



- Lo strumento per realizzare indagini interne all'azienda
- Clima aziendale e motivazione
 - Customer satisfaction
 - Gestione del cambiamento
 - Livello di motivazione dei venditori
 - Valutazione della formazione
 - Percezione del ruolo della funzione Risorse Umane

INDAGINI AZIENDALI:

L'IMPORTANZA DI CONOSCERE PER POTER AGIRE

SURVEYLAB è lo strumento per la conduzione di interviste ai dipendenti, ai clienti e ai fornitori dell'azienda.

L'intervento di OD&M si contraddistingue per elevati livelli di prestazione in termini di:

- **VELOCITA'**: la durata media del progetto è inferiore alle due settimane.
- **SEMPLICITA'**: SurveyLab consente di gestire le fasi di rilevazione e di analisi in modo flessibile e immediato.
- **COMPETENZA**: i consulenti OD&M accompagnano lo sviluppo del progetto affiancando i gestori aziendali supportandoli lungo tutte le fasi del progetto
- **PERSONALIZZAZIONE**: Ogni intervento è progettato in funzione della specifica realtà aziendale del cliente. I contenuti dei questionari di indagine sono proposti da OD&M e sono integrati con le richieste specifiche della singola azienda.
- **COSTI**: il costo di un'indagine condotta con OD&M è riconosciuto come assolutamente competitivo dalle stesse aziende clienti.

La logica di intervento è la seguente:

1. **ANALISI DEL FABBISOGNO DEL CLIENTE**: nella prima fase del progetto OD&M analizza in modo dettagliato, approfondito e personalizzato il fabbisogno del cliente. L'obiettivo è quello di identificare le condizioni necessarie al successo complessivo del progetto.
2. **RILEVAZIONE (Indagine)**: si fanno emergere i bisogni delle persone facendole sentire coinvolte, ascoltate e motivate.
Azioni:
 - OD&M e l'azienda cliente definiscono i contenuti dell'indagine (questionario) e identificano le azioni necessarie per il successo del progetto (attività di comunicazione e coinvolgimento, anticipazione di rischi, altre situazioni particolari).
 - OD&M predispone lo strumento informatico SurveyLab per la conduzione dell'indagine.
 - L'azienda cliente invita i soggetti interessati a partecipare.
 - Il responsabile del progetto può monitorare in tempo reale l'andamento delle interviste disponendo immediatamente di un report quantitativo segmentabile in funzione di vari fattori (tipologia di partecipanti, aree funzionali, sedi operative, fasce di età, seniority, altri fattori specifici).
3. **ANALISI DEI RISULTATI EMERSI E DEFINIZIONE DI POSSIBILI AZIONI**: vengono analizzate le evidenze e proposte le possibili azioni da implementare.
 - OD&M realizza un Report di analisi qualitativo e conclusivo che presenta all'azienda cliente. Nel Report, OD&M evidenzia i punti di forza e di debolezza emersi e propone alcune possibili azioni finalizzate a:
 - Valorizzare i punti di forza (marketing interno).
 - Trovare soluzioni ai problemi emersi.
4. **AZIONE**: vengono implementate le azioni e i progetti precedentemente delineati.
 - L'azienda, eventualmente accompagnata dai consulenti OD&M, pone in essere le azioni definite nella fase precedente.

