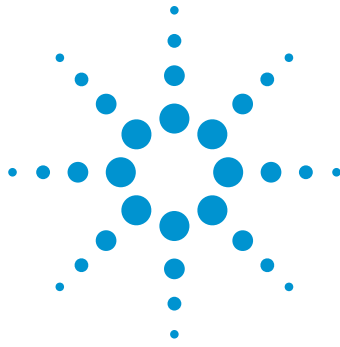




Encuesta de Satisfacción del Cliente de Agilent

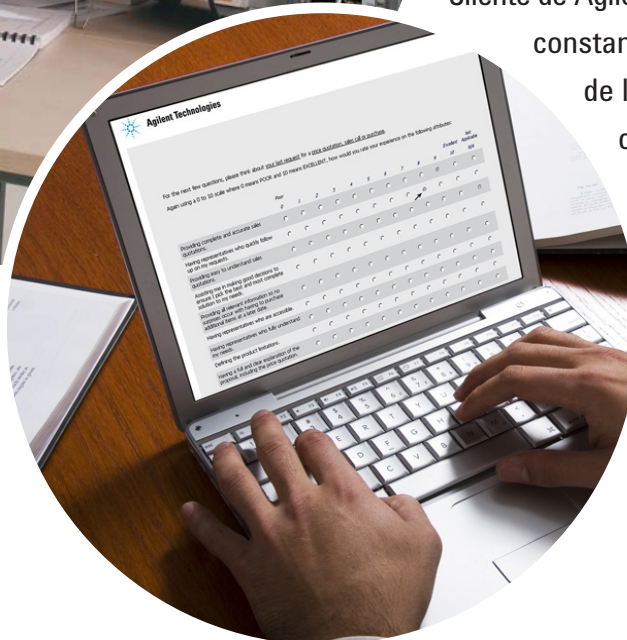
Para ganar su confianza



Agilent sabe que los clientes esperan una experiencia de calidad constante; desde explorar nuestro sitio Web para buscar información sobre un producto, para consultar a un ingeniero sobre una aplicación, para realizarle el servicio a un producto. Por lo tanto, es fundamental que veamos el mundo con sus ojos y respondamos rápidamente a cualquier problema. La Encuesta de Satisfacción del Cliente de Agilent monitorea

constantemente la calidad de las interacciones con los clientes

para mejorar su experiencia general con el personal, las herramientas y los productos de Agilent.



Agilent Technologies

Compromiso de calidad

"Brindar niveles altos de satisfacción del cliente es una de nuestras prioridades en Agilent. Lo aliento a participar en la Encuesta de Satisfacción del Cliente que se encuentra en nuestro sitio Web ya que está diseñada para evaluar el desempeño de Agilent durante su contacto reciente con nosotros".



Bill Sullivan, Presidente y Director Ejecutivo de Agilent



¿Por qué debería participar?

- Este estudio que se encuentra en el sitio Web fue concebido *pensando en usted*: puede validar lo que está funcionando o decirnos lo que no.
- Los comentarios y evaluaciones son revisados por todos los niveles de la administración de Agilent. Identificamos las áreas a mejorar y actuamos de forma rápida y eficaz.
- Si solicita un seguimiento, Agilent se pondrá en contacto con usted.

¿Cómo funciona la Encuesta de Satisfacción del Cliente de Agilent?

Después de que un cliente interactúa con Agilent personalmente, por teléfono, por correo electrónico o a través de Internet, es posible que se le invite a participar en la encuesta:

- Recibirá una invitación por correo electrónico de parte de Bill Sullivan, Presidente y Director Ejecutivo de Agilent.
- Un mismo participante no será invitado a realizar esta encuesta nuevamente por lo menos por seis meses.
- Toma de diez a quince minutos completar la encuesta que se encuentra en el sitio Web.
- Los resultados son transferidos a una agencia externa para garantizar la objetividad y la confiabilidad de los datos.
- Los clientes pueden elegir permanecer anónimos.
- Agilent recibe opiniones, identifica oportunidades de mejora, e implementa planes de acción.

Compromiso para resolver sus problemas

Su aportación:



- Pregunta
- Problema
- Elogio
- Idea sobre un producto
- Escalación

- Personalmente
- Teléfono
- Correo electrónico
- Internet
- Encuesta

Ganar su confianza:



Al finalizar, usted sabrá:
Cómo resolvimos un problema, o por qué no podemos resolverlo

Cierre

Si no podemos solucionar su inquietud de inmediato...

