

logikaline

BEZEROEN
ASEBETETZE
INKESTA

Gipuzkoako Ur Kontsortzioa 2018

LEGAZPI



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa

AURKIBIDEA

1. Uraren faktoreak:

- Usaina.
- Kolorea.
- Zaporea.
- Presioa.

2. Ur mozketak:

- Ur mozketak.
- Informazioa ura moztu aurretik.
- Denbora urik gabe.

3. Uraren prezioa:

- Uraren prezioa.
- Prezioa beste zerbitzuetakoekin alderatuz.
- Kalitatea/prezioa erlazioa.

4. Informazioa fakturan:

- Informazio zehatza eta nahikoa fakturan.
- Jasoko zenituzkeen beste datu batzuk.

5. Abonatuei arreta gure bulegoetan:

- Abonatuei laguntza gure bulegoetan.
- Denbora asko atenditzen gure bulegoetan.
- Eginiko gestioa.
- Pertsonalaren tratua.
- Gure bulegoetara buruzko iritzia.

6. Telefonozko arreta:

- Inoiz telefonoz gure bulegoetara deitzea.
- Denbora asko telefonoz atenditzen.
- Eginiko gestioa.
- Pertsonalaren tratua.

7. Beste zerbitzuekin konparaketa.

8. Zerbitzuari buruz emandako iritzi bat:



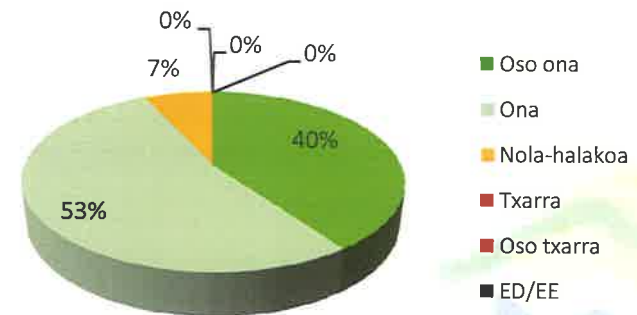
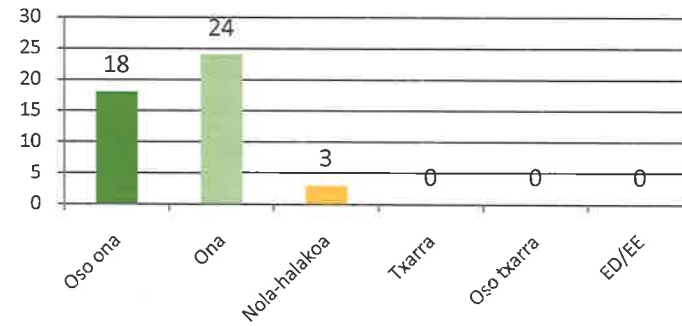
1. URAREN FAKTOREAK

URAREN USAINA

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	18	5	40%
ONA	24	4	53%
NOLA-HALAKOA	3	3	7%
TXARRA	0	2	0%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	0	0	0%

ERANTZUNEN BATAZBESTEKO BALOREA
 *ED/EE kontutan hartu gabe

4,33



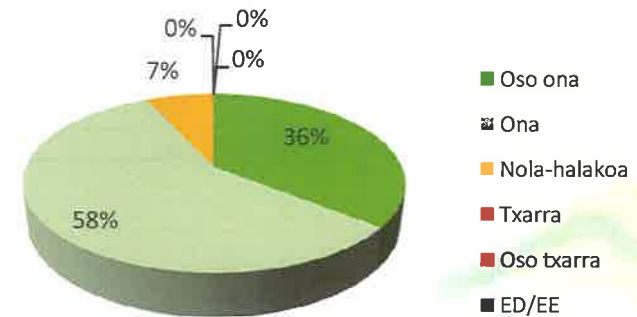
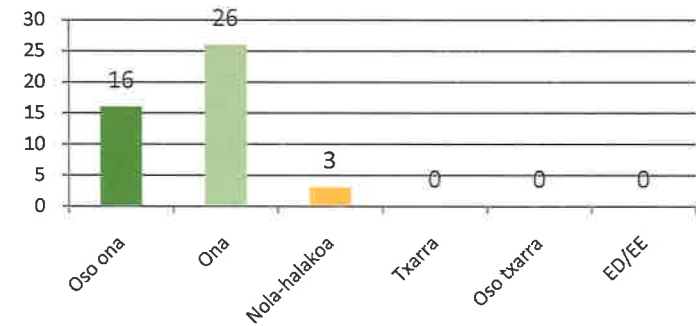
1. URAREN FAKTOREAK

URAREN KOLOREA

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	16	5	36%
ONA	26	4	58%
NOLA-HALAKOA	3	3	7%
TXARRA	0	2	0%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	0	0	0%

ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA
*ED/EE kontutan
hartu gabe

