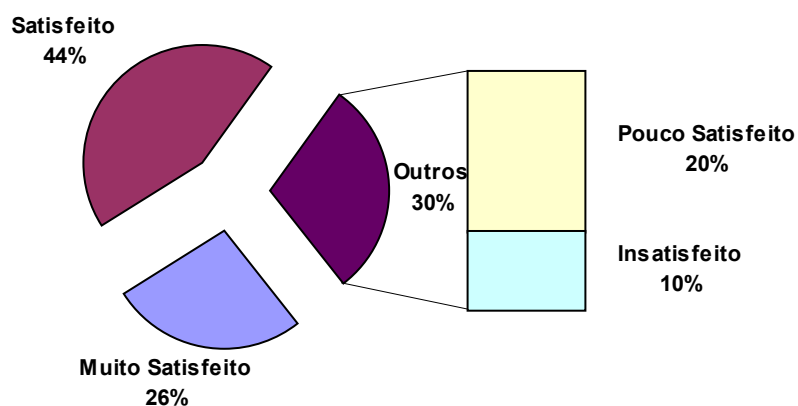


Resultado da Pesquisa

Área Pesquisada: Consultoria "Suporte ao Cliente"
Período Pesquisado: 19/04 à 20/05/2005

Nos meses de abril e maio de 2005 a Datamace realizou uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos serviços de consultoria prestados pela organização. O objetivo desta pesquisa é conhecer nosso desempenho e aprimorarmos o sistema de Gestão da Qualidade. Agradecemos a participação de todos os clientes, o que nos permitiu identificarmos oportunidades de melhoria em nossos processos e serviços. A seguir relacionamos os resultados finais e as ações correspondentes.

Resultado Global

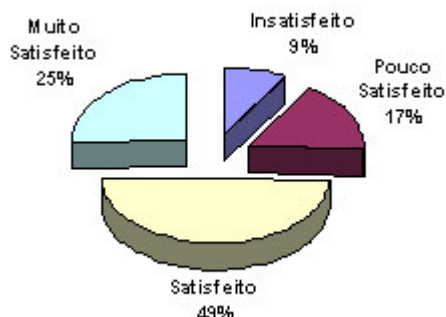


Resultado da Pesquisa

Área Pesquisada:
Período Pesquisado:

Consultoria "Suporte ao Cliente"
19/04 à 20/05/2005

Resolução dos Problemas



Ações de Melhoria

Para a melhoria deste quesito, estamos investindo na capacitação dos colaboradores e reestruturando o processo de atendimento do Departamento de Consultoria.

Meios de Comunicação



Ações de Melhoria

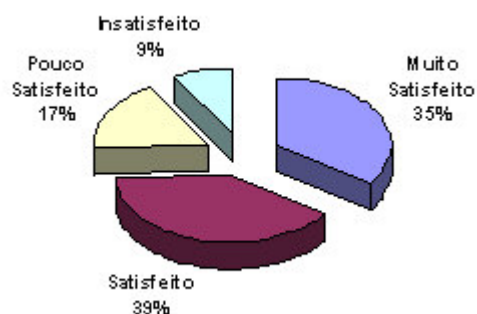
Para a melhoria deste quesito, investimos em novos equipamentos e softwares como: Servidor de e-mail, Central Telefônica Digital e para garantir a eficiência no uso destes novos equipamentos, investimos em treinamento dos usuários.

Disponibilizamos também em nosso site a Estatística de Atendimento Real-Time, a qual permite o acompanhamento em tempo real do fluxo de ligações para o suporte.

Nota:

Observamos que o suporte pela internet é um recurso pouco utilizado pelos usuários. O SAD On-line está disponível em nosso site e para usufruir deste benefício, basta contatar nosso Departamento Administrativo
Fone: (11) 6014-6400 ramal 442.

Profissionalismo



Ações de Melhoria

Para este quesito, promovemos a alteração na sistemática de treinamento dos nossos aplicativos, priorizando capacitação de nossos consultores que, estão em reciclagem contínua.

Resultado da Pesquisa

Área Pesquisada:
Período Pesquisado:

Consultoria "Suporte ao Cliente"
19/04 à 20/05/2005

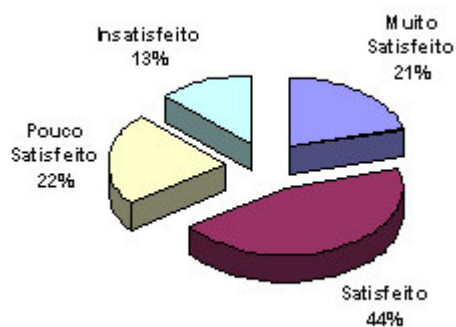
Precisão das Informações



Ações de Melhoria

Para a melhoria deste quesito estamos implantando um workshop, juntamente com um novo modelo de treinamento para os consultores. O workshop será coordenado pelo Departamento de Sistemas e tem como objetivo, avaliar o grau de entendimento das novas funcionalidades apresentadas nos treinamentos regulares.

Agilidade nas Resoluções



Ações de Melhoria

Para aprimorar e adequar os níveis de serviço, realizamos a implantação do sistema de monitoramento dos chamados e o tempo de resposta ao cliente.

Nota:

Observamos que o suporte pela internet é um recurso ágil e pouco utilizado pelos usuários. O SAD On-line está disponível em nosso site e para usufruir deste benefício, basta contatar nosso Departamento Administrativo.

Fone: (11) 6014-6400 ramal 442.