reports** a richiesta in EXCEL, RTF, DOC o altri formati.

2 – Uno scenario di base per i-Care

La misura della soddisfazione del cliente
Il caso della "Grandi Orizzonti s.p.a"

A – L'azienda "Grandi Orizzonti s.p.a." ha l'esigenza di eseguire **un'indagine su un certo numero di sue aziende clienti** (Business to Business) per conoscere il loro grado di soddisfazione relativamente ai propri servizi e/o prodotti.

B - La "Grandi Orizzonti" vuole avere dei **risultati in tempi brevi**, completi **al massimo grado di dettaglio** che misurino il grado di soddisfazione delle sue aziende clienti.

2.I – i-Care concorda le domande da porre

A - **i-Care propone** all'azienda "Grandi Orizzonti" alcune **domande e risposte standard** da porre ai propri clienti.
Le domande risulteranno trasformate e/o aggiunte in funzione delle caratteristiche dell'azienda. Le caratteristiche riguardano soprattutto differenze tra aziende di prodotti e/o servizi oppure l'appartenenza a determinati settori merceologici.

B - **i-Care** e la **"Grandi Orizzonti" concordano** i gradi di importanza delle singole domande e risposte.
Stabiliscono in quante **pagine o sezioni** distribuire le domande del questionario e quali i titoli delle singole pagine o sezioni del questionario**.**

2.II – i-Care costruisce e pubblica

i-Care costruisce il questionario

Allo scopo di **gestire il processo di "costruzione" del questionario** in maniera precisa e veloce, i-Care predispone un modulo in excel (questionario.xls).

Il **modulo excel** prevede le caratteristiche illustrate a pagina precedente, necessarie e sufficienti per strutturare il questionario, anche e soprattutto per verificare il questionario con il cliente.

Il modulo excel **viene scambiato** (via e-mail) **tra la "Grandi Orizzonti" e i-Care**.

Dopo una serie di passaggi si giunge alla versione definitiva del questionario.

Il questionario in excel

2		TITOLO SEZIONE				
3		La nostra azienda				
6	1	TIPO	DOMANDA Testo della domanda:	PESO DELLA DOMANDA:	RISPOSTA OBBLIGATORIA	RENDERING
7				0	S	1
8		1	Come ha conosciuto la nostra azienda?	N.ro min. risposte:	N.ro max risposte:	SCALA PUNTI
9				1	1	10
10				Punteggio mancata risposta	TIPO RISPOSTA	
11				0	CHIUSA	
12			RISPOSTE	PUNTEGGI (x/Scala punti)		
13		1	Attraverso e-mail	1		
14		2	Internet, da un sito	0		
15		3	Motori di ricerca	0		
16		4	Attraverso altre aziende	0		
17		5	Attraverso colleghi o conoscenti	0		
20	2	TIPO	DOMANDA Testo della domanda:	PESO DELLA DOMANDA:	RISPOSTA OBBLIGATORIA	RENDERING
21				0	S	1
22		1	Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per ottenere ciò che noi le offriamo?	N.ro min. risposte:	N.ro max risposte:	SCALA PUNTI
23				1	1	10

