

## Gemplus Satisfacción de clientes internos MIS

**Gemplus es el primer proveedor de tecnologías, productos y servicios basados en tarjetas inteligentes en el ámbito de las comunicaciones y de las transacciones seguras inalámbricas, especializado en los sectores de las telecomunicaciones y de los servicios financieros.**



### Retos

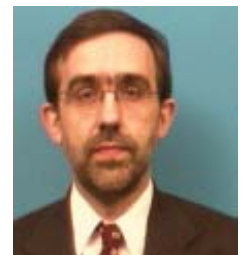
El Departamento de MIS (gestión de sistemas de la información) de Gemplus pone a disposición de más de 800 usuarios internos, un conjunto de medios y servicios que abarcan desde el equipo de sobremesa hasta las aplicaciones (mensajería, agenda, base de datos, CRM, ...) pasando por las infraestructuras de comunicaciones y el soporte a los usuarios.

En el marco de su búsqueda perpetua de mejora de la calidad de los servicios, el Departamento de MIS quería evaluar la satisfacción y las expectativas de sus usuarios para establecer un plan de acción.

### SOLUCIONES

El señor Luis Garcia-Santiago ha implantado, con la ayuda del software WysuForms, una encuesta de satisfacción y la ha distribuido por correo electrónico a los usuarios del Departamento de MIS.

Para esta encuesta, el señor Garcia-Santiago ha identificado 16 indicadores clave, agrupados en tres temas (los servicios de base, los proyectos y el soporte). Cada indicador se mide siguiendo dos ángulos complementarios: la calidad esperada y la calidad percibida.



Sr. Luis  
García-Santiago  
MIS - Gemplus

Q10. La fiabilité et la performance des services et moyens téléphoniques(équipement téléphonique, boîte vocale...)

<input type="checkbox"/>	Importance	Satisfaction
N/A		
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vos remarques, réclamations ou propositions d'amélioration ?

Extracto del cuestionario

### Valor añadido

El análisis de las respuestas recopiladas ha permitido obtener una visión general completa de la satisfacción de los usuarios.

Además de las medidas de satisfacción global deducidas de los resultados, el análisis detallado de las diferencias entre la calidad esperada y la calidad percibida para cada indicador, ha permitido establecer una clasificación de estos últimos y orientar con precisión el plan de acción.

La repetición en el tiempo de la encuesta permite evaluar el impacto de los planes de acción para la mejora permanente de los servicios del MIS. ■