

КАДРОВЫЙ ХОЛДИНГ АНКОР



Office Line

Контроль качества сервиса

2И [2019Г]

ancor

Предоставляемая информация

- Презентация общая
- Презентация клиентская
- Свод данных
- Файл с комментариями клиентов

Об исследовании

- Оценка проводится по клиенту в целом без деления на услуги
- Рассылка онлайн-анкеты проводится по всем действующим клиентам
- Обзвону подлежат все респонденты, которые поставили оценки 3 и ниже
- Оценка проводится 2 раза в год
- Период оценки не привязан к календарному периоду: клиенты оценивают уровень качества сервиса и лояльности непосредственно на момент оценки
- Время проведения опроса: февраль 2019

Наполнение анкеты: в блоках вопросов

- I. Общая оценка качества сервиса
- II. Оценка качества сервиса по предложенным критериям
- III. Оценка уровня сервиса по сравнению с конкурентами
- IV. Оценка уровня лояльности по методологии NPS
- V. Оценка восприятия Office Line как стратегического бизнес-партнера
- VI. Оценка планов клиента по развитию сотрудничества

Наши респонденты

Выборка:

• Действующие клиенты [валовый доход за июнь - ноябрь 2018]

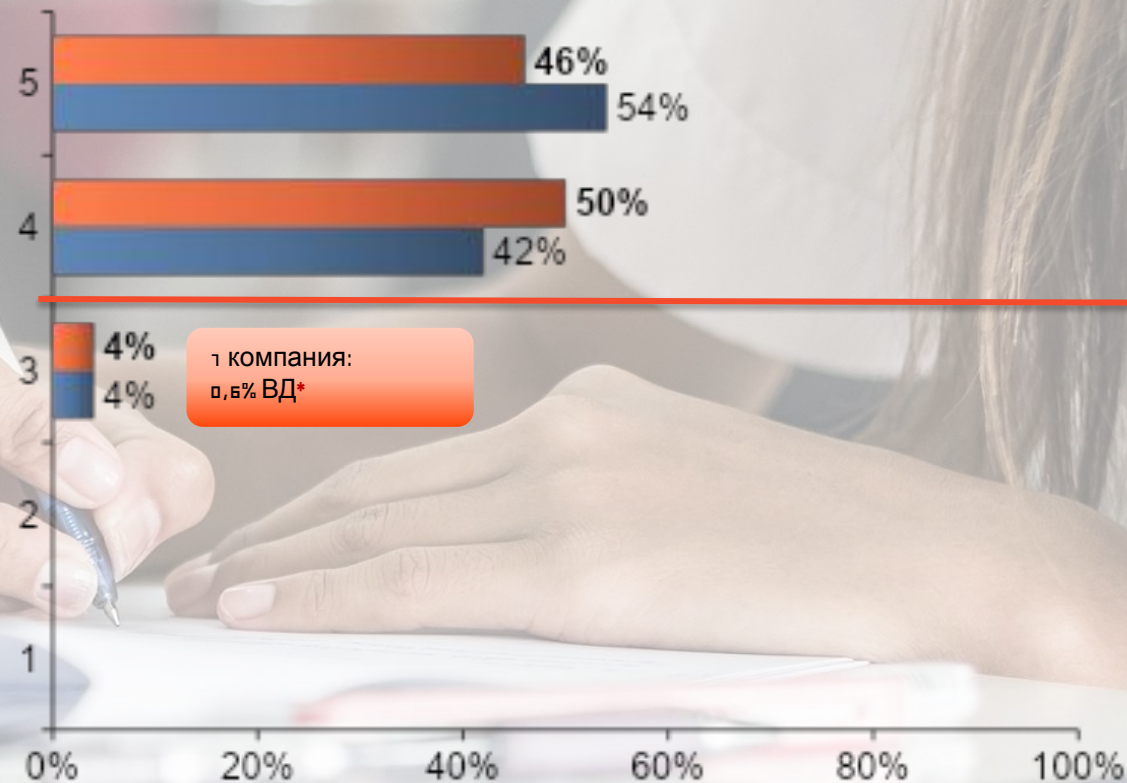
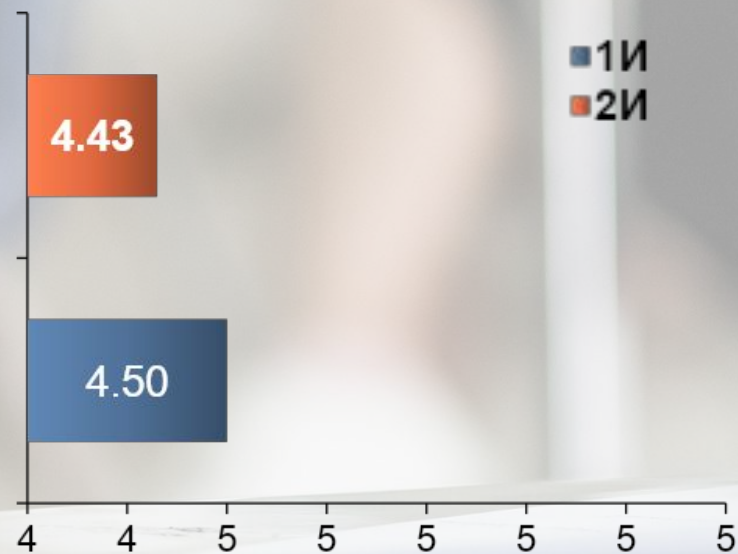
№	Приняли участие в исследовании			Принесенный доход компаний (% от ВД компании)
	Всего компаний	% возврата всех анкет	Всего респондентов	
1И	25 [из 36]	69%	25	73,8%
2И	27 [из 38]	71%	28	67,1%