0 | SEZ 1 | SEZ 2 | SEZ 3 | SEZ 4

i-Care pubblica il questionario

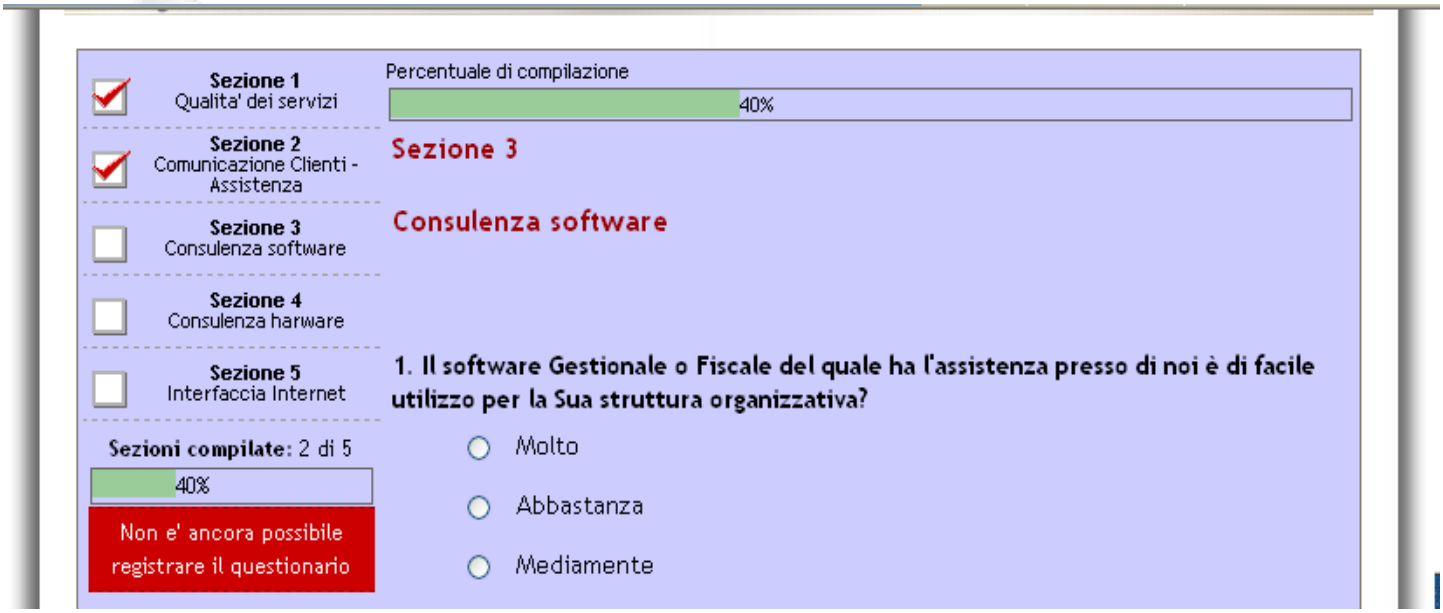
Dal cruscotto su internet, Info Quest pubblica il questionario con una **veste grafica standard** (come in figura sotto). Lo stile può essere cambiato.

Il questionario è un **sito completo**, composto da una serie di pagine o sezioni, con **credenziali di accesso** (LOGIN) con una loro grafica e logica di navigazione.

Il questionario pubblicato **si raggiunge da internet** mediante un indirizzo web http (URL) determinato da:

http://Nome_Server/Nome_Questionario

ad esempio http:// www.InformationQuest.it/ GrandiOrizzonti_CustomerS

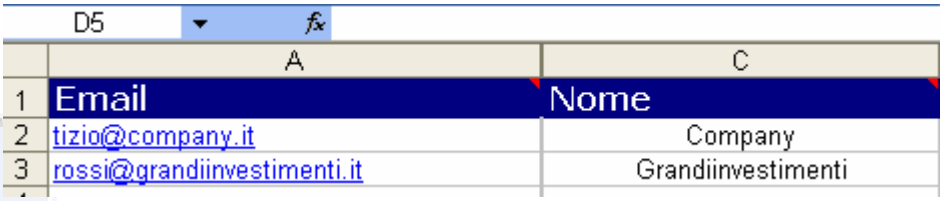


2.III – i-Care gestisce i nominativi

Per prepararsi a ricevere i dati dai clienti occorre averne prima le liste.

i-Care acquisisce le liste dei nominativi dei clienti della "Grandi Orizzonti" con le relative e-mail e **li abilita alla compilazione** del questionario.

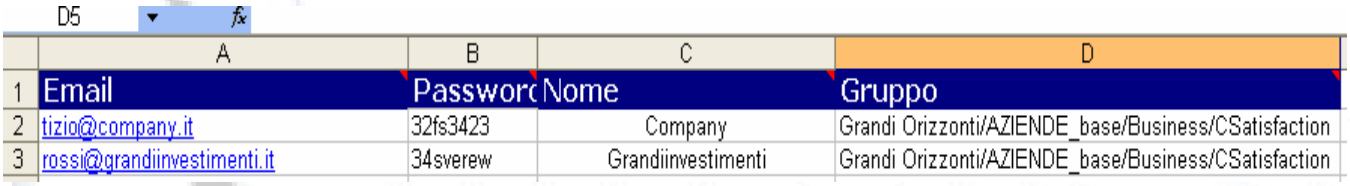
La "Grandi Orizzonti" si occupa di inserire i nominativi e gli indirizzi e-mail dei suoi clienti nel foglio excel come sotto fornito da i-Care.



D5

	A	C
1	Email	Nome
2	tizio@company.it	Company
3	rossi@grandiinvestimenti.it	Grandiinvestimenti

i-Care ricevuto il foglio compilato da "Grandi Orizzonti" stabilisce delle password e forma dei gruppi a seconda delle esigenze di raggruppamento dei clienti "Grandi Orizzonti", ad esempio.



