

NPS 2020: ИТОГИ



| Когда, кого, сколько и как?

Когда: ноябрь – декабрь 2020

Кого: поставщиков – пользователей Контур.EDI

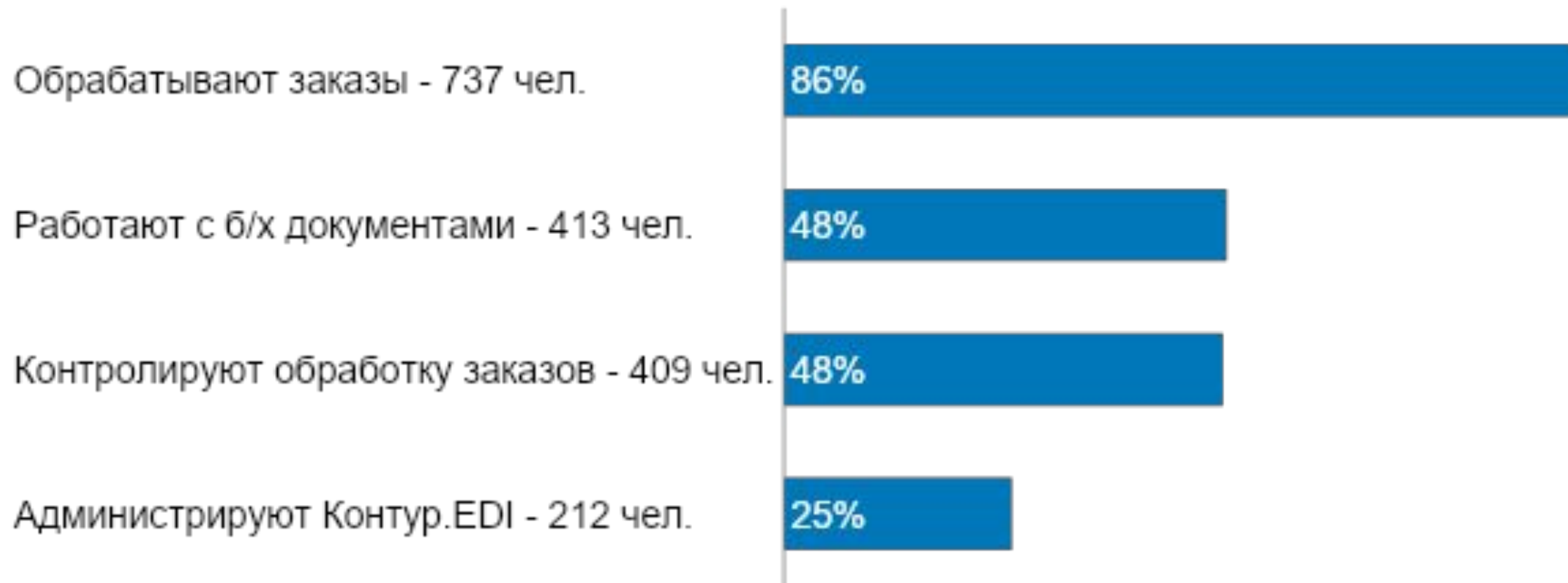
Сколько: 860 респондентов

Как: телефонный опрос

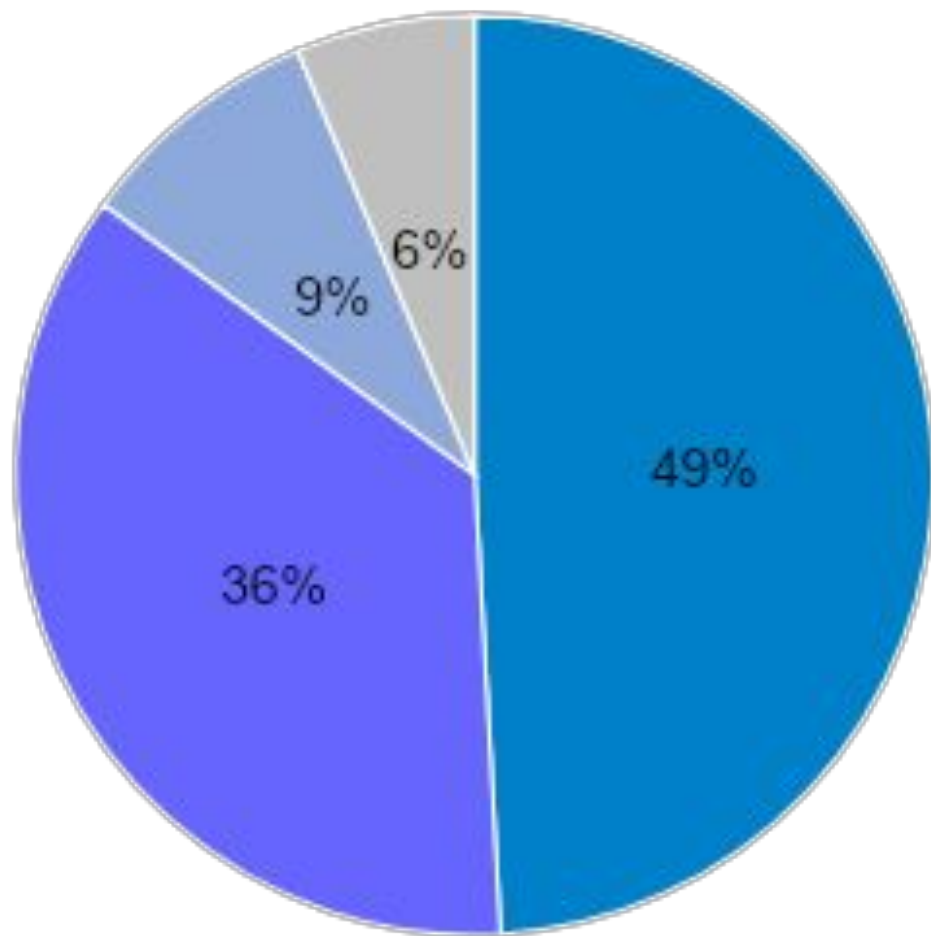
С кем мы говорили?



Что делают в Контур.EDI?



Как работают с Контур.EDI?



- Только модуль
- Только веб
- Модуль и веб
- Затруднились ответить

Оценка работы менеджеров

Оценили 37% опрошенных (315 человек) – только те, кто смог вспомнить своего менеджера.
Медиана и среднее арифм. – 5 баллов.

Оценка	Частота	%
6 баллов. Превосходит все ожидания	143	45,4%
5 баллов. Полностью удовлетворены	135	42,9%
4 балла	18	5,7%
3 балла	9	2,9%
2 балла	0	0,0%
1 балл. Полностью не удовлетворены	2	0,6%
Затруднились ответить	8	2,5%

Что не устраивает в работе менеджеров

Причина недовольства: 2020	Частота
Проблема осталась (остаётся) не решённой / Самим пришлось решать	9
Долго длится процесс решения проблемы или ответа на вопрос	8
Нет обратной связи, игнорирование	7
Сложно дозвониться	5
Некомпетентность менеджера (ошибочные консультации, не знает ответов на вопросы)	4
Переадресует или приходится самим обращаться к другим специалистам	3
