

Case XisView - Osborn x Jalibar

[versão em pdf](#)



Osborn International do Brasil

Fundada em 1887, Osborn é uma multinacional incorporada da Jason Inc.

Com operações em 12 países, tem acima de 2000 colaboradores espalhados pelo mundo.

Na atualidade é o maior fabricante de escovas para tratamento de superfície do mundo que são comercializados em mais de 90 países. Testes de segurança são desenvolvidos e aplicados em seus produtos nos E.U.A atendendo as normas ANSI.

Com uma linha de produtos de mais de 3000 itens, oferece ainda centenas de produtos especiais, customizados para indústrias em específico e empresas de revenda.

Como empresa líder no seu setor, acumula uma quantidade de patentes em produtos e processos superiores à soma de patentes das demais empresas atuantes neste setor.

Opera industrialmente no Brasil na cidade de São Bernardo do Campo, produzindo itens de qualidade reconhecida por indústrias dos mais diversos segmentos, tais como usinas siderúrgicas, fundições, metalúrgicas e montadores e outras.

Necessidade

Atuando sob normas, a entidade é certificada pela TUV-SUD Management Service GMBH trabalhando com sistema da qualidade em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001-2000.

Durante o processo de certificação do sistema da qualidade para sua unidade brasileira, a empresa encontrou o desafio de efetuar esta pesquisa dentro de um prazo muito curto de tempo, não dispondo de recursos humanos e de tempo para atender esta necessidade sob critérios.

Com o compromisso de desenvolver uma pesquisa que pudesse oferecer subsídios efetivos para o desenvolvimento de planos de ações e medidas corretivas para as dificuldades eventuais encontradas, a empresa decidiu por procurar uma solução sistêmica e que pudesse também ser um standard para as próximas pesquisas.

Entre os atributos anexados a necessidades se destacava:

- A necessidade de um indicador de precisão da medida
- Um método de cálculo do tamanho mínimo das amostras
- Uma forma de leitura dos resultados de fácil entendimento e

interpretação via cockpit de análise de resultados.

- Um facilitador para o desenvolvimento dos questionários

Havia ainda a necessidade de segmentar resultados desta pesquisa entre clientes industriais e clientes comerciais.

Solução

Em dezembro de 2006, a Osborn 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 Osborn e seus clientes.

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

Vantagens / Benefícios conseguidos

- Conclusão do processo de medida em 30 dias.
- Sigilo dos resultados.
- 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
- Medida realizada por e-mail para 100% dos clientes com taxas de resposta superiores a 10%.

A OSBORN deve em um futuro próximo aplicar o XisView como ferramenta de medida de satisfação para aplicações dentro da área de Marketing, objetivando buscar estratégias de negócios sintonizadas com os interesses dos clientes.

OSBORN International LTDA

Rua Lemos Torres, 150 - Bairro Planalto - CEP 09890 070 - São Bernardo do Campo - SP

www.osborn.com.br

Fones: [11] 4391-6559 | [11] 4391-6550