D5

	A	B	C	D
1	Email	Password	Nome	Gruppo
2	tizio@company.it	32fs3423	Company	Grandi Orizzonti/AZIENDE_base/Business/CSatisfaction
3	rossi@grandiinvestimenti.it	34sverew	Grandiinvestimenti	Grandi Orizzonti/AZIENDE_base/Business/CSatisfaction

i-Care importa gli utenti nel sistema ed abilita gli utenti al questionario per gruppi.

2.IV – i-Care crea e spedisce gli inviti

Per presentare in modo discreto ed efficace l' indagine, i-Care e "Grandi Orizzonti" creano il **testo dell'invito alla compilazione.**

I testi delle e-mail hanno una parte fissa ed alcune parti variabili a seconda del cliente. Nel testo sottostante compaiono in rosso le parti variabili.

Per evitare errori di digitazione, **username e password** sono nascoste nel link al questionario **"clicchi qui" .** In questo modo l'ingresso alla compilazione risulta immediato.

Spettabile (Nome_Cliente)

Gentile cliente,

La …….. che si propone presso la Sua organizzazione come partner tecnologico in diversi settori, nel costante intento di soddisfare i propri clienti e di proporgli soluzioni complete rispondenti alle Loro esigenze, desidera individuare possibili aree di miglioramento.

……..
……..
……..

Per entrare a compilare il questionario **clicchi qui**

Fiduciosi che voglia aiutarci a migliorare la Sua organizzazione migliorando i nostri servizi, La ringraziamo anticipatamente e rimaniamo a Sua completa disposizione per qualsiasi chiarimento.

Con i nostri migliori saluti,

L'Amministratore Delegato

Dott. …… ……

Per informazioni contattare
il sig ……. ……..
e-mail: ……
tel: ……

Alla ricezione delle e-mail i clienti di "Grandi Orizzonti" hanno la possibilità di **entrare nel questionario attraverso il link** predisposto sul testo dell'e-mail e possono **cominciare a compilare**.

2.V – i-Care controlla le compilazioni

Per vedere se e **quanti utenti hanno risposto al questionario**, i-Care **controlla le compilazioni** attraverso il cruscotto su web. Controlla se coloro che entrano nel questionario porteranno a termine le compilazioni o meno.

Effettive	Sing.	Nulle	Prev.	Manc.	Av-%
174	170	51	604	434	28,1%

Si potrà visualizzare **la lista delle compilazioni effettive** (Effettive) in questo caso sono **174,** ovvero le compilazioni che sono state portate a termine. Per codeste compilazioni è possibile una visualizzazione veloce dei risultati. Sotto compare una compilazione di un utente (11351) con i relativi punteggi.

Esecuzione svolta da: **11351** il giorno: **26/11/2004**, alle ore **11.51**
Risultati conseguiti:

N	DOMANDE	PUNTEGGI	
1	Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?	6/6	10
2	Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?	2/2	10
3	Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)	0/1	0
4	Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per l'hardware o il software?	0/1	0

E' necessario visualizzare e gestire la **lista delle compilazioni nulle (Nulle)**, ovvero quelle che non sono state portate a termine. Queste sono in numero di **51.**

i-Care comunica periodicamente alla "Grandi Orizzonti" l'andamento delle compilazioni mediante una e-mail.

