

SONDAGGIO SULLE ESPERIENZE DEI CLIENTI AGILENT PERCHÉ AGILENT SODDISFI AL MEGLIO LE TUE NECESSITÀ



La soddisfazione del cliente è importante per Agilent fin dal nostro primo giorno.

Il sondaggio sulle esperienze del cliente Agilent è uno dei modi più importanti che abbiamo per comprendere cosa pensi delle tue relazioni commerciali con Agilent. Ci aiuta a capire cosa funziona, quali progressi stiamo facendo sulle problematiche che ci hai evidenziato e in cosa dobbiamo fare meglio.

Speriamo di avere la tua opinione. Vogliamo sapere dove soddisfiamo le tue necessità e aspettative (per continuare a farlo) e dove invece stiamo fallendo (per lavorarci su).



Riceverai presto un invito per partecipare al sondaggio sulle esperienze del cliente Agilent.

Ci auguriamo di risentirti presto.

Nel 2016 il sondaggio sulle esperienze del cliente Agilent è stato ridefinito per renderlo più facile, più veloce e più comodo da compilare.

- Il sondaggio ACX (Agilent customer experience, esperienze del cliente Agilent) è ora accessibile via smartphone e ti bastano meno di 3 minuti per fornirci un riscontro utilissimo.

Molte delle domande sono state modificate per comprendere meglio cosa ritieni più importante nel tuo rapporto con noi. Abbiamo incentrato le nostre domande sugli aspetti per i quali è fondamentale per noi soddisfare o superare le tue aspettative.

- Ad esempio, hai ottenuto le informazioni che volevi quando stavi decidendo se acquistare materiale da noi? Una volta effettuato l'ordine, sei stato/a informato/a regolarmente sulle date di consegna e installazione? Lo strumento è stato installato entro il giorno in cui ne avevi bisogno? Quando hai richiesto servizi on-site, li abbiamo programmati rapidamente e abbiamo risolto il problema in modo soddisfacente?

Tutti i livelli gestionali di Agilent vedono le risposte e i commenti dei nostri clienti. In base a essi identifichiamo cosa e dove dobbiamo migliorare, studiamo i problemi e creiamo piani di miglioramento; inoltre (se vuoi) ti teniamo al corrente di quello che stiamo facendo.

Ecco alcuni esempi di miglioramenti effettuati direttamente in base al riscontro dei clienti:

- Abbiamo introdotto un sistema di notifica automatico che conferma quando il prodotto è stato ordinato, avverte quando viene spedito e utilizza un sistema di tracciatura in tempo reale per le informazioni sulla consegna.
- Abbiamo reso più facile e più completo l'accesso alla guida alla preparazione del sito per i clienti che acquistano strumenti.
- Abbiamo ridotto i tempi di consegna e introdotto opzioni di acquisto online per i prodotti di consumo, al fine di migliorare l'esperienza di acquisto e la consegna.
- Abbiamo ridotto il tempo necessario per programmare l'assistenza.
- Abbiamo migliorato la ricerca e la navigazione nel nostro sito web.

IMPEGNO VERSO I NOSTRI CLIENTI

In quanto nostro stimato cliente, il tuo successo è la principale priorità di Agilent. Vogliamo supportare il tuo successo lavorativo con risposte su cui puoi contare e garantirti una fantastica esperienza di lavoro con noi. Questo è un impegno che mi assumo personalmente.

Come spero avrai già notato, stiamo prendendo iniziative, grandi e piccole, per migliorare continuamente il nostro servizio. Continueremo a effettuare tutti i cambiamenti necessari per migliorare l'esperienza dei nostri clienti.

Dedica alcuni minuti a condividere le tue opinioni su quello che facciamo nel sondaggio sulle esperienze dei clienti Agilent compilabile sul web. La tua opinione ci interessa.

So che insieme possiamo raggiungere grandi risultati.



Mike McMullent
Presidente e amministratore delegato di Agilent