

Guida alla gestione delle valutazioni eKomi Ltd

Versione 3.01 del 14/04/2010



eKomi
The Feedback Company



Indice

1. Descrizione del servizio	5
2. Come ricevere le recensioni	5
3. Presentazione delle valutazioni	6
3.1 Analisi delle valutazioni dei clienti	6
3.2 Pubblicazione delle valutazioni	6
3.3 Valutazioni positive	7
3.4 Valutazioni negative e neutre	8
4. Procedura di mediazione	8
4.1 Significato generico	8
4.2 Nessuna reazione alla valutazione negativa	8
4.3 Come aprire una procedura di mediazione	8
4.4 Come chiudere la procedura di mediazione	8
4.5 Procedura di mediazione terminata	9



Descrizione delle figure

Figura 1:

Registrazione della valutazione del cliente6

Figura 2:

Panoramica del voto.....7

Figura 3:

Certificato (panoramica delle valutazioni del cliente).....7

Figura 4:

Procedura di mediazione, il cliente può ritirare il suo parere.....9

Figura 5:

Procedure di mediazione terminate con successo.....10



La seguente guida di eKomi Ltd

Markgrafenstr. 11, 10969 Berlin,

Direttori generali: Michael Ambrosio e Marcus Ross,
Iscrizione al Registro delle Imprese di Berlino, Amtsgericht
Charlottenburg

Codice Fiscale e P. IVA: HRB 114 654 B –

Telefono: 004930-2000 444 999

Fax: 004930-2000 444 998

E-mail: info@ekomi.it



1. Descrizione del servizio

Ekomi é il leader provider affidabile e intelligente mirato ad analizzare la valutazione del cliente. Ekomi permette di pubblicare commenti reali mirati a ricevere la fiducia del cliente. Il servizio eKomi offre la gestione professionale delle valutazioni. Il feedback del cliente verrà esaminato accuratamente dopo l'acquisto (inviando inizialmente al cliente stesso una richiesta tramite e-mail mirata apprendere il suo livello di soddisfazione) ed in seguito verrà pubblicato direttamente sul sito e sui motori di ricerca.

La seguente guida descrive la trasparenza del sistema feedback di eKomi e i metodi operativi adottati dai nostri manager e dai membri del team di mediatori esperti.

Gli inizi

Michael Ambros fonda Ekomi all'inizio del 2008 con l'obiettivo di portare trasparenza nell'industria dell'e-commerce. Sin dall'inizio fu chiaro per Michael la necessità dell'utilizzo dei meccanismi di sicurezza tecnica (come per esempio i certificati SSL) e di certificati già esistenti. Tuttavia, utilizzare migliaia di commenti dei clienti soddisfatti attraverso la piattaforma di un'azienda terzi e mettere a disposizione un certificato che indichi la qualità e la fiducia di un negozio online fu per lui qualcosa di nuovo.

Con un logico e sofisticato eKomi, le richieste di valutazione sono inviate esclusivamente ai clienti reali i quali hanno effettivamente concluso una transazione d'acquisto. Sin dall'inizio, eKomi ha realizzato più di 10 milioni di sondaggi positivi per i clienti e a gestito migliaia di procedure di mediazione. Tutto a favore di aiutare i milioni di clienti nella scelta del negozio on line.

Il successo di eKomi é basato sulla sua logica unica che permette ai negozi online di gestire le loro valutazioni. Un altro fattore importante riguarda ovviamente le competenze dei manager in feedback e del team di mediatori esperti, essi analizzano i commenti sostenendo le due parti al fine di ottenere una soluzione accettabile.

2. Come ricevere le recensioni

Il primo elemento chiave di Ekomi é la necessità di ricevere commenti con l'obiettivo unico di migliorare il servizio del negozio online. È ugualmente molto importante che il negozio giudicato non abbia la possibilità di manipolare i propri commenti e che eKomi altrettanto non modifichi il sistema di valutazione. Secondo questa ottica eKomi ha messo a disposizione un software per milioni di commercianti internazionali e commerce. Il software permette ai clienti reali di dare la propria opinione, dopo avere effettuato l'acquisto.

Il servizio eKomi interagisce direttamente con la base dei dati del negozio online. Qualche giorno dopo che l'operazione di acquisto verrà conclusa, sarà inviata automaticamente da parte del negozio online una e-mail, domandando al cliente di lasciare una valutazione inerente il servizio offerto. Le comunicazioni tra cliente e negozio online saranno pubblicate, soltanto dopo un controllo tecnico accurato fatto da eKomi. Se l'e-mail andrà a finire nel filtro anti-spam e quindi se non fosse recapitata al cliente, eKomi consiglia al

cliente di scrivere un' e-mail all' indirizzo seguente: info@ekomi.co.uk . In questo caso sarà permesso al cliente di giudicare nuovamente il negozio on line.

Bitte bewerten Sie:

1 Wieviele Sterne geben Colorway?
Um die zutreffende Sternanzahl auszuwählen, klicken Sie mit der Maus auf den Stern!

Sie haben gewählt: Durchschnitt

2 Ihre persönliche Bewertung
Hilfestellungen für Ihre Bewertung:
» War der Einkaufsprozess einfach?
» Sind Sie mit dem Service zufrieden?
» Was können wir für Sie verbessern?

Geben Sie hier Ihre persönliche Mei

Figura 1: Registrazione della valutazione del cliente

3. Presentazione delle valutazioni:

Le valutazioni del cliente saranno esaminate dal personale eKomi. La società stessa non ha la possibilità di modificare o di cancellare i commenti, a meno che non siano presenti contenuti offensivi.