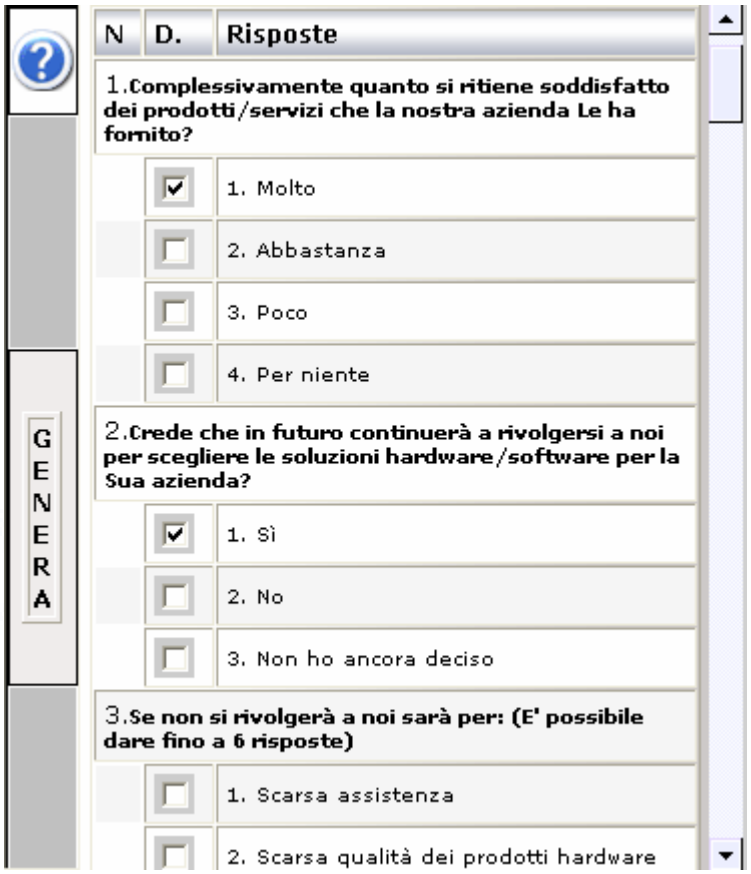
2.VI – i-Care Interroga la base di dati

i-Care **Interroga la base di dati** (da internet) impostando dei filtri mediante **l'incrocio di domande e risposte**, sulla data (anche su zone territoriali). a seconda della finalità dell'indagine. Le 170 compilazione della "Grandi Orizzonti" contengono molte informazioni utili che occorre estrarre.

La "Grandi Orizzonti" ha l'esigenza di sapere quanti e chi sono i suoi clienti **molto soddisfatti** e che credono che **continueranno a rivolgersi alla "Grandi Orizzonti".**

Allo scopo i-Care s**eleziona dal cruscotto su internet le domande e le risposte** relative alla richiesta ed ottiene il risultato.

i-Care constata che ci sono **42 clienti della "Grandi Orizzonti" su 170,** come dalla figura sotto, che hanno le caratteristiche richieste e questi sono posti su una lista stampabile come sotto (dove è stata omessa la visualizzazione degli utenti)



2.VII – I reports di i-Care

I reports (rapporti, stampe), sono delle **presentazioni dei dati su file in formato PDF** o altri formati, pronti per essere stampati **in formato A4** .

I risultati degli utenti

Per ragioni di privacy non sono stati messi i nomi delle aziende clienti della "Grandi Orizzonti". Nel caso effettivo quando il report viene dato al cliente **al posto dei numeri ci sono i nomi**.

I risultati degli utenti compaiono con la data di esecuzione o compilazione del questionario, in **ordine alfabetico**.

RISULTATI UTENTI

Punteggio massimo: 19

Legenda :	< 30%	30% - 50%	50% - 60%	60% - 70%	70% - 80%	80% - 90%	>= 90%

Participante (User Name)	Data esec.	TOTALE	PERC.	MEDIA	VAR. POP.
1) 10013	13/09/2004 14:51	13,37	70%	0,53	0,029
2) 10014	22/07/2004 10:52	11,13	59%	0,49	0,037
3) 10016	21/07/2004 16:28	11,77	62%	0,54	0,033
4) 10045	25/11/2004 17:30	14,92	79%	0,58	0,030
5) 10216	01/06/2004 15:15	14,25	75%	0,55	0,030
6) 10380	04/06/2004 08:46	12,45	66%	0,54	0,031
7) 10505	20/07/2004 08:31	11,35	60%	0,55	0,028
8) 10668	30/08/2004 08:16	15,02	79%	0,57	0,033
9) 10808	03/06/2004 17:27	17,10	90%	0,71	0,031
10) 1084	02/06/2004 18:16	13,92	73%	0,54	0,031
11) 11093	01/06/2004 12:41	15,45	81%	0,65	0,031
12) 11141	30/07/2004 11:04	11,62	61%	0,46	0,030

Il Report del singolo utente

Per l'analisi delle risposte di un singolo Utente, si genera il report del singolo utente in cui compaiono solo le risposte che ha dato quel particolare utente. Sotto compaiono due delle 24 domande previste dal questionario.

SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi — Domanda 3 — PESO : 0

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

	PUNTEGGIO	Risposte
1	1 / 1	Scarsa assistenza
2	- / 1	Scarsa qualità dei prodotti hardware
3	- / 1	Scarsa competenza
4	- / 1	Costi elevati
5	- / 1	Complessità del software
6	- / 1	Problemi logistici (distanza)

4	Costi elevati	0,00	0,00

SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi — Domanda 4 — PESO : 0

Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per l'hardware o il software?

