

## فرم نظر سنجی از مشتریان

## مشتری گرامی

از حمایت همیشگی و توجه شما به شرکت کاراتلفن سپاسگزاریم. سعی و تلاش شرکت کارا تلفن همواره بر ارائه محصولات و خدمات با کیفیت بهتر معطوف بوده و همکاری شما در این ارتباط برای این شرکت مایه افتخار است. شرکت کاراتلفن تمایل دارد تا ارتباط خود را با شما بیشتر نماید و از پیشنهادات و نظرات شما بهره مند شود. این شرکت به منظور شناخت بیشتر نیازهای شما، نقطه نظرات و انتقادات شما را مورد توجه قرار داده و با استفاده از آنها کیفیت محصولات و خدمات خود را بهبود می بخشد

اطلاعات فردی (لطفاً اطلاعات کامل را ارائه دهید تا تماس با شما میسر گردد).

نام: ..... عنوان شغلی: ..... بخش: ..... شرکت یا سازمان: ..... آدرس: .....

کد پستی: ..... تلفن: ..... فاکس: ..... پست الکترونیکی: .....

## از کدام محصول کاراتلفن استفاده می نمایید.

  
  
  

مرکز تلفن مدل EX42512  
مرکز تلفن (PABX) مدل KTDSS  
مرکز تلفن مدل MS128  
مرکز تلفن (PABX) مدل KTDSS+

  
  
  

مرکز تلفن مدل MS48  
مرکز تلفن مدل MS38  
سوئیچ دیجیتال (PBX) مدل KTDSS  
سوئیچ دیجیتال (PBX) مدل KTDSS +

## ارزیابی رضایت خریدار

لطفاً به توضیحات ذیل در پاسخگویی به سوالات این پرسشنامه توجه فرمایید

- ارزیابی هر یک از آیتمها از دو جنبه "رضایت" و "اهمیت" مورد توجه قرار میگیرد. منظور از مورد اول، میزان رضایت شما از آیتمهای فهرست شده و دومی میزان اهمیت آیتمها را از نظر شما تعریف می کند
- عامل رضایت از ۱ تا ۱۰ درجه بندی شده است. ۱۰ معرف بیشترین میزان رضایت و ۱ کمترین میزان رضایت است.
- عامل اهمیت از ۱ تا ۱۰ درجه بندی شده است. ۱۰ معرف بیشترین میزان اهمیت و ۱ کمترین میزان اهمیت است.
- شما می توانید این پرسشنامه را به آدرس پست الکترونیکی کاراتلفن و یا شماره فکس این شرکت ارسال نمایید. (Email:sales@karatelephone-ir.com) فاکس : ۰۲۱ - ۸۸۹۸۴۳۳۳

**فرم نظر سنجی از مشتریان**

تاریخ:

اهمیت										رضایت										عامل ارزیابی
۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
																				میزان پایداری تجهیزات سخت افزاری
																				میزان پایداری تجهیزات نرم افزاری
																				سهولت در کاربرد و عملکرد رضایت بخش سیستم
																				ارتقا و بهبود سیستم در جهت تضمین عملکرد پایدار آن
																				عملکرد مناسب در زمینه‌های تشخیص خرابی، پردازش و اصلاح اطلاعات و مانند آن
																				ظاهر فیزیکی محصول
																				ارائه مدارک فنی کامل با جزئیات کافی

توجه: منظور از مدارک فنی "راهنمای نصب" و "راهنمای نگهداری و اپراتوری". "راهنمای مصرف کننده" هر دستگاه است.

**تکمیل قرارداد و تحویل به موقع تجهیزات**

اهمیت										رضایت										عامل ارزیابی
۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
																				ایا تجهیزات طبق زمانبندی تعیین شده در قرارداد تحویل شده اند
																				چنانچه برنامه زمانبندی وجود نداشته است، ایا قبل از تحویل کالا هماهنگی لازم با شما به عمل آمده است؟
																				ایا مشکلاتی از قبیل تحویل ناقص تجهیزات، حذف بعضی از اقلام یا خرابی در اثر حمل و نقل وجود داشته است؟
																				ایا تجهیزات معیوب به موقع تعمیر شده اند؟

**نصب و راه اندازی**

اهمیت										رضایت										عامل ارزیابی
۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
																				بررسی دقیق و صحیح محل نصب
																				نصب و راه اندازی سیستم بر اساس زمان بندی مورد توافق طرفین
																				ویژگیهای فنی نصب سخت افزاری و رفع اشکال نرم افزاری سیستم
																				میزان دقت و کامل بودن مدارک برای تکمیل پروژه
																				کیفیت دانش فنی و عملی کارشناسان نصب و راه اندازی کاراتلفن
																				جدیت کارشناسان نصب و راه اندازی کاراتلفن در سرویس دهی

**فرم نظر سنجی از مشتریان**

تاریخ:

اهمیت										رضایت										عامل ارزیابی
۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
																				سهولت دسترسی و تماس با پرسنل بخش پشتیبانی کارا تلفن
																				سرویس دهی به موقع در مواقع بروز مشکلات فوری
																				توانایی رفع مشکلات سیستم توسط کارشناسان کارا تلفن
																				جدیت کارشناسان پشتیبانی فنی کارا تلفن در سرویس دهی

**نظرات شما در مورد سایر شرکتها:**

شناخت شما از تولید کنندگان ایرانی تجهیزات ارتباطی تا چه حد است؟ به نظر شما بهترین تولید کننده تجهیزات ارتباطی در داخل کشور، کدام شرکت است؟

۱. میزان رضایت خود را از شرکت کارا تلفن مرقوم فرمایید (لطفاً در ..... علامت بزنید)  
 (۱۰ نشان دهنده بیشترین میزان رضایت و ۱ نشان دهنده کمترین میزان است).....

۲. در مقایسه شرکت کارا تلفن و شرکتی که در پاسخ به سوال فوق مشخص کردید ایتیمهای زیر را علامت بزنید

آموزش مشتری	سرویس دهی مناسب	پروژه نصب	پشتیبانی فنی و نگهداری	تکمیل به موقع قرارداد	بازاریابی	کیفیت محصول	وجهه (اعتبار) شرکت

**پیشنهادات شما**

کارا تلفن در کدامیک از زمینه ها (کیفیت محصول، نصب، نگهداری و پشتیبانی، تکمیل قرارداد و تحویل به موقع و ..... ) عملکرد مناسبی ندارد؟ از پیشنهادات ارزشمند شما استقبال می کنیم.