

RAPPORT AVSEENDE
KUNDUNDERSÖKNING – MICRODATA

2006-06-22

Sammanfattning

För att öka företagets lönsamhet önskar MicroData få en högre andel aktiva kunder genom att stärka sina långsiktiga relationer till dessa. Som ett första steg i kundbearbetningen uppdaterades MicroDats befintliga kundregister för att säkerställa att rätt kontaktuppgifter finns registrerade. Genom att avlägsna dubletter samt ej längre existerande företag/organisationer reducerades 1082 kontaktuppgifter till 255.

Vidare genomfördes en nöjdhetsundersökning för att fastställa hur kunderna uppfattar företagets tjänster och service. Genom att undersöka kundernas inställning till att använda MicroDats tjänster underlättas planering respektive beslut avseende verksamheten.

Totalt 79 kunder valde att medverka i enkätundersökningen och av dessa har 86 % (68st) uppgett att de är nöjda eller mycket nöjda med att använda MicroData som leverantör.

87.3% (69st) upplever MicroDats personal som kompetenta, eller mycket kompetenta. 70.8% anser att de har stor/mycket stor förståelse för deras behov av dokumenthantering och 78.5 % anser att MicroData har arbetat fram en lösning som väl/mycket väl motsvarar deras förväntningar. Dock är det endast 39.3 % som anser att MicroData presenterar sina produkter/tjänster på ett lättillgängligt och överskådligt sätt.

En sammanställning av olika erbjudanden om aktuella produkter/tjänster efterfrågas, förslagsvis broschyrer eller liknande där produktsortimentet presenteras på ett överskådligt och lättillgängligt sätt. Även mer kundkontakt och bättre marknadsföring från MicroDats sida efterfrågas.

Som en ytterligare åtgärd till att förbättra relationen önskade även MicroData att besöka sina kunder personligen med förhoppning om att ytterligare förbättra samarbetet. 15 kundbesök bokades in och 51 kunder var intresserade av kontakt med MicroData vid ett senare tillfälle.

1	INLEDNING	4
1.1.	BAKGRUND OCH SYFTE	4
1.2.	DISPOSITION	4
2	METOD	5
2.1	MÅLGRUPP.....	5
2.2	TILLVÄGAGÅNGSSÄTT FÖR DATAINSAMLING	5
2.2.1	<i>Uppdatering av kundregister</i>	5
2.2.2	<i>Telefonintervjuer</i>	5
2.2.3	<i>Enkätkonstruktion</i>	6
2.2.4	<i>Kundbesök</i>	6
3	RESULTAT KUNDUNDERSÖKNING	7
3.1	TOTALUPPLEVELSE	7
3.2	TJÄNSTEN/KOMPETENSEN	7
3.3	KUNDSERVICE/TILLGÄNGLIGHET	10
3.4	BAKGRUNDSFRÅGOR	12

1 Inledning

I detta kapitel presenteras undersökningens bakgrund och syfte. För att ge en klar bild över rapportens struktur och innehåll presenteras även en disposition i kapitlets avslutande del.

1.1. Bakgrund och syfte

För att öka företagets lönsamhet önskar MicroData få en högre andel aktiva kunder genom att stärka sina långsiktiga relationer till dessa. Som ett första steg i kundbearbetningen önskar MicroData uppdatera sitt befintliga kundregister för att säkerställa att rätt kontaktuppgifter finns registrerade.

Vidare önskar MicroData genomföra en nöjdhetsundersökning för att fastställa hur kunderna uppfattar företagets tjänster och service. Genom att undersöka kundernas inställning till att använda MicroDatas tjänster underlättas planering respektive beslut avseende verksamheten.

Som en ytterligare åtgärd till att förbättra relationen önskar även MicroData att besöka sina kunder personligen med förhoppning om att ytterligare förbättra samarbetet.

1.2. Disposition

Rapporten har följande disposition:

Inledning

I inledningen presenteras bakgrund och syfte till uppdateringen av kundregistret samt enkätundersökningen.

Metod

I metodavsnittet presenteras undersökningens utformning och upplägg samt tillvägagångssätt för att samla in och analysera undersökningsdata.

Resultat kundundersökning

I resultatkapitlet redovisas enkätundersökningens resultat. För att underlätta läsningen följer resultatet samma struktur som enkätens frågeställningar. Respondentens svar redovisas i diagram, tabeller samt skriftliga kommentarer.