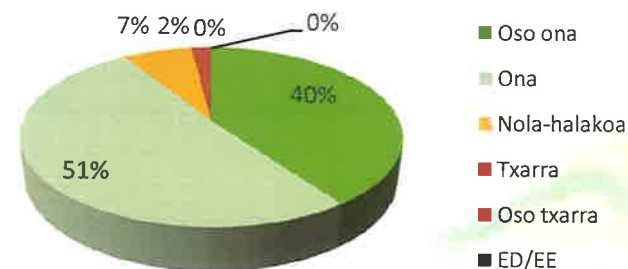
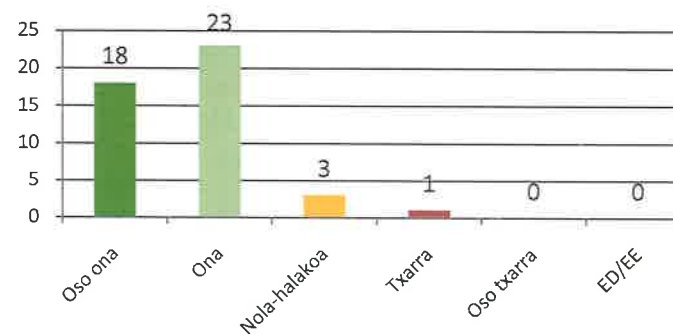
4,29



1. URAREN FAKTOREAK

URAREN ZAPOREA

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	18	5	40%
ONA	23	4	51%
NOLA-HALAKOA	3	3	7%
TXARRA	1	2	2%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	0	0	0%



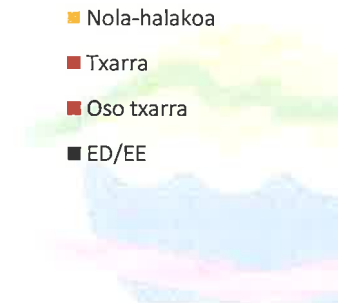
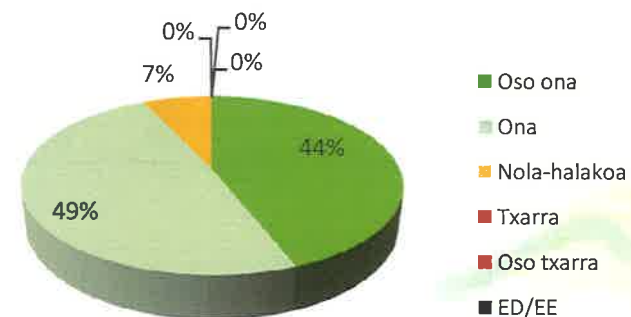
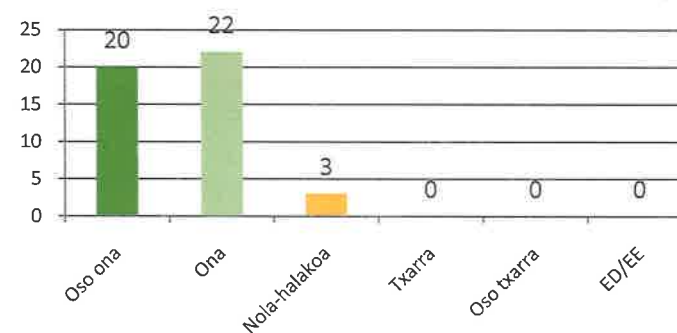
1. URAREN FAKTOREAK

URAREN PRESIOA

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	20	5	44%
ONA	22	4	49%
NOLA-HALAKOA	3	3	7%
TXARRA	0	2	0%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	0	0	0%

ERANTZUNEN BATAZBESTEKO BALOREA
 *ED/EE kontutan hartu gabe

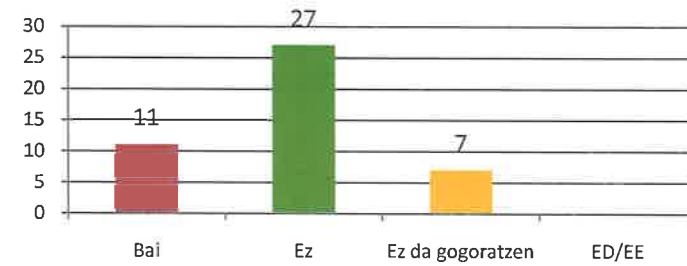
4,38



2. UR MOZKETAK

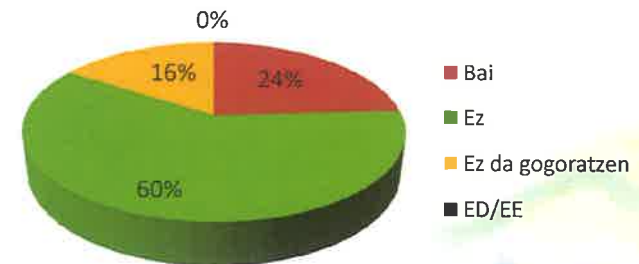
IZAN AL DUZU UR MOZKETARIK?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
BAI	11	1	24%
EZ	27	5	60%
EZ DA GOGORATZEN	7	0	16%
ED/EE	0	0	0%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA
**ED/EE kontutan
hartu gabe*

3,24

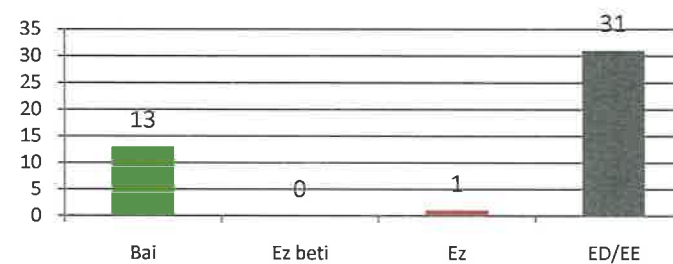


- Bai
- Ez
- Ez da gogoratzen
- ED/EE

2. UR MOZKETAK

AURREZ INFORMATU AL GENIZUN?

