

***Podsumowanie
badania satysfakcji Klientów
ETISOFT KRAKÓW
2012 rok***

Wstęp

W roku 2012 zaplanowano i przeprowadzono następujące badania satysfakcji Klienta:

- 1. Badania kompleksowe satysfakcji Klienta (kwestionariusz ankiety)*
- 2. Badania zadowolenia Klienta po przeprowadzonej instalacji sprzętu (ankieta telefoniczna)*
- 3. Badania zadowolenia Klienta po przeprowadzonej prezentacji sprzętu (ankieta telefoniczna)*
- 4. Badania zadowolenia Klienta po wykonanej usłudze serwisowej (ankieta telefoniczna)*

Jako osobę odpowiedzialną za przeprowadzenie ankiet zarówno w formie telefonicznej jak i wysłanie kwestionariuszy ankiet do Klientów oraz wprowadzenie zwrotnych informacji do systemu CRM wyznaczono Specjalistę ds. Marketingu.

1. Badania kompleksowe satysfakcji Klienta

1.1. W miesiącu październiku'12 zaplanowano i przeprowadzono kompleksowe badanie satysfakcji Klienta w formie wypełnianych przez Klientów kwestionariuszy ankiet (załącznik nr 1). Klienci proszeni byli o ocenę jakości wyrobów, usług oraz kompetencji personelu firmy Etisoft Kraków. Wytypowano grupę Klientów objętą badaniem: Klienci z kategorią A, B oraz losowo wybrani Klienci z kategorią C, D, E i nieokreśloną oraz z potencjałem klienta A, B. Grupa ta to czołowi Klienci Firmy, którzy generują ok. 80% obrotów Firmy. Grupa ta na dzień 1 października'12 stanowiła 94 Klientów. Kwestionariusz ankiety został wysłany do 77 Klientów, co stanowi 82% wszystkich Klientów z wytypowanej grupy. Wypełnione przez Klientów kwestionariusze podłączono do CRM do odpowiednich Podmiotów. Do dnia 31 października'12 Klienci odesłali łącznie 33 szt. wypełnionych kwestionariuszy co stanowi 43 % wszystkich wysłanych.

1.2. Skala ocen zastosowana w ocenie dotychczasowej współpracy z Etisoft Kraków od 1 do 5:

- 1 – poniżej oczekiwań,*
- 2 – niezadowalająca,*
- 3 – wystarczająca,*
- 4 – zadowalająca,*
- 5 – bardzo dobra.*

Za osiągnięcie celu jakościowego Firmy przyjęto uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków. Za pozytywną opinię przyjęto uzyskanie średniej oceny 3 i powyżej.

W badaniu wykorzystano mierniki statystyczne: średnia arytmetyczna.

1.3. Uzyskana średnia ocena jakości oferowanych przez Etisoft Kraków wyrobów i usług oraz kompetencji personelu.

Lp	Pytania i kryteria oceny	Ocena średnia
1.	Proszę ocenić dotychczasową współpracę z firmą Etisoft	4,48
2.	Proszę ocenić współpracę z firmą Etisoft według następujących kryteriów:	
a.	Jakość oferowanych produktów	4,33
b.	Jakość obsługi przez pracowników Etisoft	4,55
c.	Czas realizacji zamówień	4,21
d.	Dostawa towaru	4,33
3.	Jak oceniają Państwo pracę swojego Opiekuna Handlowego?	
a.	Czy znany jest Państwu Przedstawiciel Handlowy firmy Etisoft, będący Opiekunem Państwa Firmy?	100% tak
b.	Częstotliwość wizyt składanych przez Opiekuna	3,59
c.	Elastyczność w ustalaniu terminów wizyty	4,13
d.	Punktualność	4,26
e.	Kompetencja, znajomość oferty i produktów	4,31
f.	Kultura osobista	4,34
g.	Doradztwo	4,28
h.	Pomoc w rozwiązywaniu problemów	3,97
4.	Czy składane były oferty handlowe, jeżeli tak, to jak Państwo oceniają?	
a.	Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe	4,23
b.	Czas oczekiwania na ofertę	4,16
c.	Czytelność składanych ofert	4,42
d.	Zawartość merytoryczna ofert	4,26
5.	Jak oceniają Państwo Biuro Obsługi Klienta?	
a.	Szybkość reakcji na złożone zamówienie	4,06
b.	Czas oczekiwania na „Potwierdzenie zamówienia”	4,13
c.	Terminowość realizacji zamówienia w potwierdzonym terminie	4,28
d.	Informowanie o zmianach dot. realizacji zamówienia	4,00
e.	Kompetencje pracowników	4,22
f.	Kultura osobista pracowników	4,29