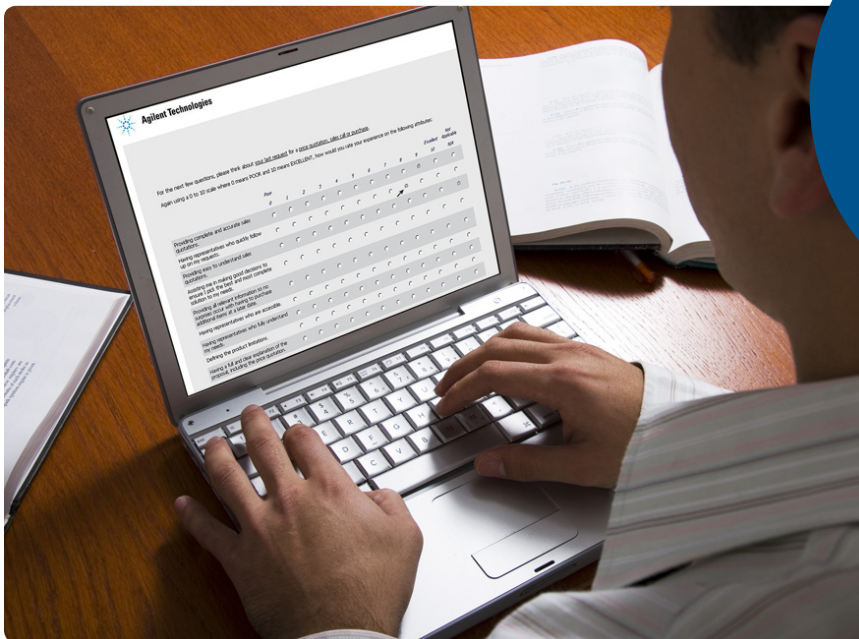


- Asignaremos un solo responsable
- Utilizaremos los recursos adecuados
- Propondremos las acciones a tomar
- Estudiaremos el motivo principal y tomaremos medidas correctivas, incluyendo técnicas Six Sigma

Evaluar, responder, mejorar

Nos ponemos en contacto con todos los participantes que solicitan un seguimiento. Utilizaremos los recursos adecuados para investigar y darle una respuesta en un marco de tiempo basado en sus necesidades. Agilent desea ganar su confianza, por lo tanto sabrá cómo solucionamos un problema, o por qué no podemos resolverlo.

**Espre su
invitación para
participar
en la Encuesta de
Satisfacción
del Cliente de
Agilent.**



Esperamos su opinión.

Biociencias, análisis químicos, ciencia de los materiales

América

Canadá	800 227 9770
México	01800 50648 00 opción 2

Grupo de medición electrónica

América

Canadá	(877) 894-4414
América Latina	305 269 7500
Estados Unidos	(800) 829-4444

Asia-Pacífico

Australia	1 800 629 485
China	800 810 0189
Hong Kong	800 938 693
India	1 800 112 929
Japón	0120 (421) 345
Corea	080 769 0800
Malasia	1 800 888 848
Singapur	1 800 375 8100
Taiwán	0800 047 866
Tailandia	1 800 226 008

Europa y Medio Oriente

Austria	01 36027 71571
Bélgica	32 (0) 2 404 93 40
Dinamarca	45 70 13 15 15
Finlandia	358 (0) 10 855 2100
Francia	0825 010 700*
*0.125 €/minuto	
Alemania	07031 464 6333
Irlanda	1890 924 204
Israel	972-3-9288-504/544
Italia	39 02 92 60 8484
Países Bajos	31 (0) 20 547 2111
España	34 (91) 631 3300
Suecia	0200-88 22 55
Suiza	0800 80 53 53
Reino Unido	44 (0) 118 9276201

Otros países europeos:

www.agilent.com/find/contactus

www.agilent.com

Para obtener más información sobre los productos, aplicaciones o servicios de Agilent Technologies, póngase en contacto con su oficina local de Agilent. La lista completa está disponible en:

www.agilent.com/find/contactus

Las especificaciones y descripciones de los productos en este documento están sujetas a cambio sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2007, 2008
Impreso en EE.UU., 10 de diciembre de 2008
5989-6815ESL



Agilent Technologies