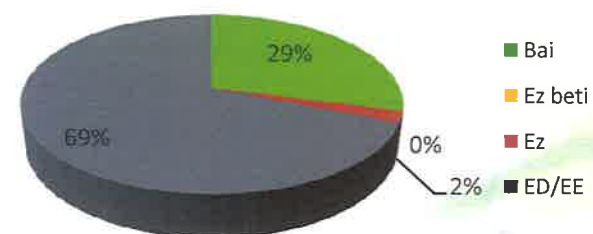
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
BAI	13	5	29%
EZ BETI	0	3	0%
EZ	1	1	2%
ED/EE	31	0	69%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

*ED/EE kontutan
hartu gabe

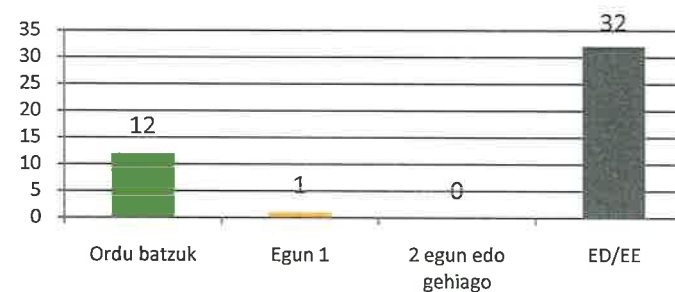
4,71



2. UR MOZKETAK

ZENBAT DENBORA IZAN ZINEN URIK GABE?

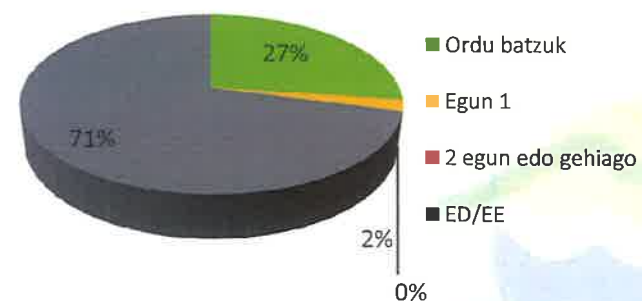
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
ORDU BATZUK	12	5	27%
EGUN 1	1	3	2%
2 EGUN EDO GEHIAGO	0	1	0%
ED/EE	32	0	71%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

*ED/EE kontutan
hartu gabe

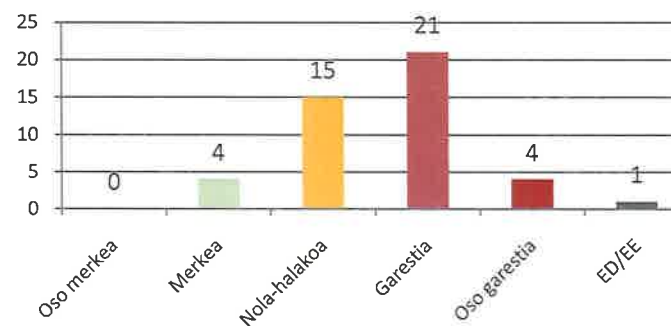
4,85



3. URAREN PREZIOA

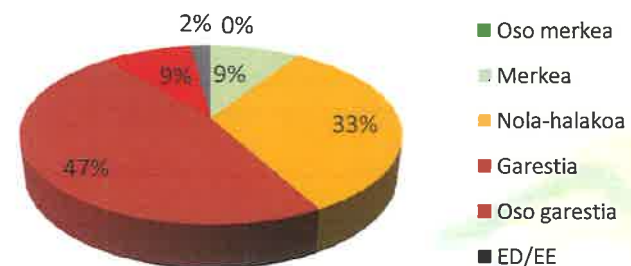
ZER IRUDITZEN ZAIZU URAREN PREZIOA?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO MERKEA	0	5	0%
MERKEA	4	4	9%
NOLA-HALAKOA	15	3	33%
GARESTIA	21	2	47%
OSO GARESTIA	4	1	9%
ED/EE	1	0	2%



