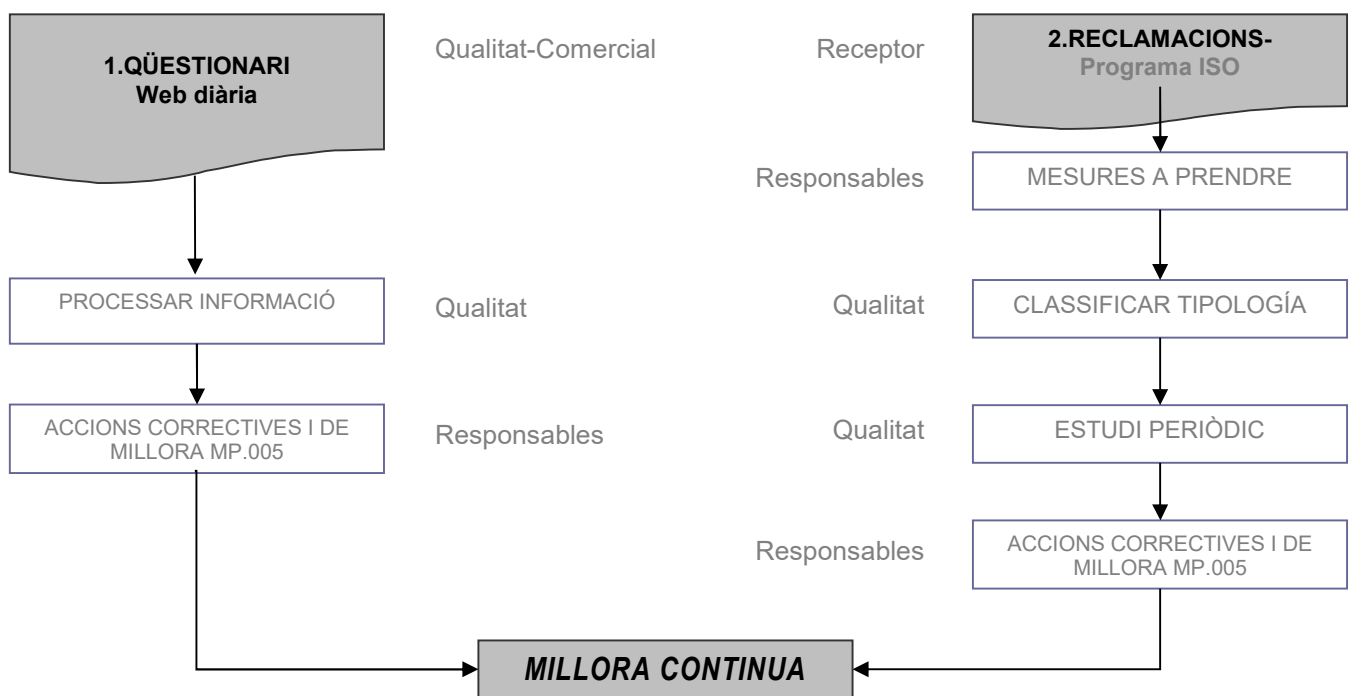


IT.015 INSTRUCCIÓ DE TREBALL PER AVALUAR LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

- ❑ **OBJECTE I ABAST** : Definir el sistema a seguir per avaluar la satisfacció del client i les seves necessitats.
- ❑ **RESPONSABLE:** Departament de Qualitat.
- ❑ **DESENVOLUPAMENT DE LA INSTRUCCIÓ**
 A A.D.S. existeixen dues maneres d'avaluar la satisfacció del Client i obtenir d'aquesta manera informació necessària per millorar de manera continua el servei que se'ls hi ofereix. Són considerades unes bones eines per identificar possibles punts forts i dèbils de l'Empresa.

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT - Veure Annex 1.



2. Qüestionari Web.

Aquest qüestionari es presenta al client per ser omplert cada vegada que es finalitza una connexió d'assistència remota de qualsevol dels seus equips informàtics de manera totalment automàtica. El client pot optar per omplir el qüestionari i enviar-nos la valoració. Aquesta tasca de suport remot es realitza diàriament des del nostre departament de HotLine. Les preguntes del qüestionari són preguntes de valoració on es mesura des d'un valor "1" fins el "4".

