

RESUMEN DATOS ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO 2009 MAILING SOLUTIONS

Objeto: Realización de encuesta de nivel de servicio a clientes más importantes
 Censo: 39 clientes representando el 73,44% de la facturación de Mailing Solutions
 Datos: 33 encuestas contestadas, que supone el 64,56% de la facturación

ANALISIS DE RESULTADOS	% Consideran el servicio como Bueno o Muy Bueno	% Consideran el servicio como Suficiente	% Consideran el servicio como Regular o Malo
Información sobre la entrada de materiales.	79,31%	20,69%	0,00%
Control de stock	69,23%	19,23%	11,54%
Tratamiento y controles de calidad con sus ficheros	93,33%	6,67%	0,00%
Evaluación de Muelle	92,59%	7,41%	0,00%
Calidad en el manipulado de los envíos	77,42%	22,58%	0,00%
Calidad en la impresión de los envíos	75,86%	24,14%	0,00%
Calidad en el ensobrado	96,88%	3,12%	0,00%
Tiempos de los procesos	62,51%	28,12%	9,37%
Asesoramiento técnico	81,82%	12,12%	6,06%
Tiempos de respuesta a sus peticiones	87,88%	6,06%	6,06%
Índice General de satisfacción con nuestro servicio	75,76%	24,24%	0,00%
Valoración calidad - precio	73,33%	20,00%	6,67%

COMENTARIOS

Destaca como porcentajes más altos en Satisfacción, lo consideran "**Bueno o Muy bueno**" los conceptos referentes a:

- Calidad en el ensobrado mecánico, con un 96,88%
- Tratamiento y controles de calidad de los ficheros, con un 93,33%
- Evaluación de Muelle con un 92,59%

Los porcentajes más altos en consideración de un servicio como "**Regular o Malo**", se han obtenido en:

- Control de stock con un 11,54 % (17,24% en 2007)
- Tiempos de procesos, con un 9,37% (3,03% en 2007)

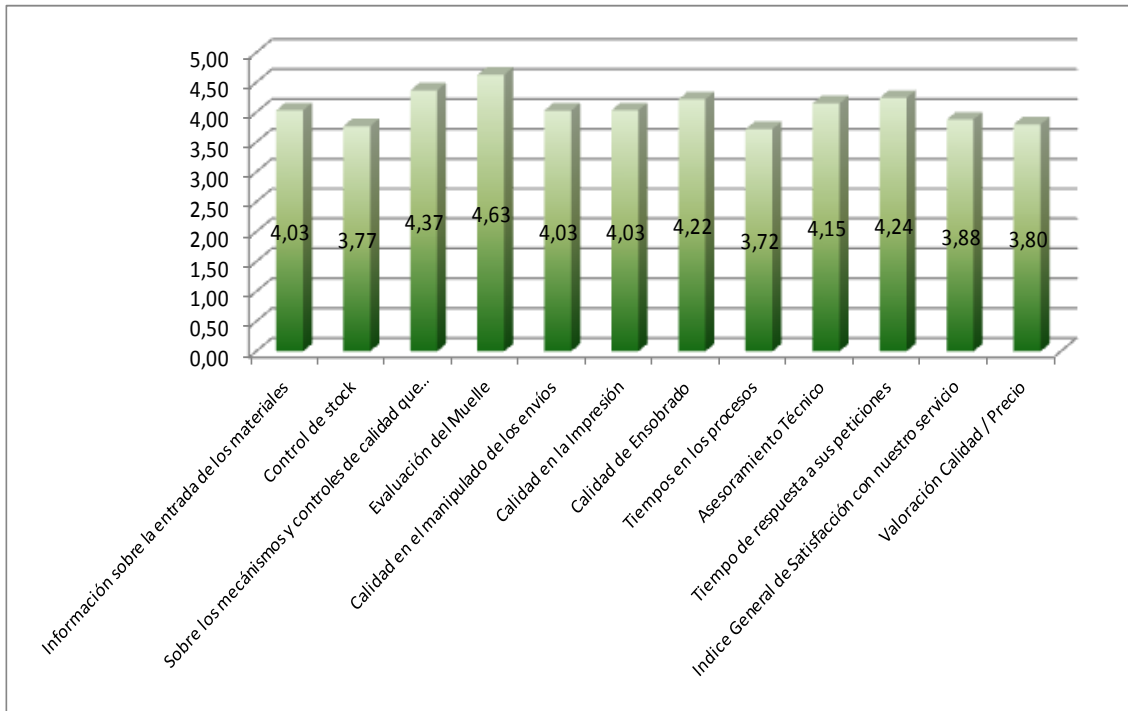
El Índice General de Satisfacción con nuestro servicio