ERANTZUNEN BATAZBESTEKO BALOREA
 *ED/EE kontutan hartu gabe

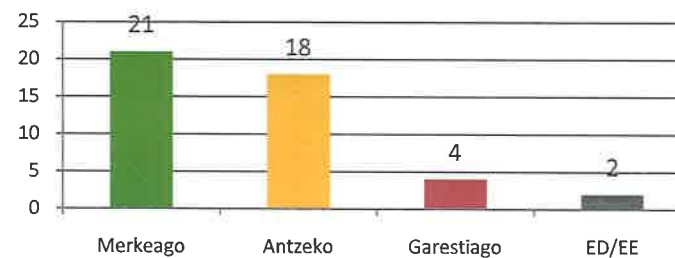
2,43



3. URAREN PREZIOA

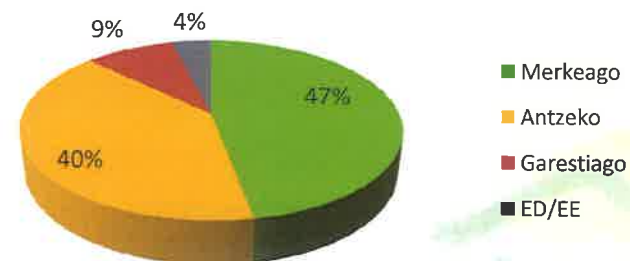
ZER IRUDITZEN ZAIZU PREZIOA BESTE ZERBITZUEKIN ALDERATUTA?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
MERKEAGO	21	5	47%
ANTZEKO	18	3	40%
GARESTIAGO	4	1	9%
ED/EE	2	0	4%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA
**ED/EE kontutan
hartu gabe*

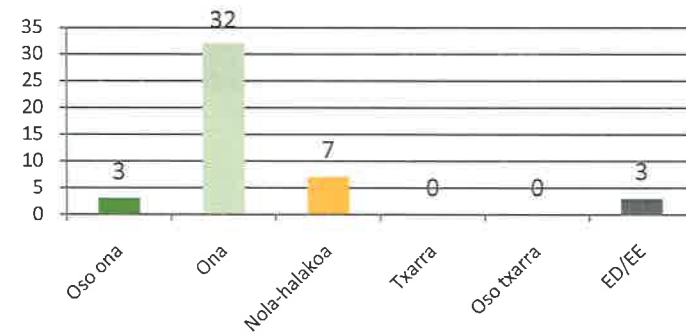
3,79



3. URAREN PREZIOA

ZER IRUDITZEN ZAIZU ZERBITZUAREN KALITATE/PREZIO ERLAZIOA?

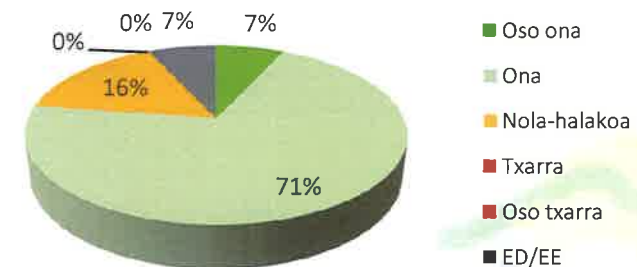
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	3	5	7%
ONA	32	4	71%
NOLA-HALAKOA	7	3	16%
TXARRA	0	2	0%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	3	0	7%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

*ED/EE kontutan
hartu gabe

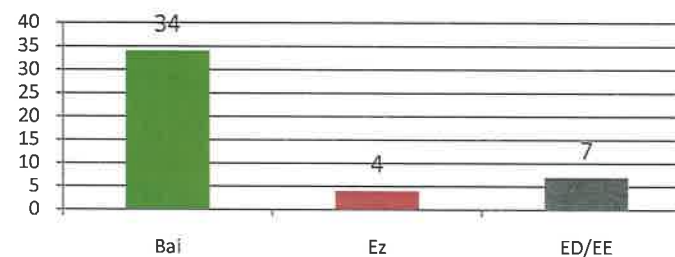
3,90



4. INFORMAZIOA FAKTURAN

NAHIKOA IRUDITZEN ZAIZU FAKTURAN ZEHAZTEN DEN INFORMAZIOA?

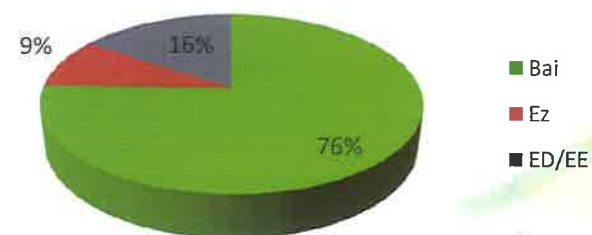
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
BAI	34	5	76%
EZ	4	1	9%
ED/EE	7	0	16%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

*ED/EE kontutan
hartu gabe

4,58



4. INFORMAZIOA FAKTURAN

JASOKO ZENITUZKEEN BESTE DATU BATZUK?

JASOTAKO ERANTZUNAK:

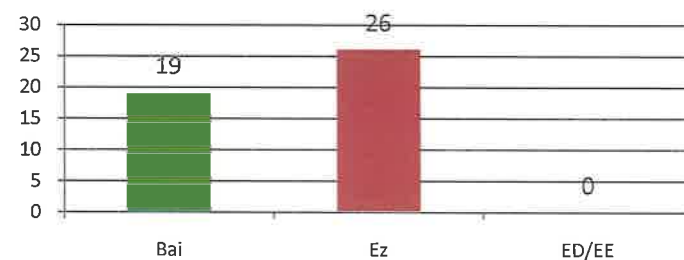
- ARGIAGO JARTZEA



5. ABONATUEI ARRETA GURE BULEGOETAN

IZAN AL ZARA GURE BULEGOETAN?