Список клиентов-участников исследования



1. Air Products and Chemicals
2. Avaya
3. Axalta Coatings Systems
4. Beckman Coulter
5. Cargill
6. Castorama/Kingfisher
7. Colgate-Palmolive
8. Cummins
9. DuPont
10. Epiroc
11. Givaudan
12. GlaxoSmithKline
13. Honeywell
14. IKEA
15. Kerry
16. Lindt
17. L'oreal
18. MEDA Pharmaceuticals
19. Raiffeisenbank
20. Red Bull
21. SAP (Центр Цифрового Лидерства)
22. Takeda
23. Unistaff
24. Volkswagen
25. Zara/Inditex
26. Московская Биржа
27. Систем Сенсор Технологии

1. Оцените качество сервиса Office Line в целом



* % от ВД компаний Office Line

II.1. Оцените качество сервиса Office Line по каждому из перечисленных критериев

Характеризует уровень качества сервиса по 6 предложенным критериям

Профессиональная экспертиза

Управление отношениями

Качество коммуникаций

Решение возникающих вопросов

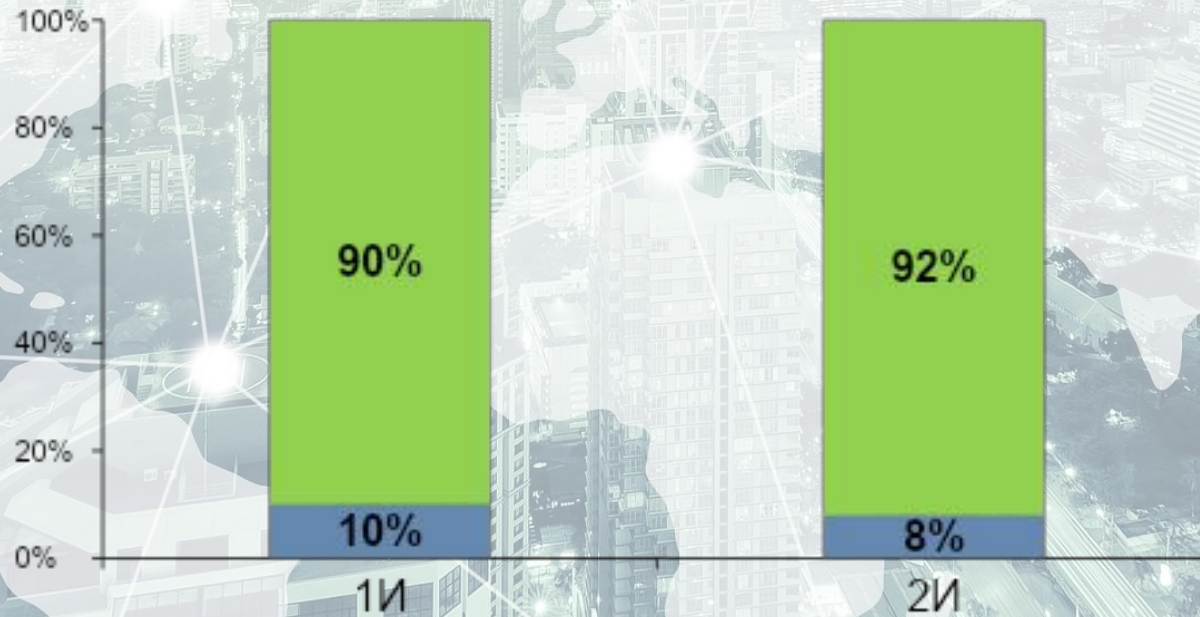
Скорость работы

Качество документооборота

II.2. Средние оценки качества сервиса по критериям



III. Как бы вы оценили уровень сервиса Office Line по сравнению с другими кадровыми компаниями?



2 КОМПАНИИ:
2,9% ВД

- Хуже конкурентов (1-2)
- На том же уровне (3)
- Лучше конкурентов (4-5)