	PUNTEGGIO	Risposte
1	1 / 1	Si
2	- / 1	No

2	No	0,00	0,00

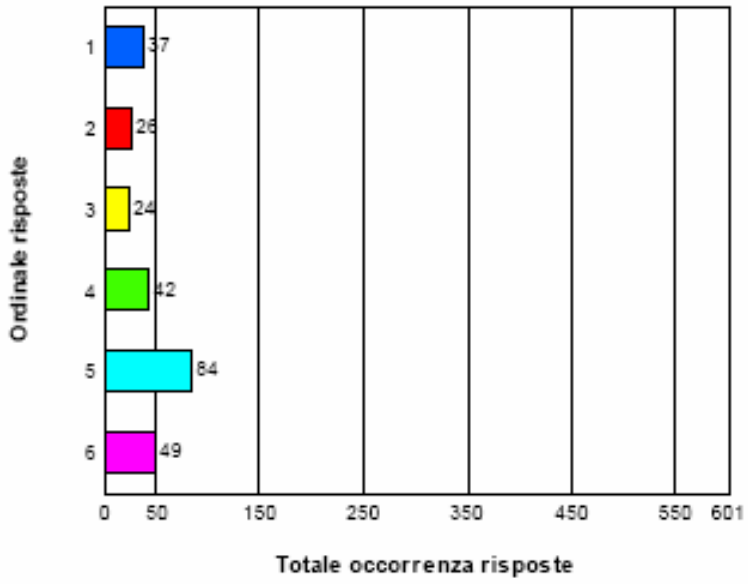
Dall'analisi del report generale, "Grandi Orizzonti" richiede 20 reports relativi a clienti che le interessano in particolare.

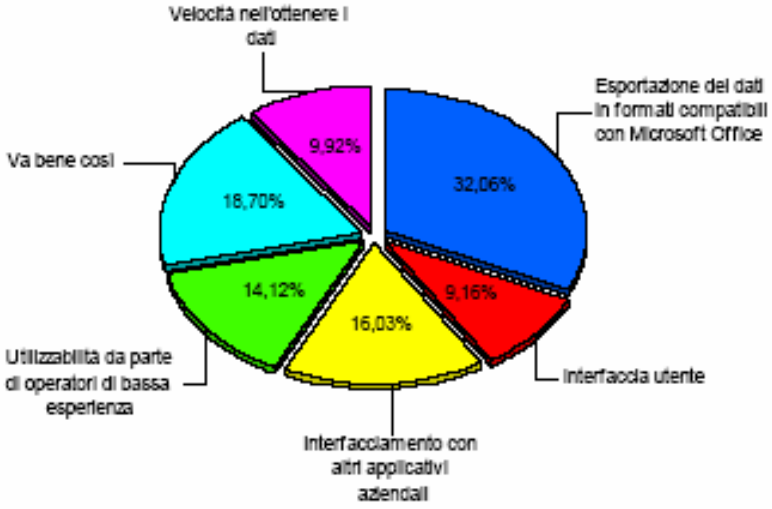
Il Report delle domande (frequenze o occorrenze)

Questo report contiene i dettagli delle singole domande. Domanda per domanda per tutte le domande del questionario che in questo caso sono …. compare **quante volte ciascuna risposta è stata scelta ovvero la sua frequenza.**
Si possono fare dei confronti tra risposte per frequenze diverse.

In che cosa è migliorabile secondo Lei il software sopracitato? (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**





2.VIII - L'esportazione dei report

Per ciascun report è possibile operare un'esportazione scegliendo i formati interessanti di xls (MsExcel), RTF, TXT, doc (MsWORD).
Scegliendo l'esportazione in excel, viene generato un file excel sia scaricabile che consultabile dal browser direttamente.
Il report in excel generato precedentemente in PDF ha questo aspetto. E' utile il formato tabulare senza colori e solo dati, per eventuali rielaborazioni dei dati mediante excel stesso.

	Legenda :	< 30%	30% - 50%	50% - 60%	60% - 70%	70% - 80%	80% - 90%

	Participante (User Name)	Data esec.	TOTALE	PERC.	MEDIA	VAR. POP.
1)	1783	10/06/2004 18.19.	13,30	70%	0,56	0,034
2)	1876	18/07/2004 19.28.	11,65	61%	0,52	0,033
3)	2013	19/07/2004 08.48.	13,38	70%	0,56	0,034
4)	2031	09/06/2004 14.06.	11,77	62%	0,50	0,032
5)	2090	01/06/2004 16.04.	11,12	59%	0,48	0,035
6)	2109	26/11/2004 17.34.	12,38	65%	0,52	0,037
7)	2111	20/07/2004 16.24.	15,25	80%	0,60	0,030