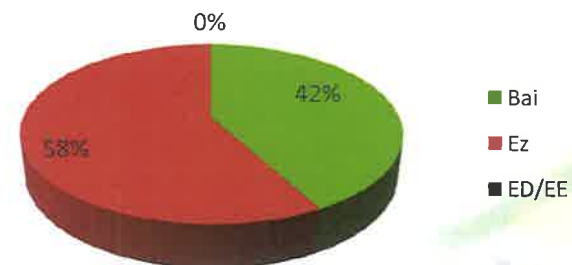
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
BAI	19	5	42%
EZ	26	1	58%
ED/EE	0	0	0%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

*ED/EE kontutan
hartu gabe

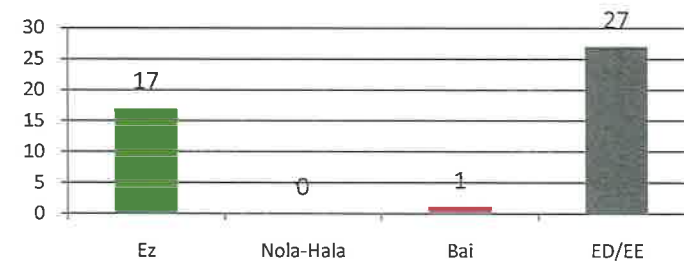
2,69



5. ABONATUEI ARRETA GURE BULEGOETAN

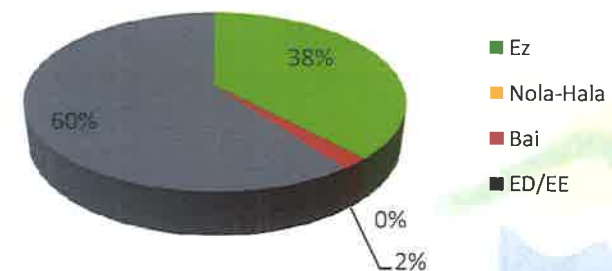
DENBORA ASKO ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
EZ	17	5	38%
NOLA-HALA	0	3	0%
BAI	1	1	2%
ED/EE	27	0	60%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA
*ED/EE kontutan
hartu gabe

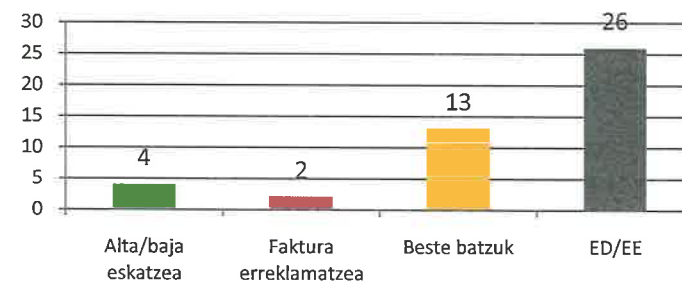
4,78



5. ABONATUEI ARRETA GURE BULEGOETAN

ZEIN GESTIO EGIN ZENUEN?

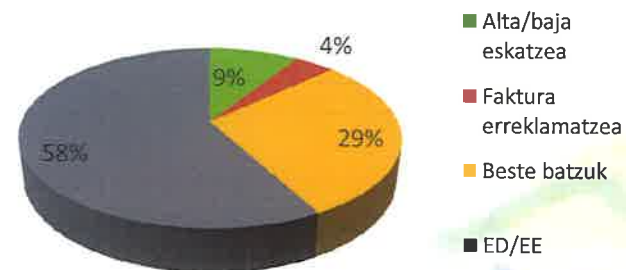
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
ALTA/BAJA ESKATZEA	4	3	9%
FAKTURA ERREKLAMATZEA	2	2	4%
BESTE BATZUK	13	1	29%
ED/EE	26	0	58%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

1,53

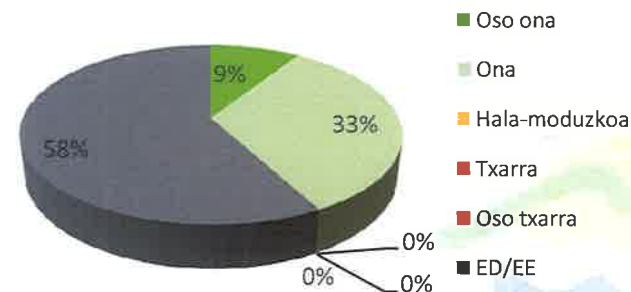
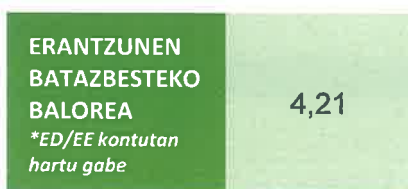
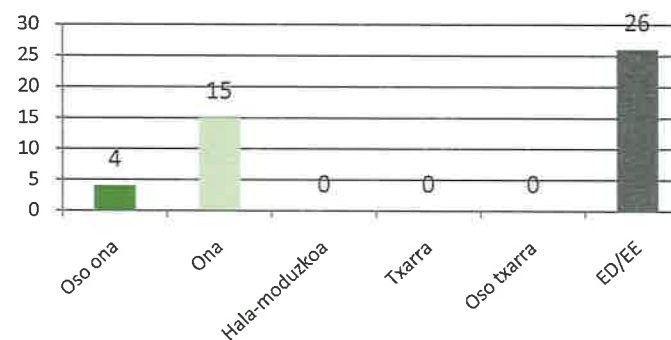
*ED/EE kontutan
hartu gabe



5. ABONATUEI ARRETA GURE BULEGOETAN

NOLAKO TRATUA EMAN ZIZUN GURE PERTSONALAK?