Ответы сложны для понимания	2
Затруднились ответить	2

Оценка работы внедрения

Оценили 37% опрошенных (319 человек) – только те, кто принимал участие на этапе внедрения и помнит этот процесс.

Медиана и среднее арифм. – 5 баллов.

Оценка	2019 (%)	2020 (%)
6 баллов. Превосходит все ожидания	17,0	29,8
5 баллов. Полностью удовлетворены	59,6	47,3
4 балла	9,4	8,5
3 балла	3,9	5,6
2 балла	2,1	0,9
1 балл. Полностью не удовлетворены	1,6	1,6
Затруднились ответить	6,3	6,3

Что не устроило во внедрении

Причина недовольства	2019 (%)	2020 (%)
Сложности, недоработки в ходе настройки (нестыковки, трудозатратно, технические баги, не смогли оказать квалифицированную помощь)	39,0	49,1
Долго настраивали, подключали / Долго обрабатываются заявки	46,7	43,4
Проблемы с обратной связью (не отвечают на звонки и письма, путаница к кому нужно обращаться в Контуре, недопонимание)	15,2	35,8
Много переадресаций. Приходилось объяснять одно и тоже разным людям	3,8	7,5
Ответы сотрудника не понятны, объясняет не доходчиво	0,0	7,5
Самостоятельно настраивали, дорабатывали	15,2	5,7
Проблемы с подключением и настройкой торговых сетей	9,5	5,7
Нет обучения / Не рассказали о работе в сервисе	9,5	5,7
Другое	2,9	5,7
Затруднились ответить	5,7	5,7

