

# NPS 2020: ИТОГИ



# Когда, кого, сколько и как?

Когда: ноябрь – декабрь 2020

Кого: поставщиков – пользователей Контур.EDI

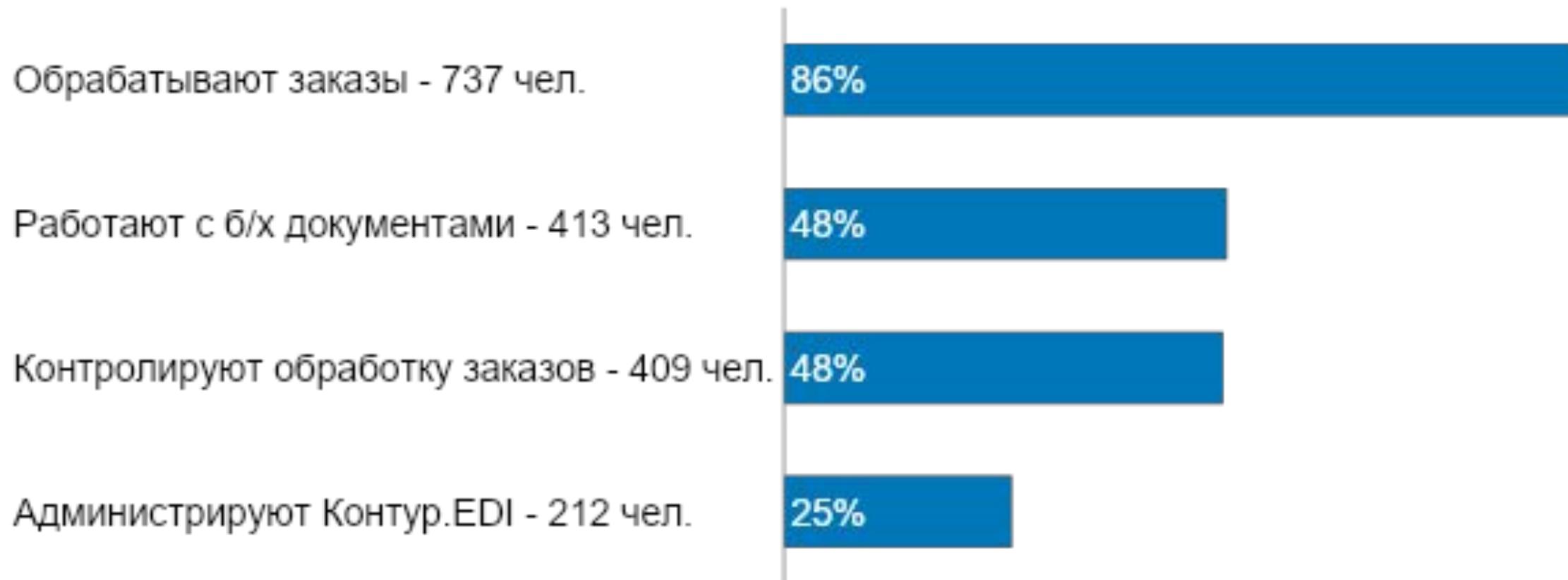
Сколько: 860 респондентов

Как: телефонный опрос

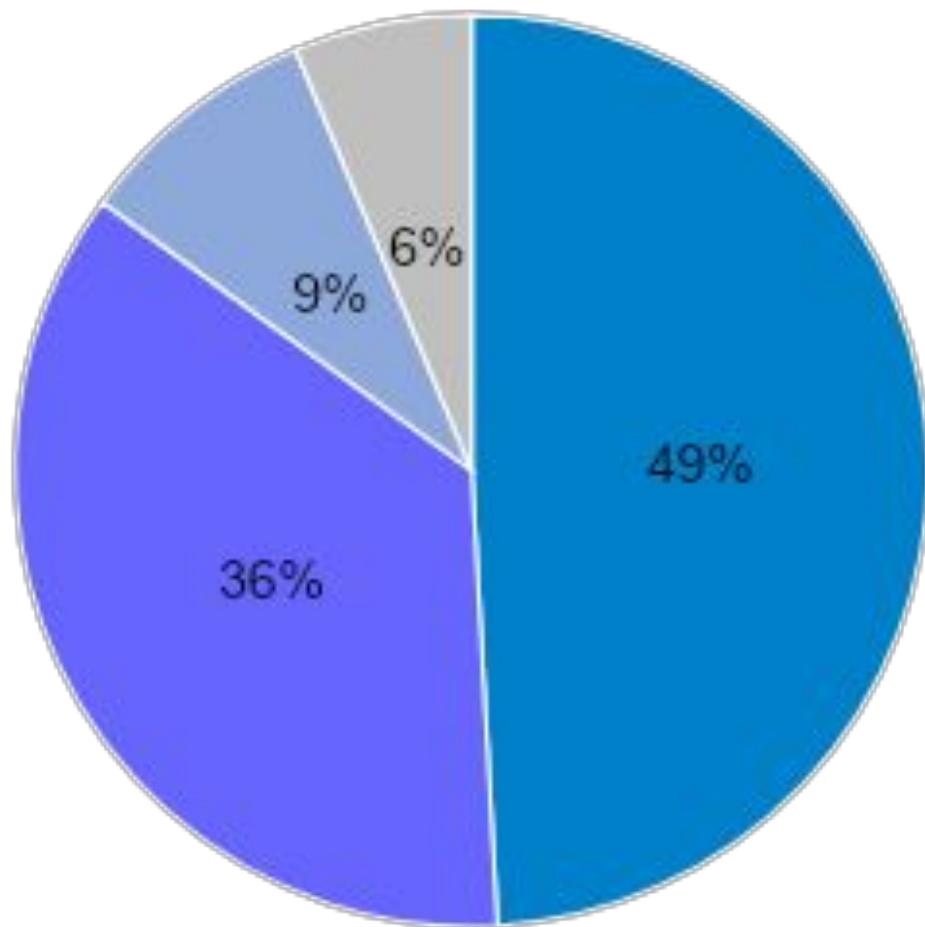
# С кем мы говорили?



## 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        | <b>49,1</b> |
| 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        | <b>35,8</b> |
| Много переадресаций. Приходилось объяснять одно и тоже разным людям   | 3,8         | 7,5         |
| Ответы сотрудника не понятны, объясняет не доходчиво  | 0,0         | <b>7,5</b>  |
| Самостоятельно настраивали, дорабатывали  | <b>15,2</b> | 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   | <b>37,8</b> | 34,2        |
| Сложно дозвониться, долго ждать консультанта   | 5,7         | <b>13,7</b> |
| Ответы специалистов не понятны, сложны для понимания   | 9,1         | 8,5         |
| Много переадресаций, постоянно переводят на другого специалиста  | <b>10,8</b> | 5,1         |
| Нет уведомлений о решении вопроса, приходят с опозданием / Не озвучили сроки решения / Не перезвонили      | 8,1         | 5,1         |
| Неправильно помогли, консультация оказалась 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  |

