

Case XisView - Mettler x Jalibar

[versão em pdf](#)



Mettler Toledo

Especializada na área de instrumentação de precisão para uso profissional, através de uma ampla linha de produtos, oferece uma gama de serviços para a indústria a nível global.

Com mais de 10.000 colaboradores, gera vendas anuais acima de US\$ 1 bilhão.

A Mettler Toledo Inc. tem suas ações listadas na NYSE (New York Stock Exchange) desde 1997.

Faz parte do seleto grupo das 500 maiores corporações Norte Americanas pelo critério da Revista FORTUNE. Opera no Brasil através de uma estrutura industrial em Alphaville, Barueri, com destacada presença e atuação na área de automação industrial com foco no segmento de sensores, instrumentos de medida para a área analítica. Necessidade Atuando sob normas, a empresa é certificada pela ISO 9000-2000.

Tendo a necessidade de medir o nível de satisfação de clientes, a empresa contratava serviços de terceiros para este fim em nível de consultoria até o ano de 2004. A empresa transferia para o ambiente externo sua lista de clientes e a consultoria efetuava as entrevistas e formulava um relatório anual.

O processo era longo e nem sempre os resultados eram os desejados em termos de reação da empresa às avaliações apresentadas pelos clientes. O custo benefício também era uma preocupação da empresa.

Solução

Em 2004, a Mettler firmou um contrato de compra de uma cópia do XisView, visando desenvolver a medida do nível de Satisfação de Clientes. Adicionalmente foi realizada uma consultoria para a identificação dos pontos de controle para a monitoração da qualidade do relacionamento entre a Mettler e seus clientes. Neste ano a Mettler completa três anos de uso do sistema, tendo aplicado a pesquisa com um misto de respostas via e-mail e entrevistas por telefone.

Os resultados são processados de forma instantânea, oferecendo a empresa uma visão global dos resultados e dos pontos críticos que necessitem de ações de caráter estratégico e operacional.

Vantagens / Benefícios conseguidos

- Conclusão do processo de medida em 45 dias.
- Sigilo dos resultados, agora tratados internamente.

- Payback do investimento realizado na primeira pesquisa
- Facilidade de interpretação de resultados por todos os colaboradores
- Métrica referenciada a um padrão histórico em vários períodos

Adicionalmente a Mettler tem utilizado o XisView para outras aplicações de caráter interno, tais como pesquisa de clima, eventos, convenções.

Mettler Toledo Indústria e Comércio Ltda.

Al Araguaia 451 - Alphaville CEP 06455-000 - Barueri - SP- Brasil

Fones: [11] 4166-7431 | [11] 4166-7400