100% Klientów spośród ankietowanych oceniło współpracę z Etisoft Kraków pozytywnie.

1.4. Uwagi i sugestie Klientów

88% ankietowanych Klientów nie miało żadnych uwag i sugestii dotyczących dotychczasowej współpracy. Pojedyncze uwagi dotyczyły wydłużenia terminu płatności, obniżenia cen sprzedawanego towaru oraz pozytywnych opinii nt. pracy Opiekunów Klientów.

1.5. Podsumowanie i zalecenia

Cała akcja wysyłania kwestionariuszy ankiet badania satysfakcji do Klientów, umieszczania zwrotnych informacji w CRM przeprowadzona została bardzo sprawnie, z należytą starannością przez pracownika Marketingu.

Etisoft Kraków uzyskał bardzo wysoką ogólną ocenę dotychczasowej współpracy (śr. 4,48 na 5 max.). Uzyskana średnia ocena jakości oferowanych produktów, jakości obsługi przez pracowników Etisoft, czasu realizacji zamówień jak i dostawy towaru nie była mniejsza niż 4,21 czyli powyżej poziomu zadowolającego Klienta.

100% Klientów udzieliło informacji, że znany jest im Opiekun Klienta i wysoko oceniło jego pracę. Częstotliwość wizyt składanych przez Opiekuna uzyskała średnią ocenę 3,59 czyli powyżej poziomu wystarczającego.

Zalecenie: Przy podsumowaniu roku przeanalizować ilość spotkań u grupy czołowych Klientów firmy (kat. A,B, potencjał A,B). Ustalić optymalną ilość wizyt na rok. Osoba odpowiedzialna: Kierownik Działu Handlowego

Zarówno elastyczność w ustalaniu terminów wizyty, punktualność, kompetencja, znajomość oferty i produktów, kultura osobista Opiekuna oraz doradztwo i pomoc w rozwiązywaniu problemów zostało ocenione bardzo wysoko przez Klientów i uzyskało średnią powyżej 4,21. Na szczególną uwagę zasługuje pozytywna ocena składanych ofert handlowych pod względem szybkości reakcji na zapytanie ofertowe, czasu oczekiwania na ofertę, czytelności składanych ofert oraz zawartości merytorycznej ofert. Średnia uzyskana ocena to 4,27. Najniżej (4,16) został oceniony czas oczekiwania na ofertę.

Zalecenie: Przeanalizować czas oczekiwania na wycenę od Dostawcy oraz czas który upływa od momentu otrzymania wyceny od Dostawcy do momentu wysłania oferty na losowo wybranych przykładach. Zdiagnozować przyczyny opóźnień. Osoba odpowiedzialna: Kierownik Działu Handlowego

Również Biuro Obsługi Klienta uzyskało pozytywną ocenę pracy (śr. 4,16). Zarówno szybkość reakcji na złożone zamówienie, czas oczekiwania na potwierdzenie zamówienia, terminowość realizacji, informowanie o zmianach dot. realizacji zamówienia, kompetencje pracowników oraz kultura osobista pracowników zostało ocenione powyżej poziomu zadowolającego. Najniżej (4,00) zostało ocenione informowanie o zmianach dot. realizacji zamówienia.

Zalecenie: Przeanalizować losowo wybrane zamówienia, w których został zmieniony termin realizacji lub ilość materiału. Określić czy Klient został o tym fakcie poinformowany. Osoba odpowiedzialna: Koordynator BOK

Żaden element jakościowy współpracy nie uzyskał oceny poniżej poziomu zadowolającego.