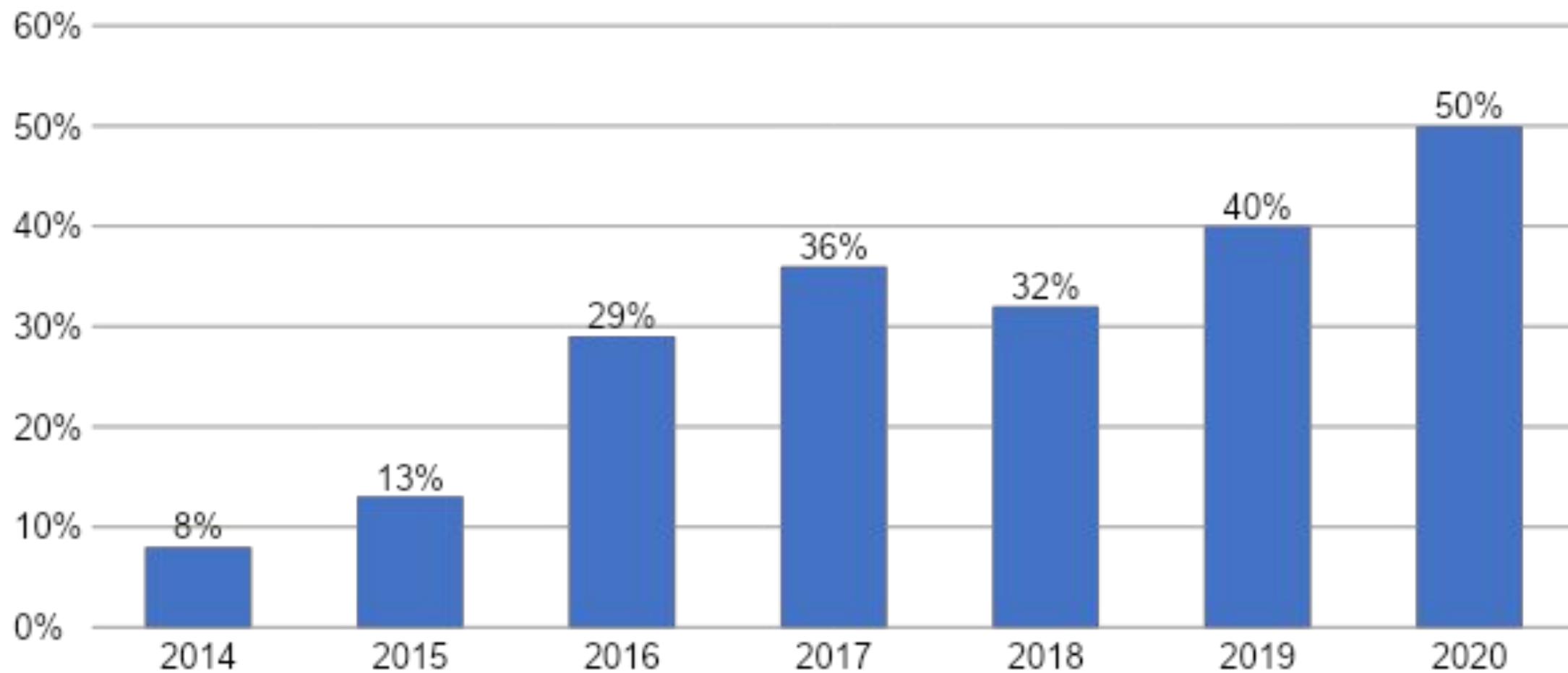
# Методика NPS

NPS – индекс потребительской