



saet milano srl

Via F. Petrarca, 53 – 20099 SESTO S. GIOVANNI (MI)
Tel. 02 2440294 Fax. 02 22470084 E.mail info@saetmilano.it



Spett.le
Web-Ma
Via Piana, 176/B
66014 CRECCHIO (CH)

Rif.: FW-07
Prot.: 0325-C

Sesto San Giovanni, 23 marzo 2007

OGGETTO: Indagine sulla soddisfazione del Cliente: Sito WEB - Gradimento – Servizio Indicizzazione.

Riscontriamo la Vs. richiesta di feed-back, di cui alla UNI EN ISO 9001:2005, inerente l'espressione del ns. stato di soddisfazione circa l'erogazione dei Vs. servizi in oggetto.

1. Relativamente al sito WEB da Voi realizzato riscontriamo che soddisfa la ns. esigenza primaria di disporre di una semplice vetrina dove l'esposizione dei ns. prodotti/servizi risulti di facile comprensione pur con un forte e immediato impatto comunicativo.
A tal riguardo le ulteriori modifiche e migliorie in corso di definizione, e successiva rapida attuazione (che Vi contraddistinguono), contribuiranno certamente ad incrementarne la gradevolezza e la fruizione per i "visitatori".
2. A ns. volta, impegnati da ormai quasi dodici anni nel gestire in qualità i ns. processi produttivi e di fornitura dei servizi, proprio in occasione del recente rinnovo della rispondenza del ns. Sistema di Assicurazione della Qualità agli standard di cui alla sopra citata Norma di riferimento, abbiamo potuto verificare, su un campione di 325 questionari, che nel 98% dei report di indagine e raccolta informazioni dalla ns. Clientela circa lo stato di gradimento dei ns. servizi, il sito WEB era giudicato BUONO-OTTIMO.
Il restante 2% non si è espresso o lo ha giudicato DISCRETO (altre possibili risposte INSUFFICIENTE o SUFFICIENTE).
3. Per quanto concerne invece il Servizio di Indicizzazione che da ormai tre anni ci assicurate, siamo ben lieti di notare che la quasi totalità dei Nuovi Clienti (dove tra questi annoveriamo non solo Privati Cittadini ma, anche, e soprattutto, molte importanti Aziende e, addirittura, Enti Pubblici), per loro diretta ammissione a specifica domanda, sempre riportata nei questionari ISO di cui sopra accennato, ci hanno "trovati" mediante ricerca sul WEB e rappresentano quasi il 23% del ns. fatturato.
Ovviamente il buon esito della trattativa dipende dalle ns. capacità commerciali e varietà di offerta tecnica. Risulta tuttavia emblematico che in un mondo (perlomeno nella ns. realtà milanese) dove si ha quasi paura a rispondere al citofono (già da tempo di aprire la porta a un venditore che fa scouting non se ne parla), il mezzo garantito dal WEB (che permette di guardare, valutare e scegliere senza impegno, in anonimato assoluto e con la massima comodità di luogo ed orario) rappresenta una componente veramente significativa delle risorse da destinare alla promozione delle vendite per un'Azienda operante nel ns. settore.

Possiamo quindi certamente già confermare che è nostra sicura intenzione continuare a perseguire la strada dell'indicizzazione del Sito e proseguire nello sforzo utile all'individuazione delle "parole chiave" più idonee, per il nostro caso, tenendo conto dell'evolvere del linguaggio comune e delle nuove tipologie di sistemi e prodotti che si affacciano al mercato.

Autorizziamo l'uso di queste ns. affermazioni per le finalità divulgative consentite dalla Legge e non esitiamo certo nel raccomandare ad alcuno la professionalità e la disponibilità del personale di Web-Ma, che, così bene, ha saputo interpretare le ns. esigenze e offrire la confacente risposta.

Cordiali Saluti.

SAET MILANO SRL
(William Ferrari)