Что не устроило во внедрении

Причина недовольства: 2020	Частота	%
Сложности, недоработки в ходе настройки (нестыковки, трудозатратно, технические баги, не смогли оказать квалифицированную помощь)	26	49,1
Долго настраивали, подключали / Долго обрабатываются заявки	23	43,4
Проблемы с обратной связью (не отвечают на звонки и письма, путаница к кому нужно обращаться в Контуре, недопонимание)	19	35,8
Много переадресаций. Приходилось объяснять одно и тоже разным людям	4	7,5
Ответы сотрудника не понятны, объясняет не доходчиво	4	7,5
Самостоятельно настраивали, дорабатывали	3	5,7
Проблемы с подключением и настройкой торговых сетей	3	5,7
Нет обучения / Не рассказали о работе в сервисе	3	5,7
Другое	3	5,7
Затруднились ответить	3	5,7

Оценка работы ТП

Оценили 100% опрошенных
(860 человек).

Медиана и среднее арифм. –
5 баллов

Оценка	2019 (%)	2020 (%)
6 баллов. Превосходит все ожидания	19,7	26,6
5 баллов. Полностью удовлетворены	46,2	42,8
4 балла	10,0	7,6
3 балла	5,8	2,7
2 балла	2,1	1,3
1 балл. Полностью не удовлетворены	3,2	2,1
Затруднились ответить	13,0	17,0

Что не устраивает в работе ТП

Причина недовольства	2019 (%)	2020 (%)
Не могут ответить на вопросы / У специалистов ТП не хватает знаний для решения проблем / Не вникают в суть	53,0	53,8
Долго решаются вопросы	37,8	34,2
Сложно дозвониться, долго ждать консультанта	5,7	13,7
Ответы специалистов не понятны, сложны для понимания	9,1	8,5
Много переадресаций, постоянно переводят на другого специалиста	10,8	5,1
Нет уведомлений о решении вопроса, приходят с опозданием / Не озвучили сроки решения / Не перезвонили	8,1	5,1
Неправильно помогли, консультация оказалось неверной	0,0	3,4
Недоработки, нестыковки в программе	1,0	2,6
Мало средств связи (нет возможности позвонить из сервиса и т.д.)	0,0	2,6
Нет единого центра ТП, работа через региональных представителей	0,3	1,7
Затруднились ответить	2,7	5,1

Что не устраивает в работе ТП

Причина недовольства: 2020	Частота	%
Не могут ответить на вопросы / У специалистов ТП не хватает знаний для решения проблем / Не вникают в суть	63	53,8
Долго решаются вопросы	40	34,2
Сложно дозвониться, долго ждать консультанта	16	13,7
Ответы специалистов не понятны, сложны для понимания	10	8,5
Много переадресаций, постоянно переводят на другого специалиста	6	5,1
Нет уведомлений о решении вопроса, приходят с опозданием / Не озвучили сроки решения / Не перезвонили	6	5,1
Неправильно помогли, консультация оказалось неверной	4	3,4
Недоработки, нестыковки в программе	3	2,6
Мало средств связи (нет возможности позвонить из сервиса и т.д.)	3	2,6
Нет единого центра ТП, работа через региональных представителей	2	1,7
Затруднились ответить	6	5,1