3.1. Analisi delle valutazioni dei clienti:

I commenti contenenti insulti, parole offensive saranno rimossi. EKomi ha il diritto ed il dovere di cancellare/ sopprimere questo tipo di commenti.

3.2. Pubblicazione delle valutazioni:

I commenti dei clienti, dopo essere approvati sono attivi e pubblicati immediatamente sul certificato eKomi nel sito del negozio on line, il quale trarrà beneficio dal giudizio espresso dal cliente. Le valutazioni sono divise in positive, negative, neutre e sono esposte in ordine cronologico.

Barometro di soddisfazione



Figura 2: Panoramica del voto

3.3. Valutazioni positive

Le valutazioni positive rilasciate sono assegnate da 4 o 5 stelle e verranno pubblicate immediatamente in seguito essere analizzate accuratamente da ekomi. Le valutazioni sono pubblicate sul widget eKomi e sul certificato eKomi.



Figura 3: Certificato (panoramica delle valutazioni del cliente)

3.4. Valutazioni negative e neutre

Le Valutazioni neutre e negative sono assegnate da un numero di stelle compreso tra 3 ed 1, le quali saranno analizzate da Ekomi prima di essere pubblicate (vedi 3.1). L' azienda o il negozio dopo essere valutato riceverá un messaggio di notifica con l' avviso di essere stati valutati negativamente; il negozio o l' impresa presa in questione avrà poi il diritto di aprire la procedura di mediazione (dialogo con il cliente) entro 5 giorni. Se la procedura di mediazione non sarà richiesta, la valutazione neutra o negativa del cliente verrà pubblicata.

4. Procedura di mediazione

4.1. Significato generico

La procedura di mediazione é stata apposta inventata e sviluppata da eKomi per chiarire i problemi che possono sorgere tra il negozio online ed il cliente, al fine di proteggere il negozio online dalle valutazioni negative e favorire la comunicazione tra le aziende ed i clienti (secondo alcuni studi, il 60% delle valutazioni negative nascono proprio dalla scarsa comunicazione tra entrambe le parti). Durante la procedura di mediazione il cliente avrà la possibilità di cambiare la sua opinione. Le aziende o i negozi online ed i clienti possono chiedere l' intervento di eKomi. Durante la procedura di mediazione entrambe le parti devono presentare i fatti entro 4 settimane. Alla fine di questo periodo un manager eKomi deciderá se la valutazione espressa dal cliente potrà essere pubblicata oppure no, secondo i fatti presentati da entrambe le parti.

4.2. Nessuna reazione alla valutazione negativa

Quando il cliente rilascia una valutazione negativa, il negozio online dovrà aprire la procedura di mediazione in massimo 5 giorni per risolvere il problema. Se così non accade la valutazione negativa del cliente verrà automaticamente pubblicata.

La procedura di mediazione può rimanere aperta anche dopo i 5 giorni e la valutazione negativa del cliente non verrà pubblicata fino a quando non verrà trovata una soluzione.

4.3. Come aprire una procedura di mediazione

Il negozio online ha il diritto di aprire la procedura di mediazione in seguito alla ricezione di una valutazione negativa. Durante la procedura di mediazione la valutazione negativa non verrà pubblicata. Essa verrà visualizzata soltanto dal negozio online ed il cliente.

4.4. Come chiudere la procedura di mediazione

Il cliente può chiudere la procedura di mediazione in qualsiasi momento, una ragione potrebbe essere aver realizzato che la valutazione sia scorretta nei confronti del negozio(un errore) oppure se il cliente ed il negozio online riuscissero a raggiungere un accordo soddisfacente.

Figura 4: Procedura di mediazione, il cliente può ritirare il suo parere

Il negozio online non può chiudere la procedura di mediazione, tuttavia per concluderla può chiedere l'intervento di eKomi. In questo caso, il negozio online richiede il servizio di mediazione offerto da eKomi, il team esperto eKomi prenderà una decisione analizzando accuratamente i fatti presentati dalle due parti. Se il cliente non rispondesse al commento entro 14 giorni la procedura di mediazione verrà terminata e la valutazione del cliente non verrà pubblicata. Se il negozio online non rispondesse secondo e i tempi stabiliti la valutazione negativa verrà pubblicata.

Il negozio online ed il cliente hanno un termine di 4 settimane per chiudere la procedura di mediazione. Se non si dovesse raggiungere un accordo, uno dei nostri esperti eKomi prenderà una decisione a riguardo esaminando i fatti esposti da entrambe le parti ed in conclusione chiuderà la procedura di mediazione.

4.5. Procedura di mediazione terminata

Se si riuscisse a raggiungere un accordo tra le parti, ma la valutazione del cliente non è appropriata alla nuova opinione del cliente, eKomi in seguito avrà il diritto di cambiare la valutazione.

Ciò include una successiva cancellazione della valutazione iniziale. I commenti derivanti dalle procedure di mediazione concluse con successo non verranno pubblicati e se il cliente darà il permesso il numero di stelle verrà modificato da un manager eKomi ed in seguito la valutazione sarà pubblicata.



SHOP-STATUS	gültig
PRÜFUNGEN:	2008 Kundenmeinungen
ERFOLGREICHE SCHLICHTUNGSVERFAHREN:	19
LETZTE AKTUALISIERUNG:	07.02.2010 um 09:38 Uhr

Figura 5: Procedure di mediazione terminate con successo