- lo consideran "Bueno o Muy bueno" un 75,76% (78,79% en 2007)

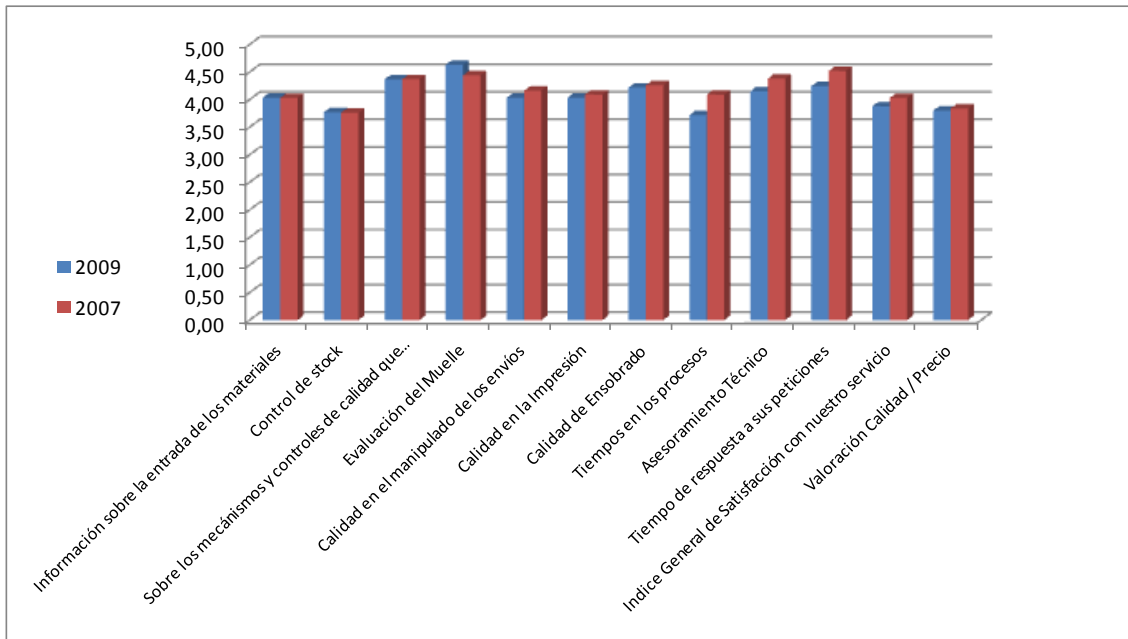
La Valoración Calidad - Precio

- lo consideran como "Bueno o Muy bueno" un 73,33% (70,97% en 2007)

VALORACIÓN MEDIA POR ASPECTO ENCUESTADO

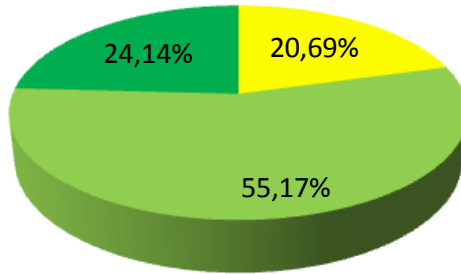


VALORACIÓN COMPARATIVA 2007-2009



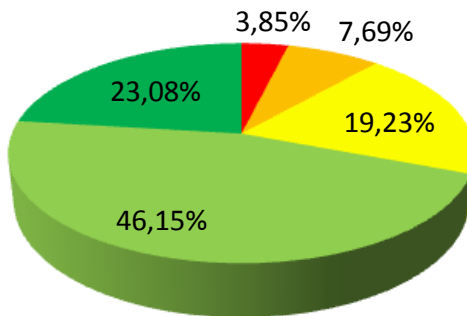
VALORACIÓN PORCENTUAL POR ASPECTO ENCUESTADO

Información sobre entrada de materiales



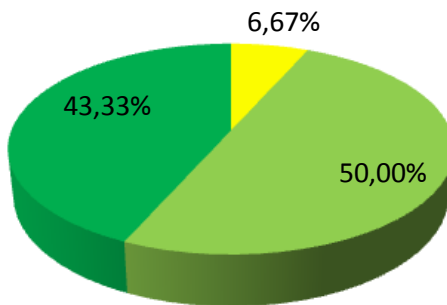
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Control de stock de materiales



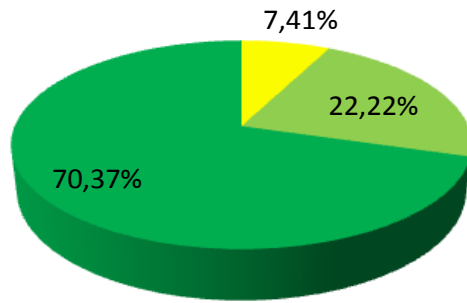
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Tratamiento de datos personales