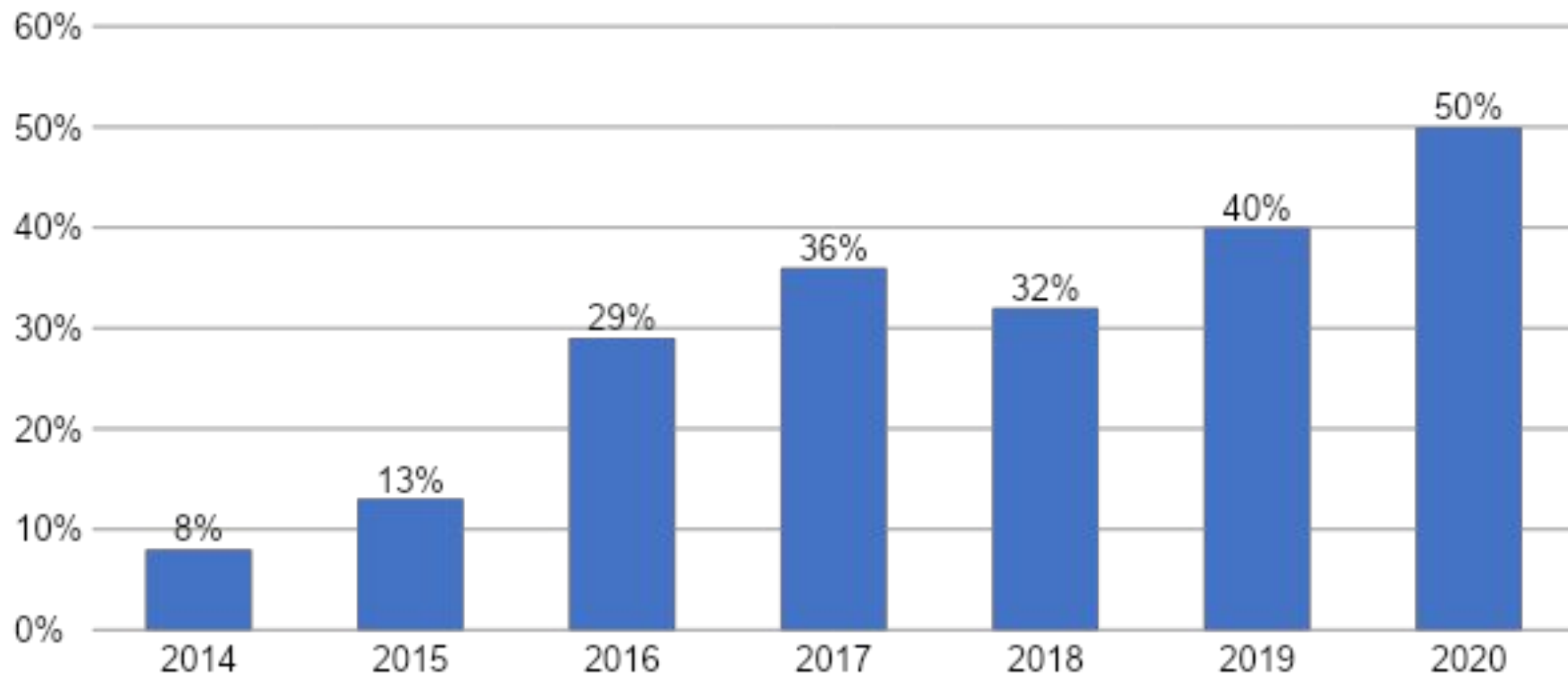
Методика NPS

NPS – индекс потребительской лояльности

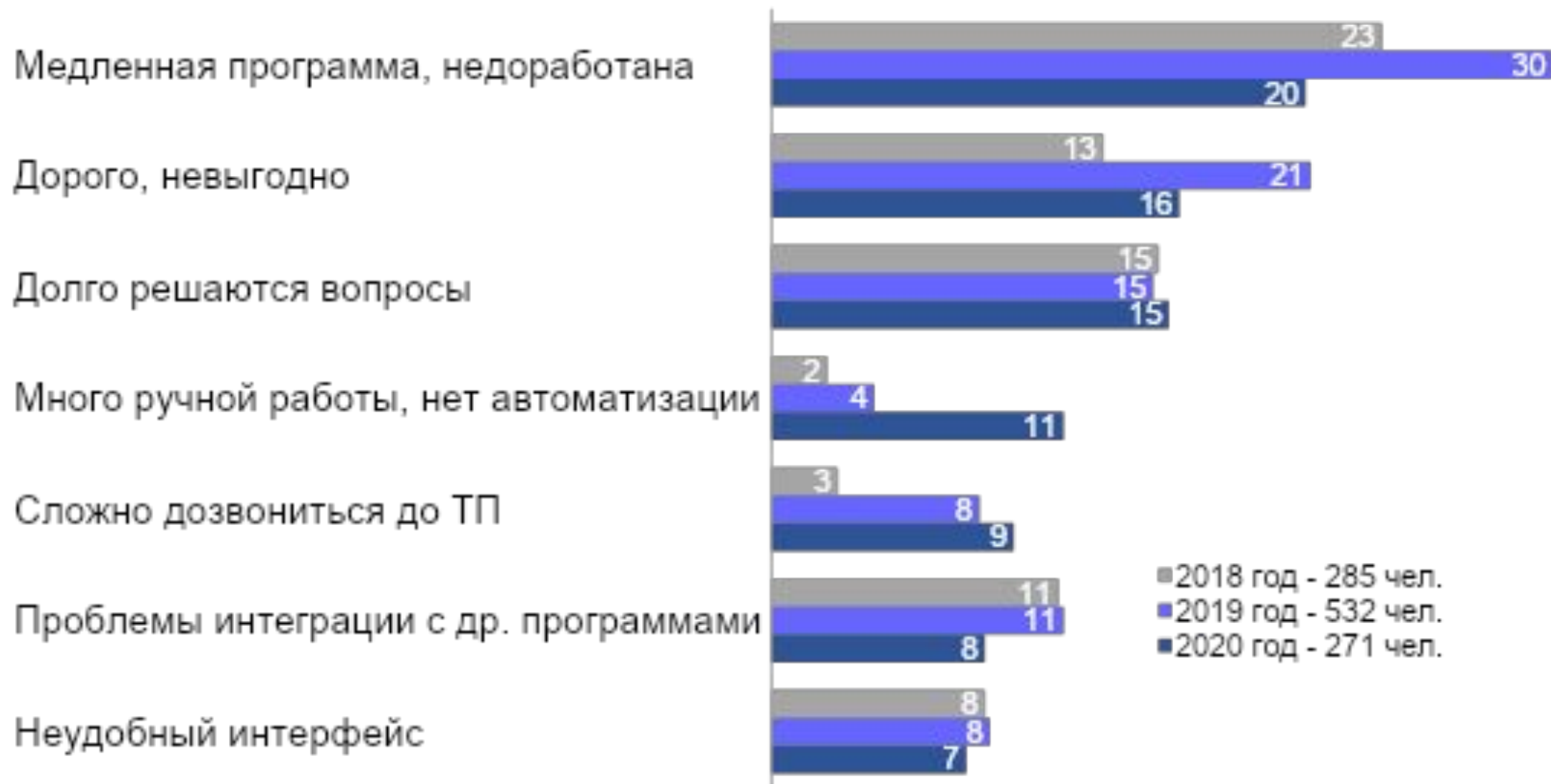
Отвечает на вопрос:

Готовы ли нас рекомендовать клиенты?

Динамика NPS



Основные барьеры лояльности



На что жалуются клиенты

- Чтоб отправить заявку, нужно заявку принять, потом отправить, потом еще подписать и отправить. **Почему нельзя сделать одной кнопкой** «подписать и отправить» и все? **В СБИС так**, и все легко и просто.
- Такая **замудренная программа**, просто так интуитивно разобраться невозможно. Придумывал человек, который с практикой не связан, **невозможно исправлять ошибки**, только звонить на телефон техподдержки.
- Там **приходится править руками цены**, которые нам клиент выгружает, в копейки не встают – приходится подправлять, с НДС формула не сходится, вот и приходится нам вручную переделывать.
- Мне **вообще не нравится электронный документооборот**, мы зависим от вас, без вашего вмешательства невозможно ничего сделать, клиенты просят – мы подключились, но **для меня это лишняя работа**.