2 Metod

I detta kapitel presenteras undersökningen utformning och upplägg samt de metoder som använts för att samla in och analysera undersökningsdata.

2.1 Målgrupp

Undersökningens målgrupp är redan befintliga kunder hos MicroData som använder, eller vid något tillfälle har använt sig av företagets tjänster.

2.2 Tillvägagångssätt för datainsamling

2.2.1 Uppdatering av kundregister

Det första steget i uppdateringen av MicroDatas kundregister bestod av att avlägsna dubletter. Denna procedur reducerade kundregistret från totalt 1082 till 279 befintliga kontakter. Nästa steg bestod av att identifiera och uppdatera kontaktperson/-personer vid dessa företag/organisationer samt företagets kontaktuppgifter. Det visade sig att 24 av de 279 företagen inte längre existerar.

Totalt bearbetades således 255 kontakter. Av dessa var 6 redan kontaktade av MicroData med inbokat besök, 7 hade nyligen haft besök av MicroData. 12 tillhörde Posten samt SDF och skulle enligt överenskommelse med MicroData ej kontaktas för besöksbokning. Denna överenskommelse gällde även för ytterligare 7 kontakter som var lokaliserade i utlandet. 9 kontakter angav att de hade en annan relation med MicroData (revisor, leverantör etc.). 63 kontakter angav att de ej längre är kunder.

Antal kontakter i registret innan projektstart	1082
Antal kontakter efter reducering av dubletter	279
Antal ej existerade kunder	24
Antal kontakter med annan relation till MicroData (revisor, leverantör etc.)	9
Antal kontakter som inte längre är kunder	63
Antal kontakter som angav att de redan kontaktas av MicroData för besöksbokning	6
Antal kontakter som angav att de nyligen haft besök av MicroData	7
Posten/SDF (skulle ej kontaktas enligt överenskommelse)	12
Antal kontakter i utlandet (skulle ej kontaktas enligt överenskommelse)	7
Antal kontakter långt bort geografiskt (skulle ej boka besök enligt överenskommelse)	2

2.2.2 Telefonintervjuer

För att ta reda på kundernas uppfattning av MicroDatas produkter/tjänster och service genomfördes kundundersökningen via strukturerade telefonintervjuer. De identifierade kontaktpersonerna vid respektive företag/organisation tillfrågades att besvara enkäten för att ge kundens totalupplevelse av MicroData och de tjänster/produkter som företaget tillhandahåller samt synpunkter gällande service och tillgänglighet.

Totalt tillfrågades 178 kontaktpersoner att delta i undersökningen. 63 kontakter angav att de ej längre är kunder och avböjde, av förklarliga skäl, att medverka i kundundersökningen. Av MicroDatas 115 kontaktade kunder valde totalt 79 att medverka, vilket ger en svarsprocent på 68,7 %.

2.2.3 Enkätkonstruktion

I samråd med MicroData fastslogs en slutgiltig enkät. Enkätundersökningen bestod av totalt 15 frågor varav fem med en mer öppen karaktär (respondenten besvarade frågan med egna ord). De 10 slutna frågorna hade en graderad skala med 7 svarsalternativ, där 1 motsvarar ”instämmer inte alls eller mycket dåligt” och där 7 motsvarar ”instämmer helt eller mycket bra”. Enkätundersökningen behandlade dels kundens totalupplevelse av företaget, tjänsten/produkten som tillhandahålls samt kundservice och tillgänglighet.

I frågor med svarsalternativ från 1-7 hade respondenten möjlighet att besvara frågan med ”ingen uppfattning”, vilket gör att procentsatsen för respondenternas svar inte alltid uppgår till 100. Istället redovisas dessa i anslutning till varje enskild fråga.

För sammanställning, bearbetning och analys har Microsoft Excel använts. Enkäten presenteras i sin helhet i Bilaga 1.

2.2.4 Kundbesök

MicroData önskar att öka lönsamheten genom att få en högre andel verksamma kunder och stärka förhållandena till dessa. Således önskade MicroData att personligen besöka sina kunder som ett ytterligare led i arbetet med att utveckla relationerna samt presentera företagets tjänster och service.