IV. Индекс лояльности NPS - англ. Net Promoter Score

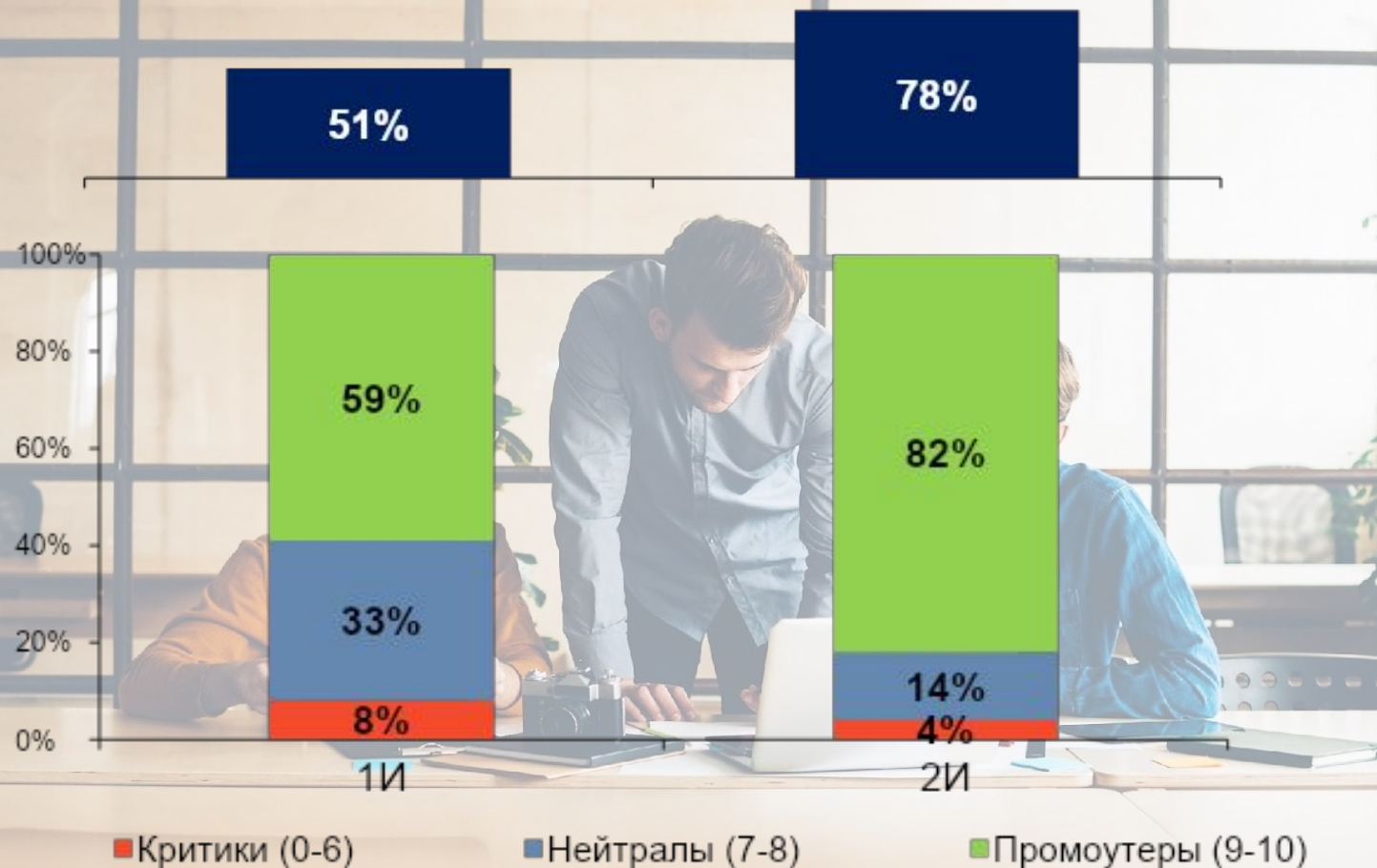
Насколько вероятно, что вы порекомендуете нас коллегам, друзьям и партнерам?