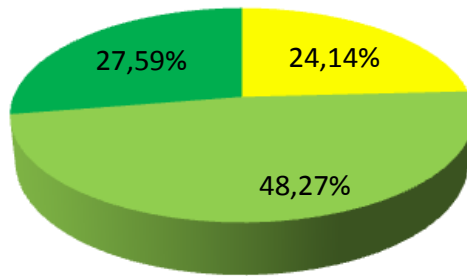
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Plataforma muelle intercambio de datos



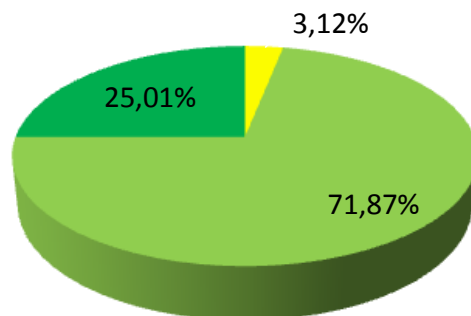
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Calidad en personalización



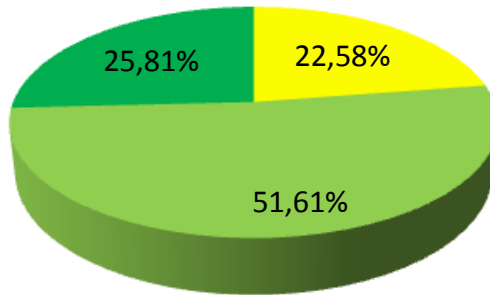
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Calidad en ensobrado mecánico



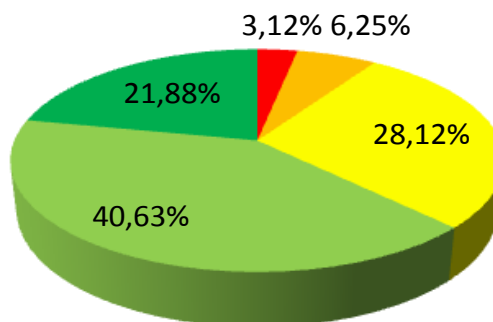
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Calidad en ensobrado manual



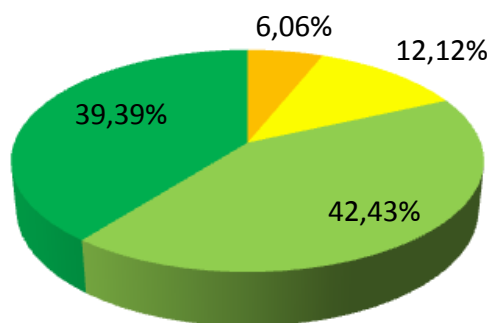
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Plazos de los procesos



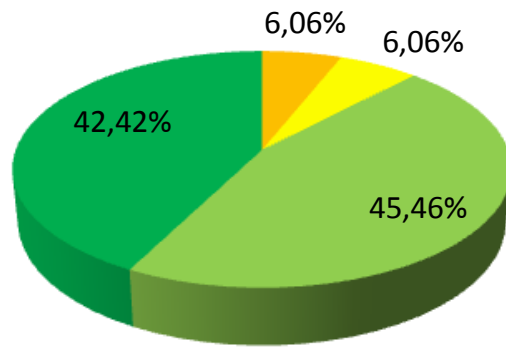
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Asesoramiento técnico



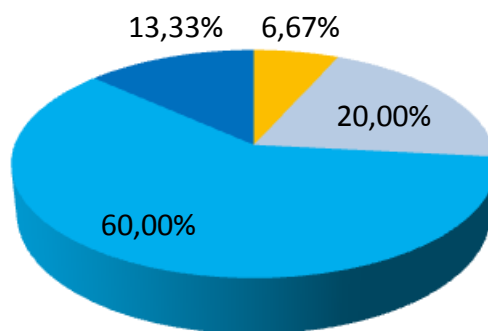
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Plazo de respuesta a sus peticiones



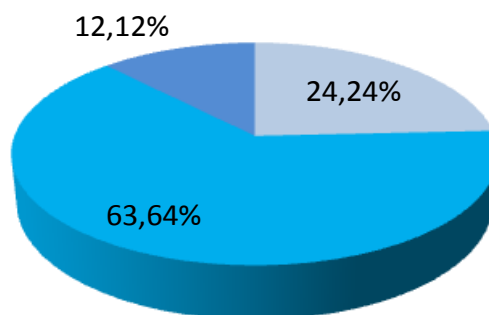
■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Valoración General Calidad / Precio



■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno

Indice General satisfacción del servicio



■ Malo ■ Regular ■ Suficiente ■ Bueno ■ Muy Bueno