Основные драйверы лояльности

Понятный интерфейс

Не тормозит, быстро передаёт

Качественная работа ТП

Интеграция, роуминг

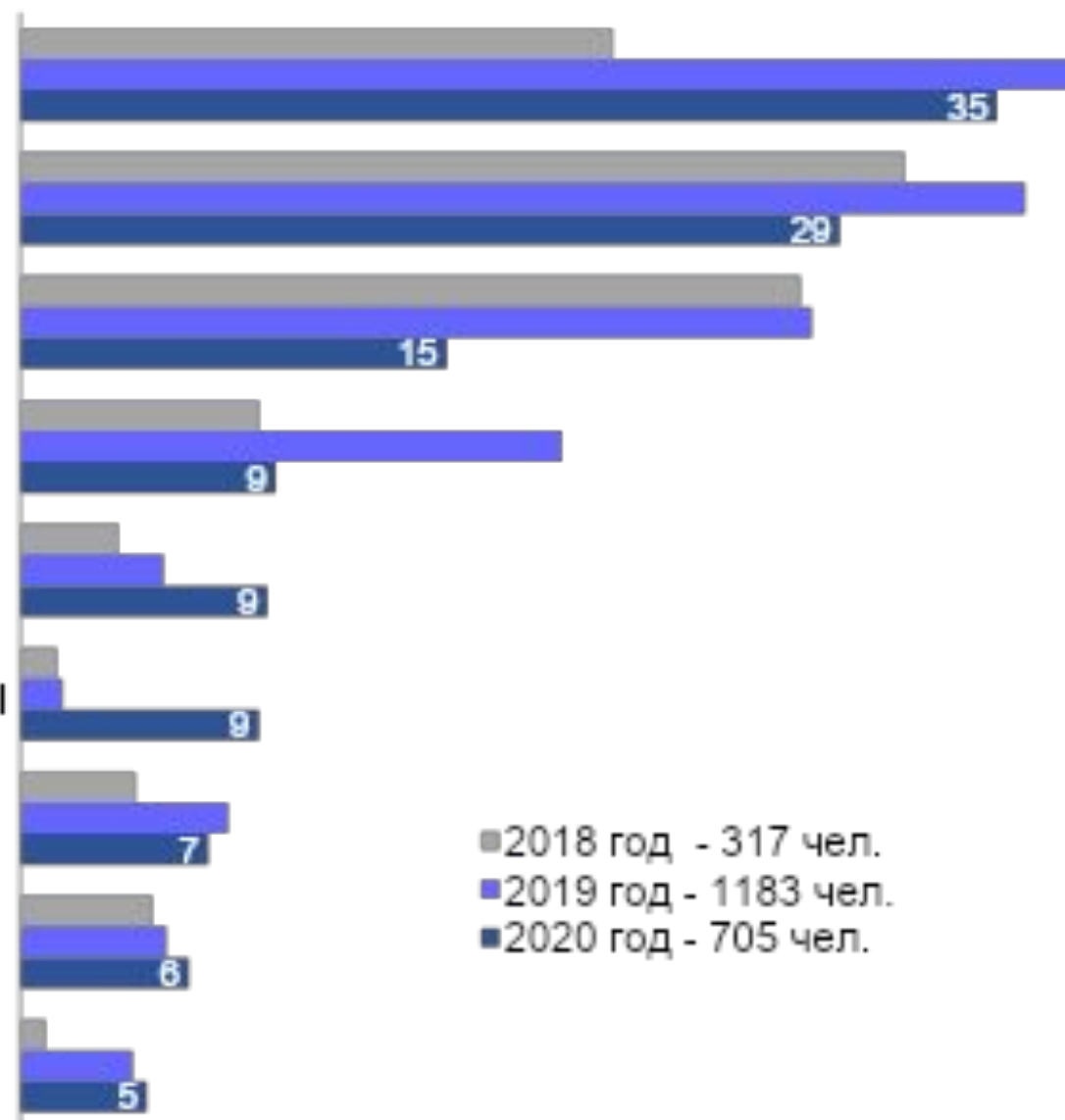
ЭДО, экономия бумаги

Возможность сразу подписать б/х документы

Автоматизация работы

Отслеживание документов онлайн

Широкий охват ТС



За что хвалят клиенты

- **Интерфейс удобный** и документооборот, все очень быстро.
- **Сберегает время, самим заявки не надо набивать.**
- Самая распространенная программа, **хороший интерфейс и служба поддержки.**
- Ранее заказы приходили по отдельности (работали в Excel), а сейчас **все автоматически** – приходят уже готовые сформированные заказы.
- Когда нам что-то нужно, находим через настройки, каждую сеть по отдельности можем выбрать, **все легко отбором делается** по контрагенту.
- **Сокращение времени** обработки заказов, отправления документов и бухгалтерских документов все быстро и не на бумажном носителе.
- **Отслеживаются этапы** приемки товара, **легко выгружается** первичная документация после завершения заказа, **сокращается время** обработки документов.

Что будем делать с результатами?

1. Сформировать списки клиентов, оставивших жалобы на:
 - Работу в сервисе
 - Техподдержку
 - Внедрение
 - Менеджера
2. Передать списки в отделы для оценки достоверности информации и расследования причин
3. По итогам п.2 – встретиться с командами для обсуждения результатов и направлений дальнейшего движения

Спасибо!