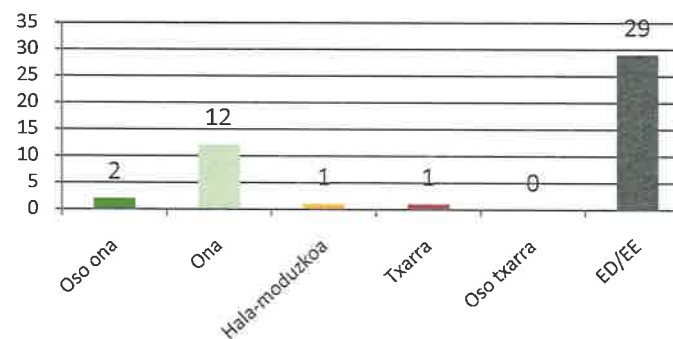
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	4	5	9%
ONA	15	4	33%
HALA-MODUZKOA	0	3	0%
TXARRA	0	2	0%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	26	0	58%



5. ABONATUEI ARRETA GURE BULEGOETAN

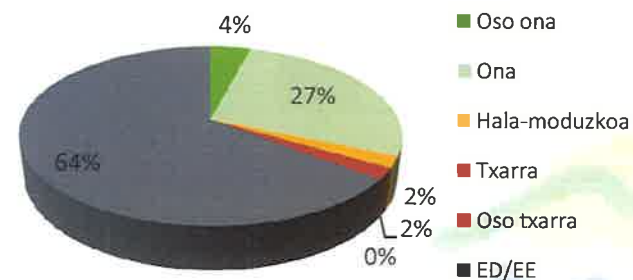
ZER IRUDITU ZITZAIZKIZUN GURE BULEGOAK?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	2	5	4%
ONA	12	4	27%
HALA-MODUZKOA	1	3	2%
TXARRA	1	2	2%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	29	0	64%



ERANTZUNEN BATAZBESTEKO BALOREA
 *ED/EE kontutan hartu gabe

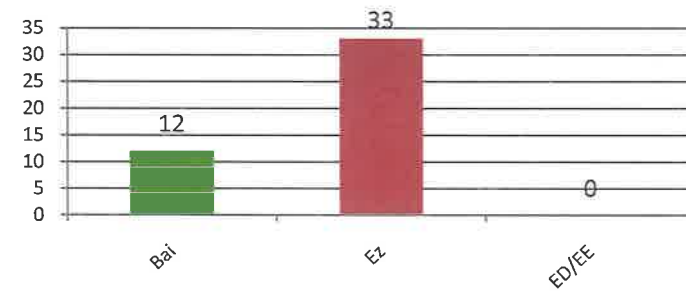
3,94



6. TELEFONOZKO ARRETA

INOIZ DEITU AL DIGUZU TELEFONOZ?

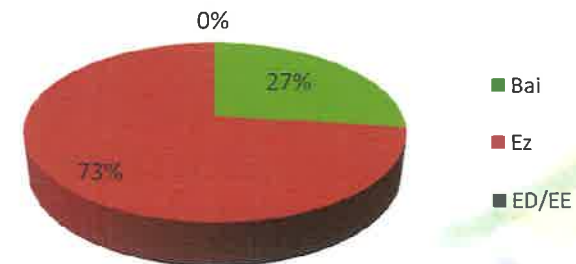
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
BAI	12	5	27%
EZ	33	1	73%
ED/EE	0	0	0%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

**ED/EE kontutan
hartu gabe*

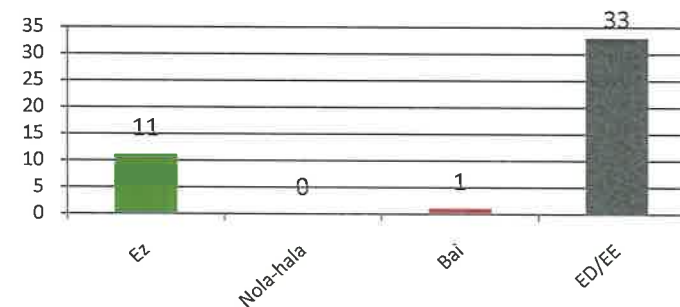
2,07



6. TELEFONOZKO ARRETA

DENBORA ASKO ITXARON BEHAR IZAN ZENUEN?