Efter genomförd telefonintervju med kontaktperson på företaget/organisationen tillfrågades kunden om intresse/behov fanns för besök av representant från MicroData. 15 kunder var angelägna om en närmare presentation av MicroDatas tjänster/produkter och bokade således in ett möte. 13 kunder hade nyligen haft besök eller hade ett befintligt möte snart inbokat med MicroData och avböjde av förklarliga skäl. 51 kunder var på olika sätt intresserade av vidare kontakt. Många av dessa var intresserade av ett personligt besök, men bland annat på grund av tidsbrist ombad MicroData att återkomma exempelvis efter sommaren. Flera kontaktpersoner angav även att upphandling av de tjänster som MicroData erbjuder sker centralt och hänvisade vidare till annan person inom företaget/organisationen för besöksbokning.

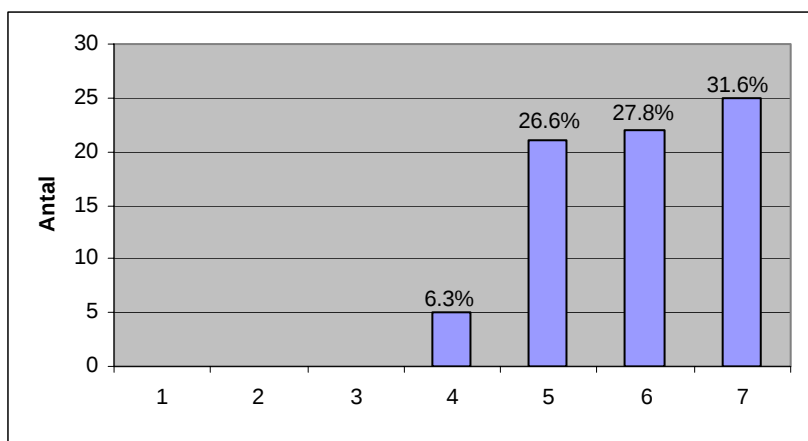
De kunder som var ej intresserade av något besök, angav olika orsaker som anledning. Bland annat; redan fungerande samarbete och kontinuerlig kontakt, kunden har redan god kännedom av de produkter/tjänster som MicroData erbjuder, önskar ta egen kontakt vid behov samt kunden har litet behov av MicroDatas produkter/tjänster.

3 Resultat kundundersökning

I detta kapitel redovisas enkätundersökningens resultat. För att underlätta läsningen följer resultatet samma struktur som enkätens frågeställningar. Respondenternas svar redovisas i diagram, tabell samt skriftliga kommentarer. Då vissa respondenter inte haft uppfattning i enskilda frågor varierar svarsprocenten något mellan frågorna. Denna avvikelse redovisas i anslutning till varje fråga.

3.1 Totalupplevelse

Fråga 1. Som helhet är jag mycket nöjd med att använda MicroData som leverantör (av dokumenthantering). 1 motsvarar instämmer inte alls och 7 motsvarar instämmer helt

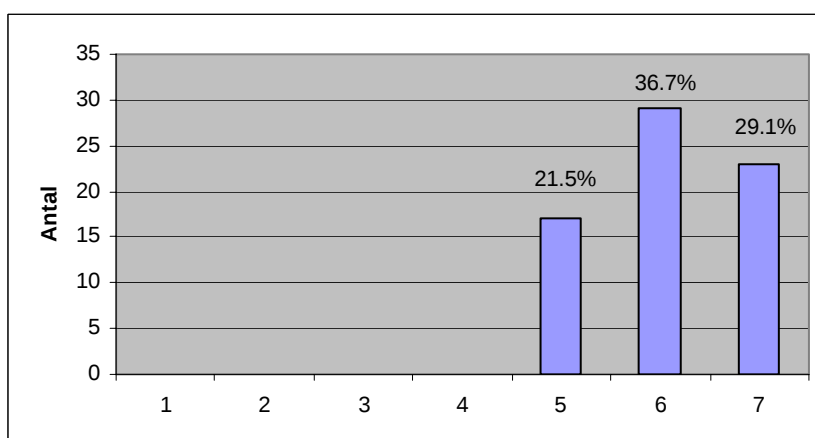


Sammanlagt har 86 % (68st) uppgett att de är nöjda eller mycket nöjda (5, 6, och 7) med att använda MicroData som leverantör. Ingen av respondenterna är missnöjd och 3.8% (3st) har ingen uppfattning i frågan.