Una cop contestat el qüestionari, el rebem de manera automàtica per correu electrònic. Seguidament, el dept. de Qualitat procedeix a processar la informació obtinguda. Per fer-ho, s'utilitza una fulla de càlcul on s'indiquen les preguntes del qüestionari en columnes i si habiliten tantes files com qüestionaris hi hagin. Cada fila li correspon a una resposta de l'enquesta i s'indica la puntuació que els clients han puntuat de cada pregunta. El qüestionari també disposa d'un comentari o suggeriment que ens puguin fer i es registre en la fulla de càlcul juntament amb cada resposta.

Periòdicament, es totalitzen i es fa un promig de les respostes i s'obté una perspectiva general d'on es troba la satisfacció o insatisfacció dels nostres clients. Es podran prendre accions correctives (MP.005) en funció de l'anàlisi d'aquests resultats.

3. Reclamacions del Client.

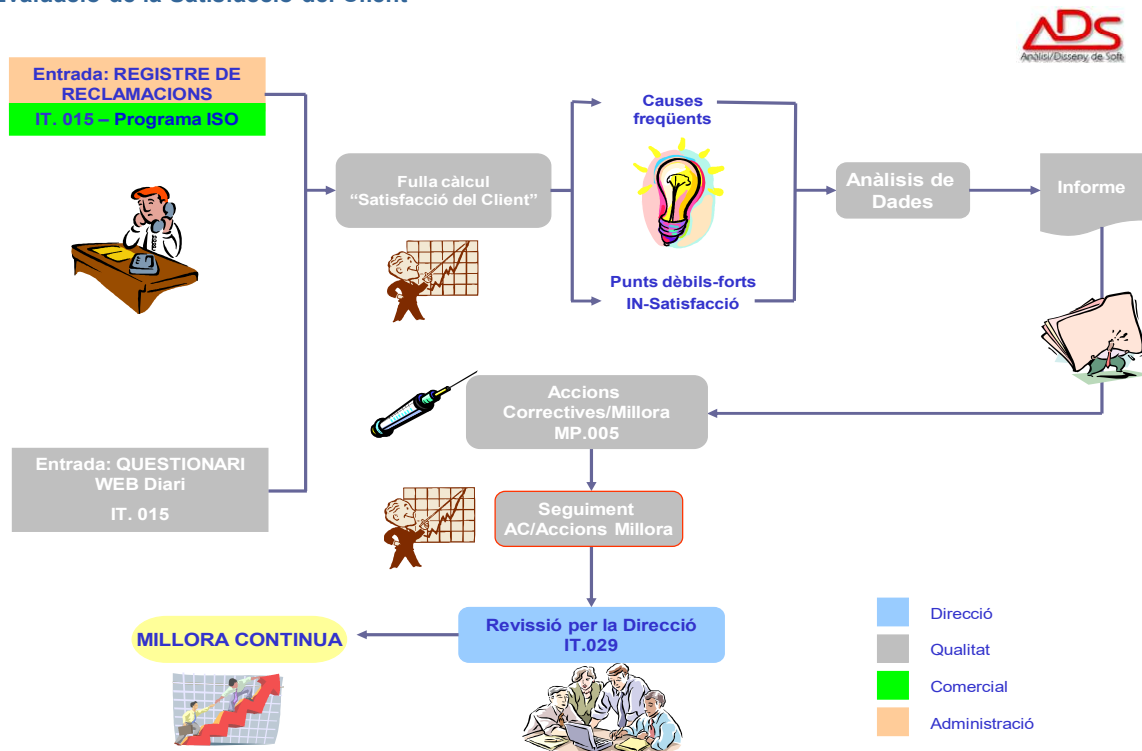
El receptor l'enregistra en el programa ISO integrat en el programa de gestió on s'identifica a qui li pertoca. En funció del tipus de reclamació, actua el responsable del departament directament implicat. El responsable del departament, analitza la queixa i dictamina si aquesta està o no justificada.

Sí la reclamació no està justificada, es notifica aquesta circumstància i la seva resolució directament al Client.

Sí el responsable d'assumir la reclamació accepta assumir-la, proposa la/es solució/ns que cregui oportunes. En aquest cas també es notifica la solució directament amb el Client. Periòdicament es realitzen estudis sobre les reclamacions i es prenen accions correctives i millora(MP.005) si es creu oportú.

Annex 1

Evaluació de la Satisfacció del Client



Modificacions respecte a la versió anterior

Amb motiu de l'adaptació del sistema a la nova normativa ISO 9001:2015, es renumera a la versió 0 tota la documentació del SGQ i s'adapta la instrucció al funcionament actual.