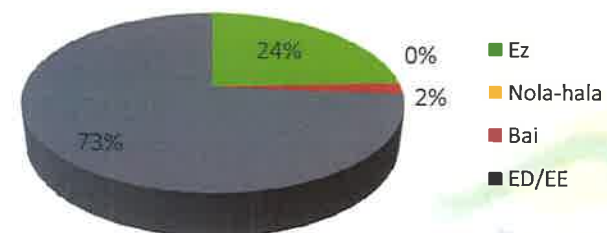
ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
EZ	11	5	24%
NOLA-HALA	0	3	0%
BAI	1	1	2%
ED/EE	33	0	73%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA

*ED/EE kontutan
hartu gabe

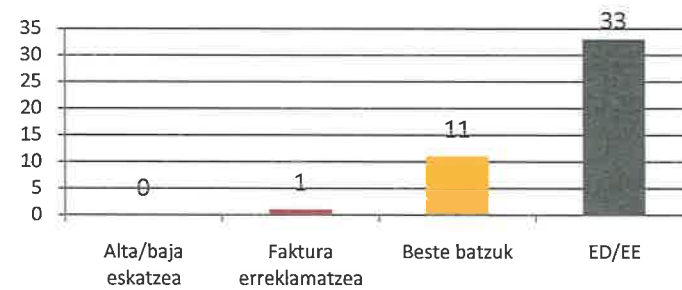
4,67



6. TELEFONOZKO ARRETA

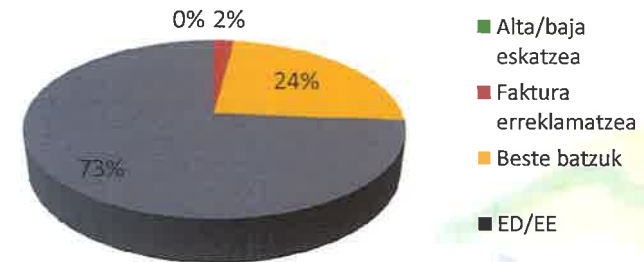
ZEIN GESTIO EGIN ZENUEN?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
ALTA/BAJA ESKATZEA	0	3	0%
FAKTURA ERREKLAMATZEA	1	2	2%
BESTE BATZUK	11	1	24%
ED/EE	33	0	73%



**ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA**
*ED/EE kontutan
hartu gabe

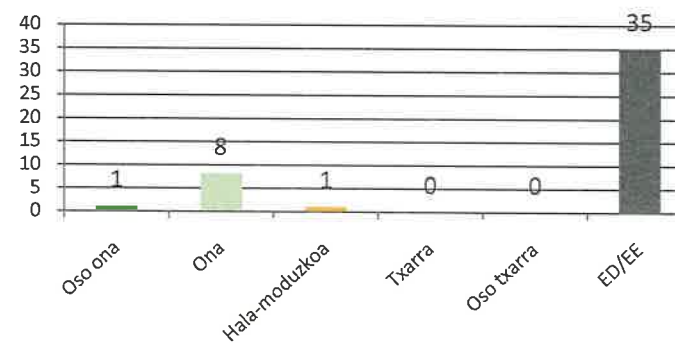
1,08



6. TELEFONOZKO ARRETA

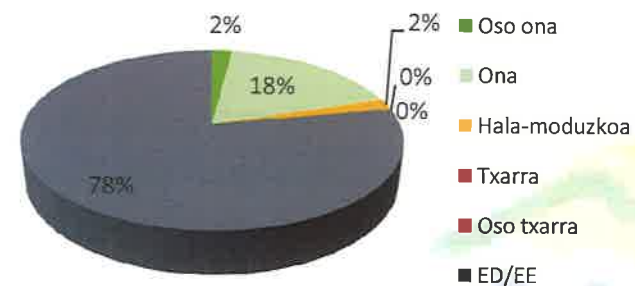
NOLAKO TRATUA EMAN ZIZUN GURE PERTSONALAK?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
OSO ONA	1	5	2%
ONA	8	4	18%
HALA-MODUZKOA	1	3	2%
TXARRA	0	2	0%
OSO TXARRA	0	1	0%
ED/EE	35	0	78%



ERANTZUNEN
BATAZBESTEKO
BALOREA
*ED/EE kontutan
hartu gabe

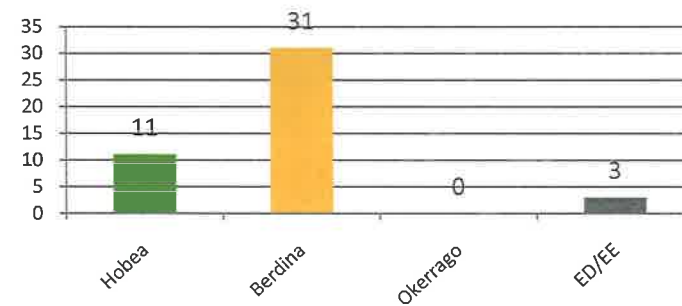
4,00



7. BESTE ZERBITZUEKIN KONPARAKETA

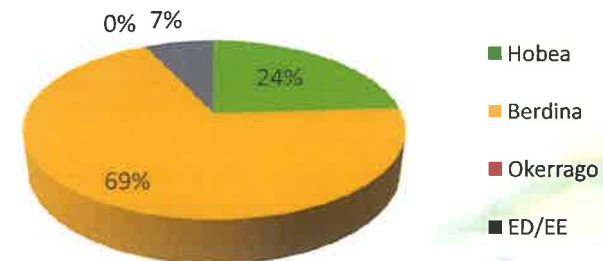
ZER IRUDITZEN ZAIZU UR ZERBITZUA BESTE ZERBITZUEKIN ALDERATUTA?