3.2 Tjänsten/Kompetensen

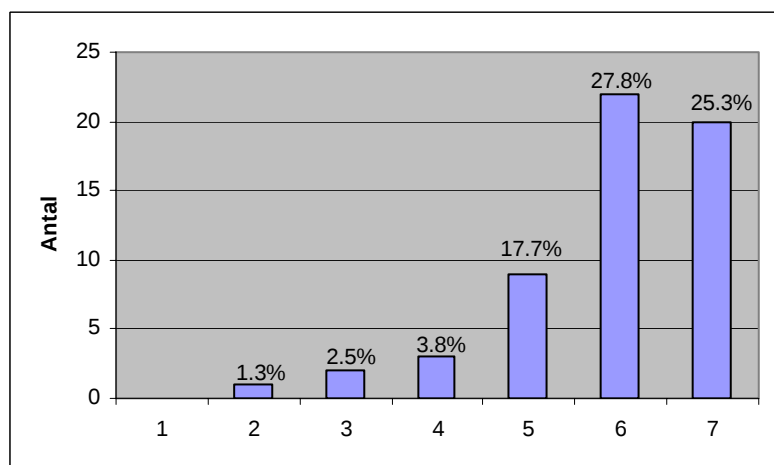
Fråga 2. Jag upplever MicroDatas personal som mycket kompetenta.

1 motsvarar instämmer inte alls och 7 motsvarar instämmer helt



Sammanlagt upplever 87.3% (69st) MicroDatas personal som kompetenta, eller mycket kompetenta (5, 6 och 7). Ingen av respondenterna är missnöjd och 12.6% (10st) hade ingen uppfattning i frågan, främst av anledningen att de aldrig eller mycket sällan varit i kontakt med MicroDatas personal.

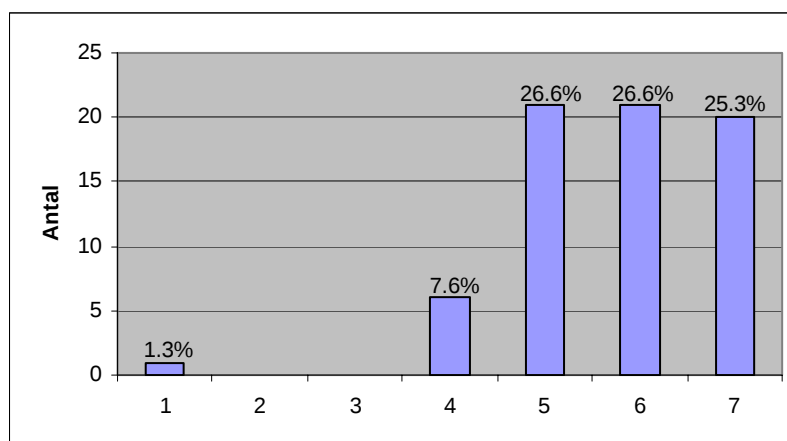
Fråga 3. MicroData har stor förståelse för vår verksamhets behov av dokumenthantering. 1 motsvarar instämmer inte alls och 7 motsvarar instämmer helt



Sammanslaget uppgav 70.8 % (56st) att MicroData har stor eller mycket stor förståelse för deras behov av dokumenthantering (5, 6 och 7). 3.8 % (3st) upplever inte att MicroData har stor förståelse för verksamhetens behov av dokumenthantering utan att ge någon närmare förklaring. 21.5% (17st) hade ingen uppfattning i frågan.

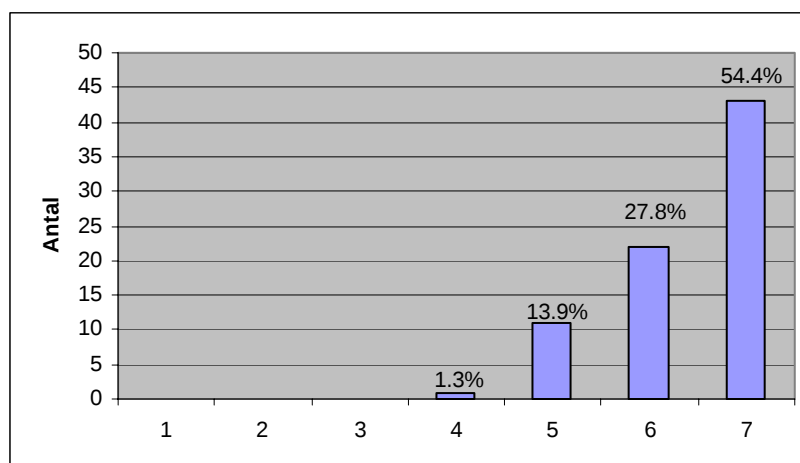
Fråga 4. MicroData har arbetat fram en lösning som motsvarar våra förväntningar.