Fabbisogno



Rilevazione



Analisi



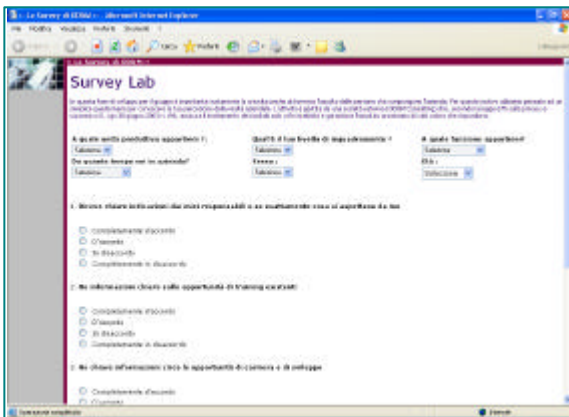
Azione

SURVEYLAB: LO STRUMENTO

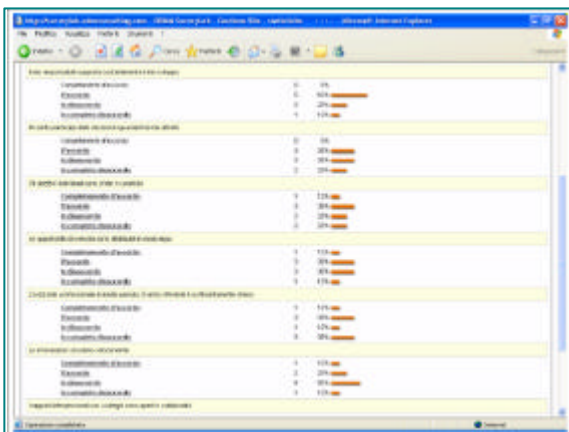
SurveyLab è una piattaforma basata su tecnologia Internet, di semplice utilizzo in quanto fruibile in modalità ASP. I vantaggi:

- Nessun software da installare sui computer.
- Piattaforma web server di proprietà di OD&M e la cui gestione è a carico di OD&M (l'azienda cliente non deve preoccuparsi di problematiche di natura tecnologica).
- I partecipanti accedono al questionario semplicemente dal proprio PC e, in modo molto semplice, rispondono alle domande che visualizzano a video.
- L'utilizzo della piattaforma per il responsabile del progetto avviene connettendosi semplicemente a un sito Internet e inserendo la login e la password fornite da OD&M. In questo ambiente personalizzato, il gestore del progetto può visualizzare in tempo reale le risposte fornite dagli intervistati, segmentandole in funzione dei fattori di analisi precedentemente definiti. Le statistiche vengono proposte anche attraverso grafici di semplice lettura e interpretazione.

Alcune immagini:



Un esempio di questionario, come appare ai partecipanti:



Una schermata visualizzata dal gestore del progetto all'interno della propria console di controllo: la sintesi dei risultati emersi per ogni singola domanda proposta.



Uno dei grafici a disposizione del gestore per l'analisi dei risultati: punti di forza e di debolezza segmentati in base alle diverse aree funzionali coinvolte.

LE TEMATICHE DI INDAGINE: CUSTOMER SATISFACTION

SurveyLab può essere applicato in tutte le situazioni nelle quali la direzione aziendale intenda condurre delle interviste.

Qui di seguito viene visualizzato il *framework* concettuale delle indagini di "Customer Satisfaction".

La relazione con i clienti, la conoscenza del loro livello di soddisfazione e dei loro bisogni è alla base del successo delle aziende in qualsiasi settore.

L'indagine è progettata in modo tale da fornire risposte precise sui seguenti temi:

1. **Qualità percepita del prodotto / servizio.**
2. **Confronto con i principali competitors e posizionamento di mercato.**
3. **Predisposizione alla fedeltà da parte dei clienti.**

L'analisi congiunta di questi tre elementi porta alla definizione **delle linee guida strategiche ed operative per gli investimenti futuri.**

Una volta implementate le linee guida, il processo di customer satisfaction può ricominciare in termini di **rilevazione** (indagine condotta con metodologia SurveyLab), **analisi** (proposta dai consulenti OD&M) e **nuova definizione delle linee guida** per gli anni successivi.



Per quanto riguarda i contenuti dell'indagine, OD&M propone un modello concettuale che funge da riferimento fondamentale.



Le indagini di customer satisfaction condotte da OD&M possono esplorare uno o più (a discrezione dell'azienda cliente) fra le aree tematiche rappresentate nel grafico riprodotto qui a lato.

Per ognuna di esse, OD&M propone una serie strutturata di domande che l'azienda può personalizzare in funzione dei propri obiettivi specifici.



Passaggio Canonici Lateranensi, 9 - 24121 Bergamo
Tel. +39 - 035-23.55.32 Fax: +39 - 035-24.78.20
www.odmconsulting.com odm@odmconsulting.com

LE REFERENZE DI OD&M

- Oltre 1.500 aziende clienti in Italia
- Attività operative in Spagna e Francia
- Media partner:
 - JOB 24 de Il Sole 24 Ore
 - Radio24
- Maggiori informazioni su www.odmconsulting.com