Потребители разделяются на 3 группы:



$$NPS = \% \text{ сторонников} - \% \text{ критиков}$$

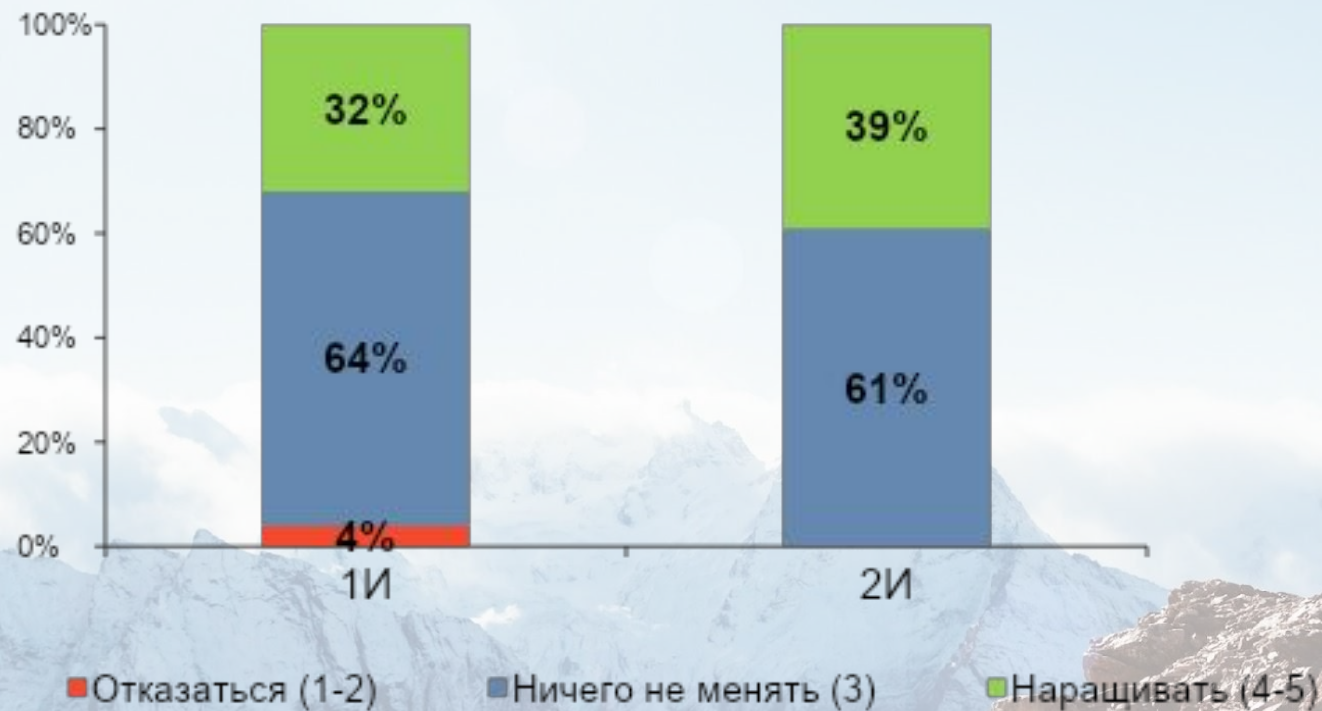
Индекс лояльности NPS



V. Согласны ли вы с утверждением, что Office Line является стратегическим бизнес-партнёром вашей компании?



VI. Каковы ваши планы по отношению к Office Line на ближайший год?



Оценка объема бизнеса в зоне риска

- В исследовании приняли участие 27 компаний
- 28 респондентов
- 67,1% ВД компании

	Нелояльные (критики)	Нейтральные	Лояльные (промоутеры)
Удовлетворенные	- 	8,0% 4 КОМПАНИИ	58,6% 22 КОМПАНИИ
Неудовлетворенные	- 	0,6% Castorama/Kingfisher 	-

2И [2019]: Зона риска компаний — 1 компания [0,6%]

1И [2018]: Зона риска компаний — 2 компаний [3,2%]

Сравнение результатов 1 и 2 исследований



Критерий	1И	2И
Уровень качества сервиса, ср. балл	4,50	4,43
NPS	51%	78%
Считают нас лучше конкурентов	90%	92%
Воспринимают нас как стратегического бизнес-партнера	86%	78%
Планируют наращивать/сохранить с нами объемы сотрудничества	96%	100%
Зона риска по всем компаниям	2 компании	1 компания
Зона риска, % от ВД СБЕ	3,2%	0,6%

Отдел контроля качества сервиса

По всем вопросам обращаться
по горячей линии: 1661
по почте: quality@ancor.ru



ancor