



Gestione Questionari

Customer Satisfaction Employee satisfaction

QualiWare®

QualiWare® è la soluzione software per i sistemi di gestione basati su requisiti normativi quali ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO-TS 16949, e per l'integrazione dei sistemi stessi. Le sue potenzialità spaziano dalla Gestione del Sistema Qualità alla Gestione delle Risorse Umane, dalla Gestione di Contenuti e Documenti Elettronici alla Gestione del Processo di Produzione. È disponibile a moduli indipendenti, con licenze per utenti contemporanei o per postazioni di lavoro e ha ampie possibilità di interfacciamento con il sistema informatico esistente.

Ulteriori informazioni sul sito www.qualiware.it

REQUISITI DI SISTEMA

• Server

RAM: 2 Gb
SO: Windows 200x (32 o 64 bit)
Database: Microsoft Sql Server, Oracle, Firebird
Web server: IIS
Mail server: Microsoft Exchange, Lotus Domino, SMTP

• Client

RAM: 1 Gb
SO: Windows XP, Vista, Seven (32 o 64 bit)
Mail client: qualunque client
Browser: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari (anche per iPad)

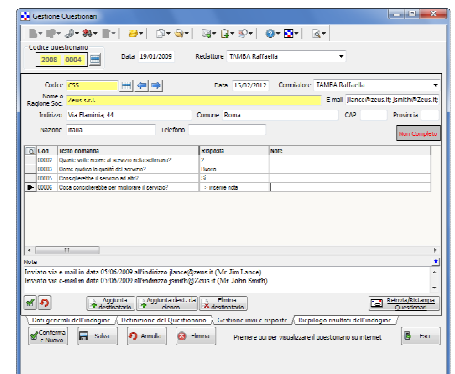
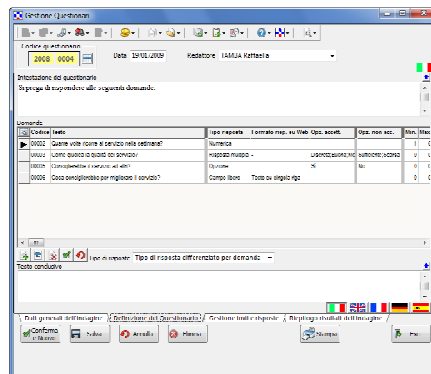


Premessa

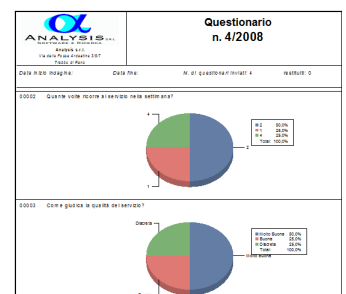
Il questionario è sempre stato uno dei sistemi utilizzati dalle aziende per la raccolta dei dati, ma in passato la sua efficacia era spesso compromessa dalla lentezza e dalla scomodità della sua compilazione e della conseguente trascrizione dei risultati. QualiWare dispone di una funzione che supera tutti i vecchi limiti, consentendo di inviare mail con link su web al questionario, per una loro immediata compilazione da parte dei destinatari con conseguente automatica registrazione dei dati nel proprio database per renderli elaborabili ai fini di un miglioramento reale e tempestivo. I Questionari di QualiWare sono versatili, potendo essere utilizzati per indagini sia sui clienti (*Customer Satisfaction*) sia sul personale (*Employee satisfaction*).

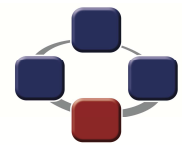
Questionari Clienti (Customer Satisfaction)

- Impostazione di questionari con indicizzazione delle domande, che diventano requisiti di valutazione da parte dell'azienda, registrabili e misurabili.
- Possibilità di scegliere il tipo di risposta inserita. Le risposte inseribili possono essere di tipo quantitativo o qualitativo. Nel caso di risposte qualitative è possibile specificare in piena libertà i valori inseribili (ad es. "alto", "medio", "basso" oppure "buono", "sufficiente", "mediocre"). Sono possibili anche risposte a scelta multipla, numeriche o a testo libero.



- Individuazione di una lista di clienti destinatari. Possibilità di definire anche destinatari non codificati, in modo da estendere (come suggerisce la ISO 9001) l'indagine non solo ai clienti ma a tutte le parti interessate (personale, soci, fornitori, collaboratori, ecc.).
- Possibilità di filtrare i destinatari per nome, per codice, per provincia, per nazione, per settore.
- Possibilità di scegliere se stampare il questionario, inviarlo allegato ad un mail o mandare un link al sito web per la compilazione.
- Possibilità di personalizzare il testo del messaggio.
- Possibilità di definire le versioni in lingua straniera dei questionari, scegliendo, oltre all'italiano, tra inglese, francese, tedesco, spagnolo.
- Possibilità, per il cliente che si collega per compilare il questionario via Web, di scegliere la lingua del questionario fra quelle disponibili.
- Possibilità di gestire il questionario in forma anonima.
- Registrazione dei risultati con indicazione di un punteggio misurabile.
- Riepilogo grafico delle risposte fornite ad ogni domanda dai destinatari che hanno partecipato all'indagine.