Z przeanalizowanych ankiet wynika, że czołowi Klienci bardzo wysoko oceniają współpracę z Etisoft Kraków.

2. Badania zadowolenia Klienta po przeprowadzonej instalacji sprzętu

2.1. W roku 2012 zaplanowano i przeprowadzono w okresie: czerwiec - wrzesień badanie zadowolenia Klienta po przeprowadzonej instalacji sprzętu w formie ankiety telefonicznej. Klienci proszeni byli o ocenę jakości usługi świadczonej przez pracownika Firmy. W wyżej wymienionym okresie przeprowadzono7 instalacji sprzętu. Przeprowadzono 7 ankiet co stanowi 100% całej grupy docelowej. Uzyskane przez Klientów informacje podłączono do systemu CRM do odpowiednich Podmiotów.

2.2. Skala ocen zastosowana w ocenie zadowolenia Klienta po przeprowadzonej instalacji od 0 do 10:

0-2 – poniżej oczekiwań

3-4 – niezadowolony

5-6 – wystarczający

7-8 – zadowolony

9-10 – bardzo zadowolony

Za osiągnięcie celu jakościowego Firmy przyjęto uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości przeprowadzonej instalacji. Za pozytywną opinię przyjęto uzyskanie średniej oceny 5 i powyżej.

2.3. Uzyskana średnia ocena jakości przeprowadzonej instalacji sprzętu.

Pierwsze dwa pytania ankiety miały na celu dokonanie potwierdzenia, że w określonym dniu została przeprowadzona instalacja przez określonego pracownika. Wszyscy responderzy potwierdzili zarówno datę jak i personalia pracownika.

Uzyskana średnia ocena jakości przeprowadzonej instalacji sprzętu = 9,14

Na pytanie: Czy znają pełną ofertę naszej Firmy 57% Klientów odpowiedziało twierdząco

Na pytanie: Czy poleciliby Państwo naszą Firmę 100 % Klientów odpowiedziało twierdząco.

Na pytanie: Czy mają Państwo inne potrzeby związane z naszymi usługami 86% Klientów odpowiedziało przecząco.

100.% Klientów spośród ankietowanych oceniło jakość przeprowadzonej instalacji pozytywnie.

2.4. Uwagi od Klientów.

Brak uwag od Klientów dotyczących jakości przeprowadzonej instalacji sprzętu.

2.5. Podsumowanie i zalecenia

Jakość przeprowadzonych instalacji sprzętu została oceniona bardzo wysoko.

Zalecenia. Utrzymać wysoki poziom jakości pracy.

3. Badania zadowolenia Klienta po przeprowadzonej prezentacji sprzętu

3.1. W roku 2012 zaplanowano i przeprowadzono w okresie: lipiec - październik badanie zadowolenia Klienta po przeprowadzonej prezentacji sprzętu w formie ankiety telefonicznej. Klienci proszeni byli o ocenę jakości usługi świadczonej przez pracownika Firmy. W wyżej wymienionym okresie przeprowadzono 16 prezentacji sprzętu. Przeprowadzono 9 ankiet co stanowi 56% całej grupy docelowej. Uzyskane przez Klientów informacje podłączono do systemu CRM do odpowiednich Podmiotów.

3.2. *Skala ocen zastosowana w ocenie zadowolenia Klienta po przeprowadzonej prezentacji od 0 do 10:*

0-2 – poniżej oczekiwań

3-4 – niezadowolony

5-6 – wystarczający

7-8 – zadowolony

9-10 – bardzo zadowolony

Za osiągnięcie celu jakościowego Firmy przyjęto uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości przeprowadzonej prezentacji. Za pozytywną opinię przyjęto uzyskanie średniej oceny 5 i powyżej.

3.3. *Uzyskana średnia ocena jakości przeprowadzonej prezentacji sprzętu.*

Pierwsze dwa pytania ankiety miały na celu dokonanie potwierdzenia, że w określonym dniu została przeprowadzona prezentacja sprzętu przez określonego pracownika. Wszyscy responderzy potwierdzili zarówno datę jak i personalia pracownika.