лояльности

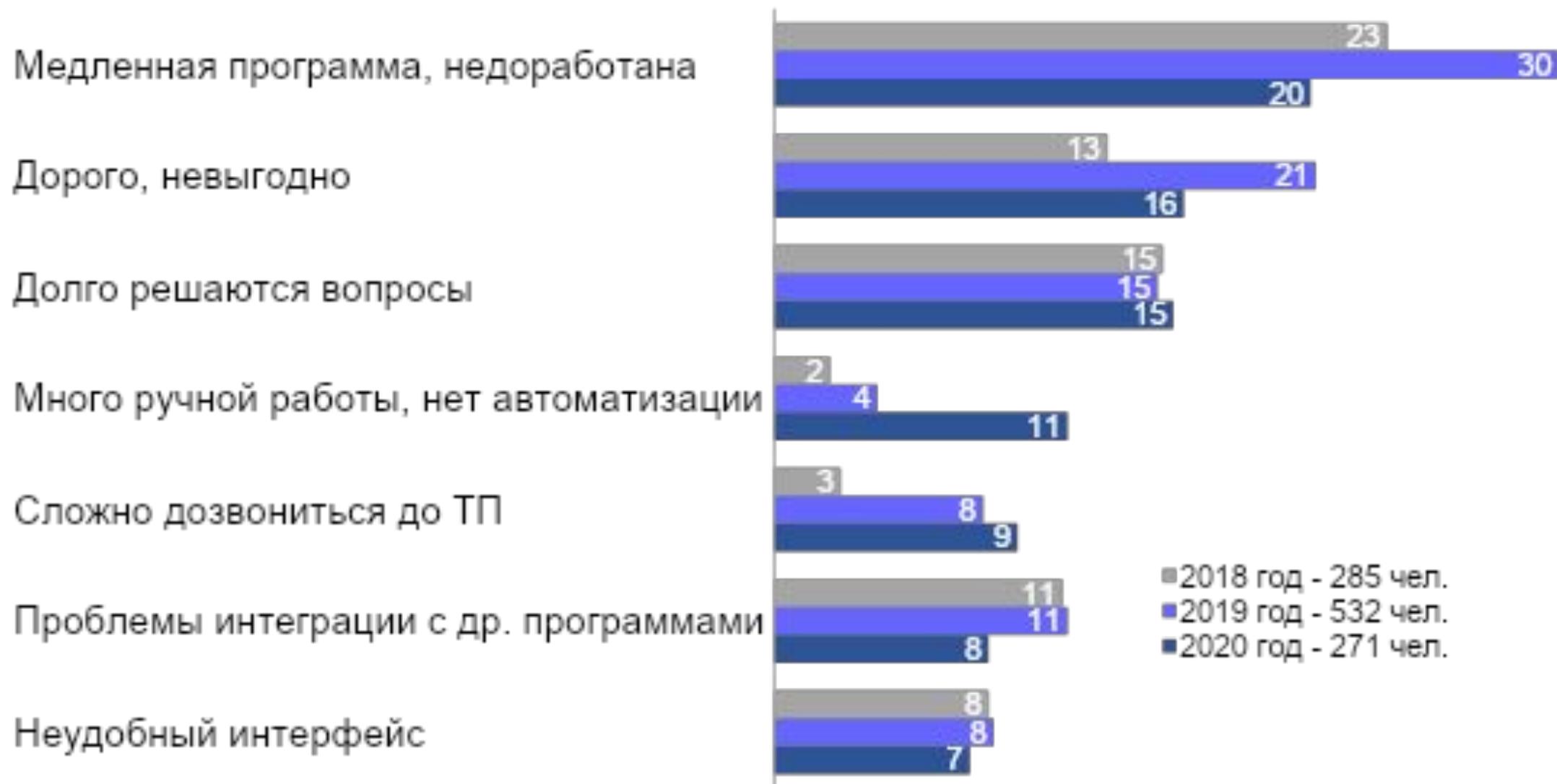
Отвечает на вопрос:

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

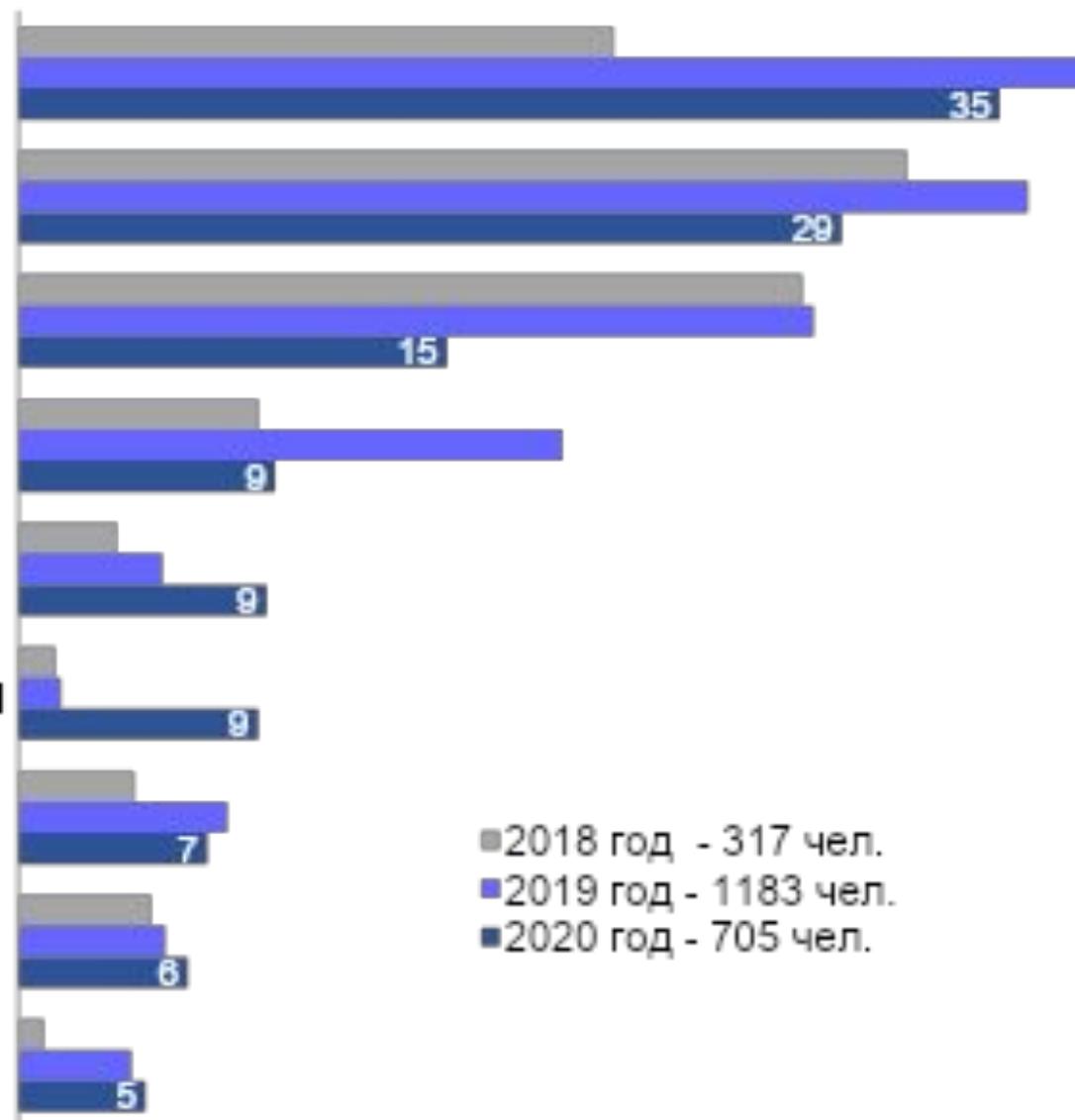
ЭДО, экономия бумаги

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!