1 motsvarar instämmer inte alls och 7 motsvarar instämmer helt



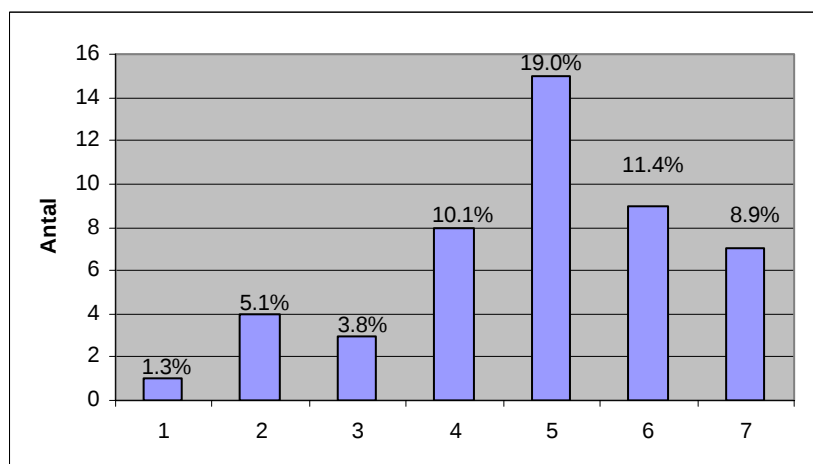
Sammanslaget uppgav 78.5% (62st) att MicroData arbetat fram en lösning som motsvarar deras förväntningar väl eller mycket väl (5, 6 och 7). En respondent anser att MicroData ej har arbetat fram en lösning som införlivat deras förväntningar och 12.6% (10st) hade ingen uppfattning i frågan.

Fråga 5. Jag litar på att MicroData hanterar/förvarar företagets information på ett säkert sätt. 1 motsvarar stämmer inte alls och 7 motsvarar instämmer helt



Sammanlagt uppgav 96.1% (76st) att de litar på att MicroData förvarar företagets information på ett säkert sätt (5, 6 och 7). Ingen av respondenterna trodde att MicroData inte skulle förvara företagets information på ett säkert sätt och 1.3% (1st) hade ingen uppfattning i frågan.

Fråga 6. Jag tycker att MicroData presenterar sina produkter/tjänster på ett lättillgängligt och överskådligt sätt. 1 motsvarar stämmer inte alls och 7 motsvarar instämmer helt



Sammantaget upplevde 39.3% (26st) att MicroData presenterar sina produkter/tjänster på ett lättillgängligt och överskådligt sätt (5, 6 och 7). 10.2% (8st) upplevde MicroDatas produkter/tjänster vara av komplicerad karaktär och svåra att få en lättillgänglig och överskådlig uppfattning om (1, 2 och 3). 46.8% (37st) hade ingen uppfattning i frågan.

Fråga 7. Är det något speciellt du anser att MicroData bör förbättra sig på?

Generellt ansåg respondenterna att de har ett väl fungerande samarbete med MicroData och de produkter/tjänster som tillhandahålls motsvarar förväntningarna väl.

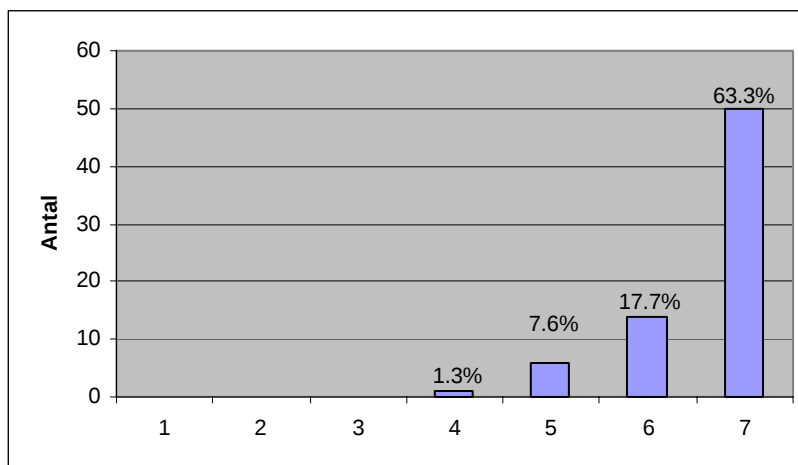
En sammanställning av olika erbjudanden om aktuella produkter/tjänster efterfrågas, förslagsvis broschyrer eller liknande där produktsortimentet presenteras på ett överskådligt och lättillgängligt sätt. Det upplevs även som önskvärt med informationsblad eller handbok till användaren av produkten/tjänsten (som inte nödvändigtvis är densamma som kontaktpersonen/personerna). Även mer kundkontakt och bättre marknadsföring från MicroDatas sida efterfrågas.