Uzyskana średnia ocena jakości przeprowadzonej instalacji sprzętu = 9,11

Na pytanie: Czy znają pełną ofertę naszej Firmy 89% Klientów odpowiedziało twierdząco.

Na pytanie: Czy poleciliby Państwo naszą Firmę 100 % Klientów odpowiedziało twierdząco.

Na pytanie: Czy mają Państwo inne potrzeby związane z naszymi usługami 89% Klientów odpowiedziało przecząco.

100% Klientów spośród ankietowanych oceniło jakość przeprowadzonej instalacji pozytywnie.

3.4 *Uwagi od Klientów.*

Brak uwag od Klientów dotyczących jakości przeprowadzonej instalacji. Dodatkowe uwagi dotyczyły pozytywnych opinii o pracy, profesjonalizmie i kulturze osobistej Opiekunów Klientów.

3.5 *Podsumowanie i zalecenia.*

Jakość przeprowadzanych instalacji sprzętu została oceniona bardzo wysoko.

Zalecenia. *Utrzymać wysoki poziom jakości obsługi.*

4. Badania zadowolenia Klienta po usłudze serwisowej

4.1. *W roku 2012 zaplanowano i przeprowadzono w okresie: lipiec - październik badanie zadowolenia Klienta po usłudze serwisowej w formie ankiety telefonicznej. Klienci proszeni byli o ocenę jakości usługi świadczonej przez pracownika Firmy. W wyżej wymienionym okresie przeprowadzono 21 usług serwisowych. Przeprowadzono 19 ankiet co stanowi 90,5% całej grupy docelowej. Uzyskane przez Klientów informacje podłączono do systemu CRM do odpowiednich Podmiotów.*

4.2. *Skala ocen zastosowana w ocenie zadowolenia Klienta po przeprowadzonej instalacji od 0 do 10:*

0-2 – poniżej oczekiwań

3-4 – niezadowolony

5-6 – wystarczający

7-8 – zadowolony

9-10 – bardzo zadowolony

Za osiągnięcie celu jakościowego Firmy przyjęto uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości przeprowadzonej usługi serwisowej. Za pozytywną opinię przyjęto uzyskanie średniej oceny 5 i powyżej.

- 4.3. Uzyskana średnia ocena jakości przeprowadzonej usłudze serwisowej.
Przy ocenie zastosowano nw. kryteria i uzyskano średnią ocenę: 8,48

Kryteria oceny	Ocena średnia
Terminowość	8,53
Udzielanie przez pracownika serwisu informacji dot. usługi	8,47
Jakość obsługi pracownika serwisu	8,29
Kultura osobista pracownika serwisu	8,63

100% Klientów spośród ankietowanych oceniło jakość obsługi serwisowej pozytywnie.

- 4.4 Uwagi od Klientów
Brak uwag od Klientów dotyczących jakości obsługi serwisowej.

- 4.5 Podsumowanie i zalecenia
Jakość obsługi serwisowej została oceniona wysoko.
Zalecenia. Utrzymać wysoki poziom jakości pracy serwisu.

5. Referencje

W roku 2012 pozyskano od czołowych Klientów Firmy 3 listy referencyjne (stan na 31 października 2012). Do końca roku zaplanowano pozyskanie co najmniej 7 listów od Klientów kat. A,B. Odpowiedzialne osoby za pozyskanie referencji: Opiekunowie Klientów

6. Podsumowanie badań satysfakcji Klienta przeprowadzonych w 2012 roku.

W roku 2012 przyjęto cele jakościowe:

1. Uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości współpracy z Etisoft Kraków.
 2. Uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości przeprowadzonej prezentacji i instalacji sprzętu.
 3. Uzyskanie 95% pozytywnych opinii Klientów o jakości przeprowadzonej usługi serwisowej.
- Cele jakościowe przyjęte na rok 2012 zostały osiągnięte w 100%

Opracowała: Katarzyna Obłaza
listopad 2012, Kraków