Gestione Questionari

Customer Satisfaction Employee satisfaction

TEMPO DI AVVIAMENTO

L'installazione e l'avvio del sistema avvengono generalmente in una giornata. I tempi per la configurazione completa del modulo da parte degli amministratori dipendono da come è organizzata l'azienda. Comunque mediamente è sufficiente una settimana per avere il sistema completamente funzionante e pronto per essere utilizzato da tutti gli utenti.

INTEGRAZIONE

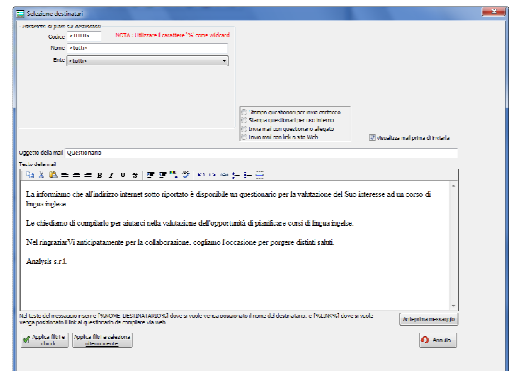
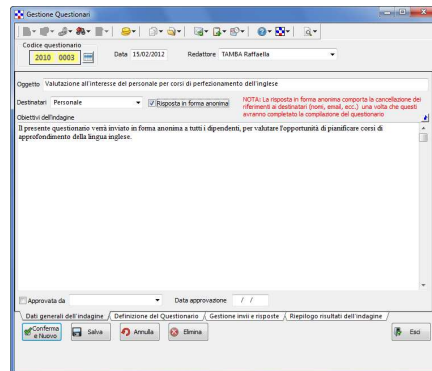
Il modulo Soddisfazione Clienti è stato spesso acquistato assieme al modulo di Gestione dei Reclami che ne costituisce il complemento ideale per la gestione dei rapporti con i Clienti in termini di monitoraggio della Qualità dei prodotti e servizi forniti.

Questo modulo, come gli altri di QualiWare, si integra perfettamente con la Gestione Documentale al fine di consentire di mantenere il legame fra ogni registrazione e documentazione esterna sia testuale che grafica.

Questionari Personale (Employee Satisfaction)

La valutazione della soddisfazione del personale, oltre ad essere spesso richiesta sia dai clienti (soprattutto quelli di dimensione multinazionale) sia dagli enti di certificazione, è molto utile per l'azienda perché alla soddisfazione delle risorse è strettamente collegata la loro motivazione che si riflette in impegno e maggior produttività nell'esercizio delle loro competenze.

Il modulo di QualiWare, utilizzabile per questa funzione, consente così di raccogliere ed elaborare - anche in forma anonima - informazioni importanti ai fini del miglioramento dell'ambiente di lavoro.



Queste le principali funzionalità:

- Possibilità di definire l'ambito di applicazione del questionario al Personale.
- Possibilità di attingere i destinatari del questionario dall'archivio delle risorse umane inserite in QualiWare.
- Possibilità di filtrare i destinatari per ente di appartenenza.
- Possibilità di aggiungere nomi e/o enti anche successivamente.
- Possibilità di gestire i questionari compilati in forma anonima: nel momento in cui un destinatario termina la compilazione del questionario e lo invia, verranno cancellati tutti i suoi riferimenti (nome, email, ecc.) qualora questi fossero stati memorizzati nell'elenco dei destinatari.

Verifica di efficacia della formazione del personale

Un utile impiego del Questionario Personale è la verifica di efficacia dei corsi di formazione.

Le norme ISO 9001 richiedono che, per ogni corso di addestramento, sia effettuata una verifica di efficacia. Utilizzando il questionario come modulo di riscontro del recepimento dei contenuti fondamentali del corso di addestramento seguito, l'azienda dispone di un valido strumento per attestare il conseguimento di qualifiche, crediti e competenze.

La rapidità di definizione del questionario, con l'ampio ventaglio di risposte possibili, la semplicità dell'invio e della compilazione soprattutto via web da parte dei destinatari, la garanzia dell'anonimato delle risposte quando necessario, fanno di questo modulo uno strumento di ampia applicabilità all'interno dell'azienda.