ERANTZUNA	KOPURUA	BALOREA	EHUNEKOA
HOBEA	11	5	24%
BERDINA	31	3	69%
OKERRAGO	0	1	0%
ED/EE	3	0	7%



ERANTZUNEN BATAZBESTEKO BALOREA
 *ED/EE kontutan hartu gabe

3,52

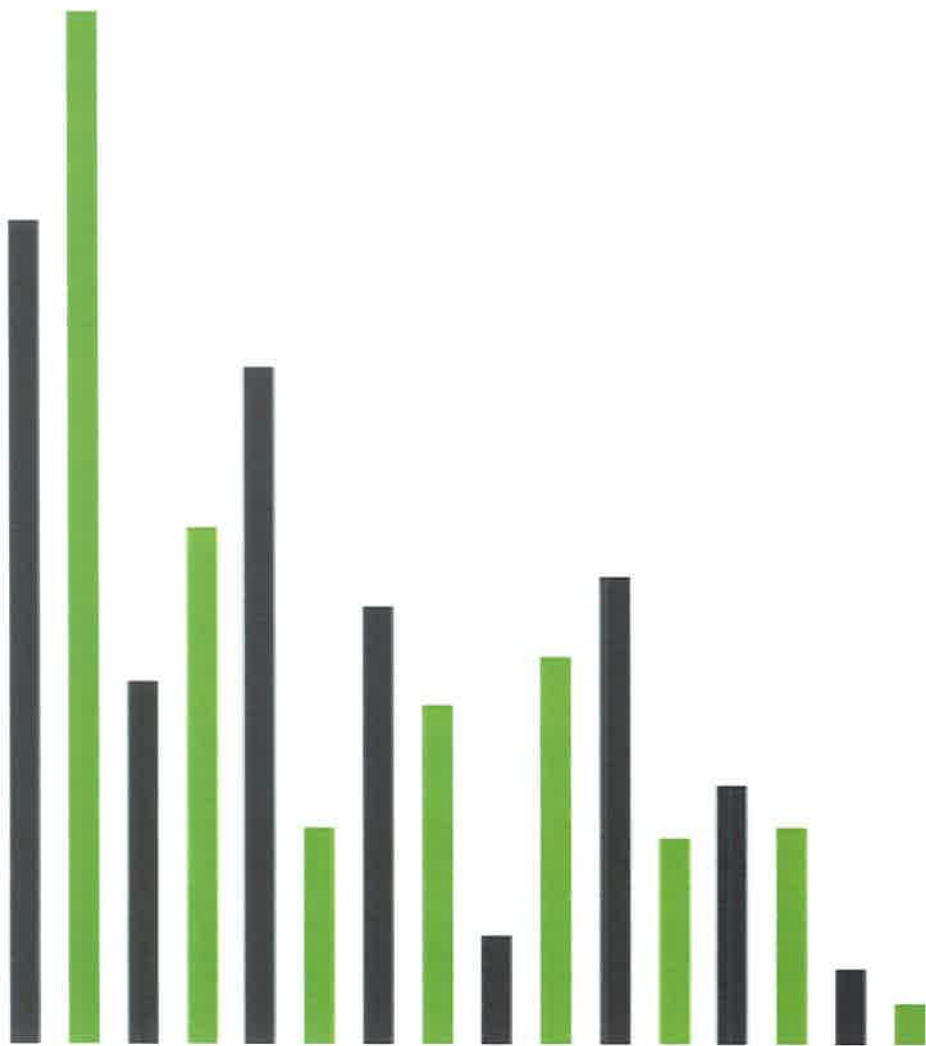


8. ZERBITZUARI BURUZ EMANDAKO BESTE IRITZI BATZUK

JASOTAKO ERANTZUNAK:

- BULEGORA DEITZEN DUTENEAN MAKINAK ERANTZUTEA EZ ZAIE ONDO IRUDITZEN.
- UR BEROA ILUNAGOA ETORTZEN ZAIT.
- BEZEROA ETA HORNITZAILEAREN ARTEAN ERLAZIO GEHIAGO.
- PREZIOA JEITSI, OSO GARESTIA DA. 2 ABONATUEN ERANTZUNA.
- BULEGOTIK HIRU EGUNETAN PASA BEHAR IZAN NUEN, ITXITA ZEGOELAKO





logikaline

LOGIKALINE
Contact Center Zerbitzuak
Hirigunea, 4-1
20269 ABALTZISKETA
Tel.: 943 31 86 00
www.logikaline.com



GIPUZKOAKO UR KONTSORTZIOA
Portuetxe bidea, 16-1
Blanca Vinuesa eraikina
20018 DONOSTIA
Tel.: 943 69 70 47

ESKERRIK ASKO!!

Abaltzisketa, 2018ko Otsaila