

La comunicazione "accende" bisogni e richieste da parte del consumatore e Voice&Web offre velocemente le risposte: informazioni sul prodotto e sull'assistenza; indicazioni dei punti vendita e dei CAT; confronto e caratteristiche dei modelli; notizie su campagne promozionali. Le attività di pre-vendita consentono una profilazione del consumatore, mentre quelle di post-vendita rafforzano l'immagine del Brand e della sua qualità

[www.voiceandweb.com](http://www.voiceandweb.com)

La missione di MeTmi è sviluppare progetti e servizi innovativi, che diano impulso alle attività di marketing e di vendita nelle aziende. I nostri servizi prendono vita dalla passione per l'iniziativa e per il raggiungimento di obiettivi che condividiamo con i nostri Clienti. Continui investimenti nella ricerca di soluzioni tecnologiche di ultima generazione ci consentono di raggiungere quotidianamente questi traguardi.

[www.metmi.it](http://www.metmi.it)

**Italia:**  
 Strada della Moia, 1  
 20020 ARESE (Milano)  
 Tel.+39 02 38073.1 Fax +39 02 38073.208  
 info@metmi.it - www.metmi.it

MeT mi

**Spagna:**  
 Carrer Marqués de Sentmenat, 54  
 08029 Barcelona - España  
 Tel.+34 934452.810 Fax +34 934452.817  
 info@metba.es - www.metba.es

Social & Web Marketing

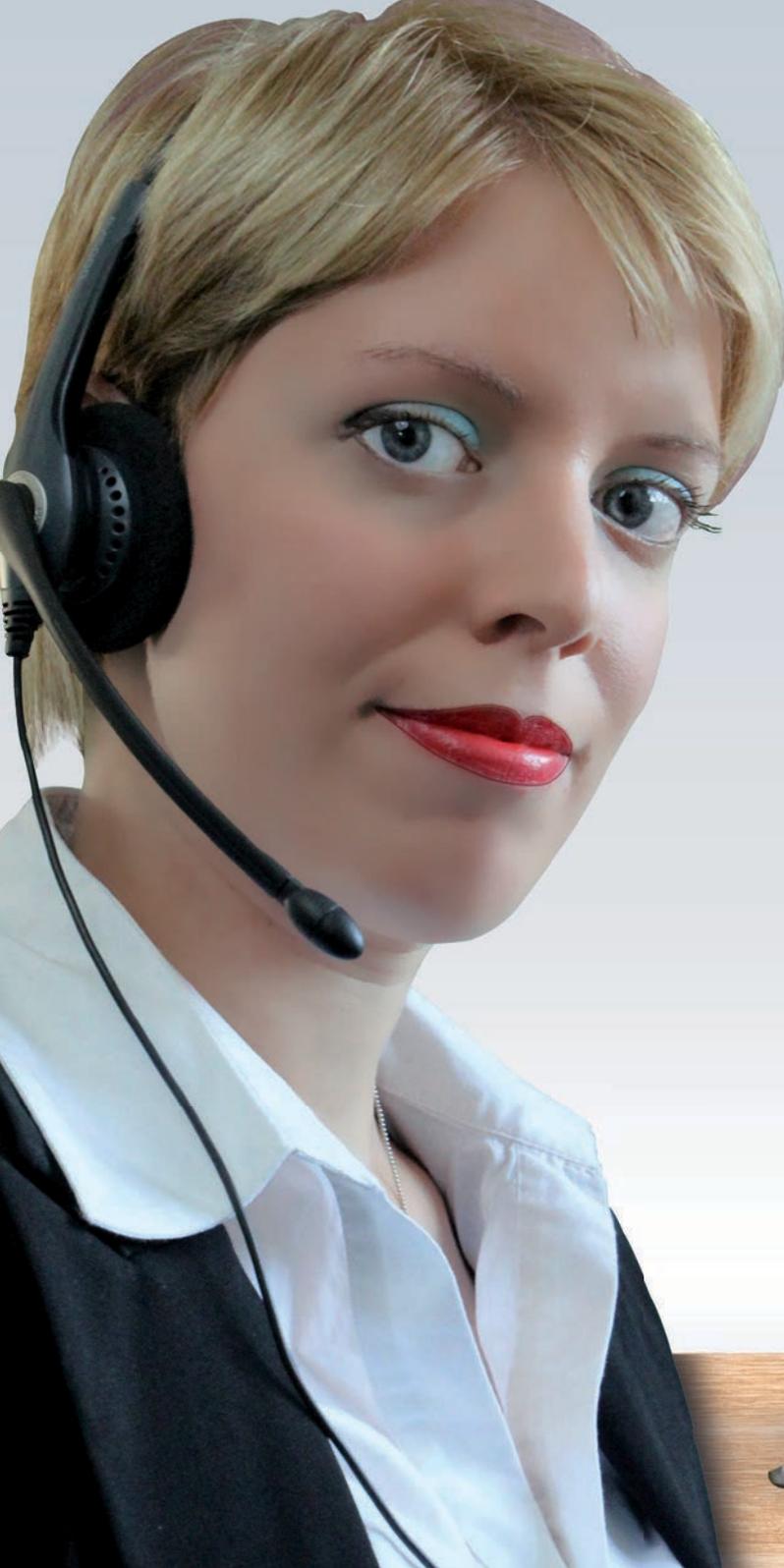
Loyalty Engine

Voice & Web

i.PSM

Quality Survey





Uno strumento puntuale per verificare il livello di soddisfazione della clientela che ha utilizzato i servizi della rete di assistenza tecnica (CAT).

## Obiettivi della QS - Quality Picture

Rilevare i livelli di soddisfazione presso un campione selezionato di utenti del servizio di assistenza, indagando le seguenti aree:

- Facilità di reperimento e contatto del Centro di Assistenza Tecnica (CAT)
- Cortesia dimostrata dal Centro di Assistenza,
- Puntualità del Centro di Assistenza,
- Competenza tecnica dimostrata dal Centro di Assistenza,
- Immagine globale del Brand e del Service.

## Modello e Tecnologia

QS - Quality Picture utilizza un modello di lavoro che integra un modello ed una tecnologia software sperimentata da anni ed esclusiva di MeTMI:

- Indagine telefonica condotta su un panel di consumatori per ciascun CAT, che hanno utilizzato il servizio tecnico negli ultimi 6 mesi
- Elaborazione dei dati raccolti e produzione di un report nazionale
- Elaborazione dei report per singolo CAT rapportando i dati con quelli nazionali

Il software di intelligenza artificiale QS - Quality Picture elabora e produce i suddetti report, correlando i dati rilevati con quelli dell'esercizio precedente e fornendo in automatico analisi e considerazioni sulle variazioni dei KPI (Key Performance Indicator).

## Reporting e Benefici

Le relazioni generate in automatico dal sistema QS - Quality Picture contengono informazioni e dati che permettono di ottenere un OverLook generale sul Service, rapportando le performance di ogni singolo CAT ai valori medi.

I report sono uno strumento periodico di autoanalisi, utile sia per l'Azienda che per il CAT stesso, in quanto permettono di capire:

- Territori ove consolidare il servizio di assistenza tecnica
- Elementi critici e motivi di miglioramento del servizio
- Individuazione di eventuali necessità formative e di aggiornamento dei tecnici
- Insorgenza di eventuali problematiche di prodotto