Vidare framkom förslag om att MicroData skall kontakta kunden innan en prishöjning sker, samtidigt är det önskvärt med bättre information om brutto- och nettopriser. Ytterligare synpunkter som framkom var att vissa produkter/tjänster upplevs som något tungarbetade och ålderdomliga samtidigt som leveranstiden ibland anses vara längre än beräknat. Leveranserna följer ibland inte överenskommet avtal. Önskvärt med bättre förmåga att hantera avtal från MicroDatas sida, både vad gäller innehåll och utformande.

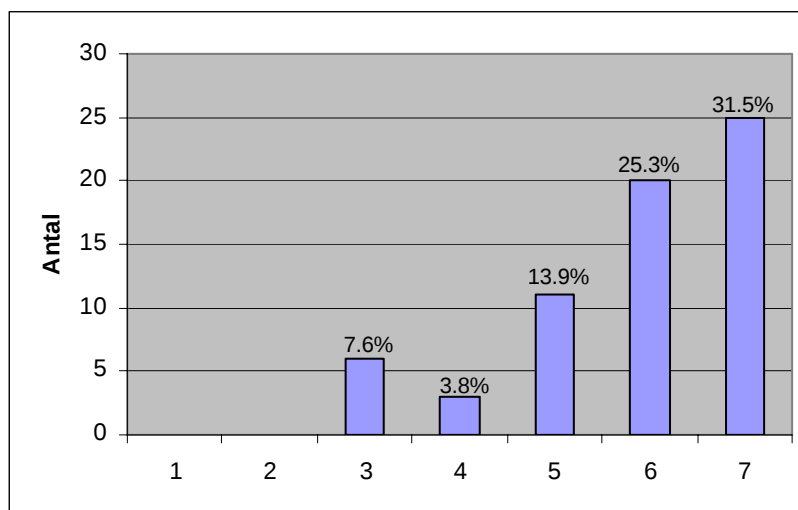
Förslag om tillhandahållande av demoversioner på produkter framkom samt även önskemål om tillgång till planritningar för nedladdning online mot betalning.

3.3 Kundservice/Tillgänglighet**Fråga 8. Jag blir alltid artigt och trevligt bemött i mina kontakter med MicroData.**

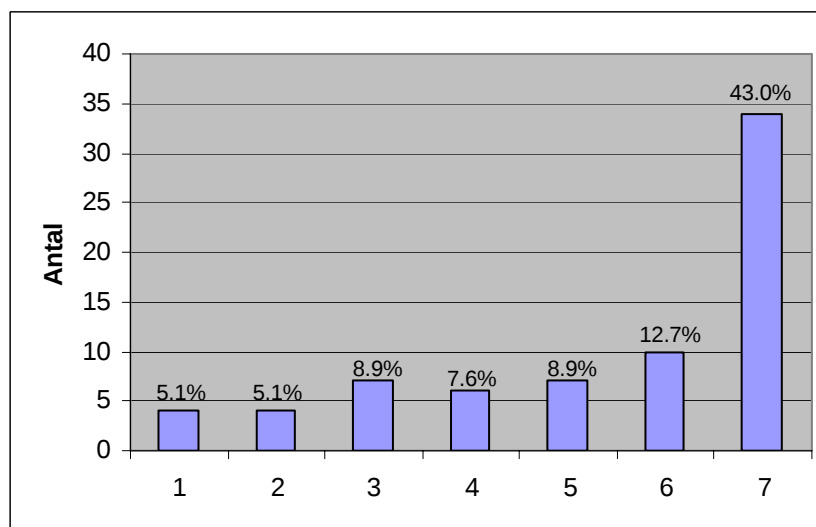
1 motsvarar stämmer inte alls och 7 motsvarar stämmer helt



Sammantaget uppgav 88.6% (70st) att de alltid blir artigt och trevligt bemötta i sina kontakter med MicroData (5, 6 och 7). Ingen respondent var missnöjd och 10.1% (8st) hade ingen uppfattning i frågan (främst av den anledningen att de aldrig eller mycket sällan varit i kontakt med MicroData).

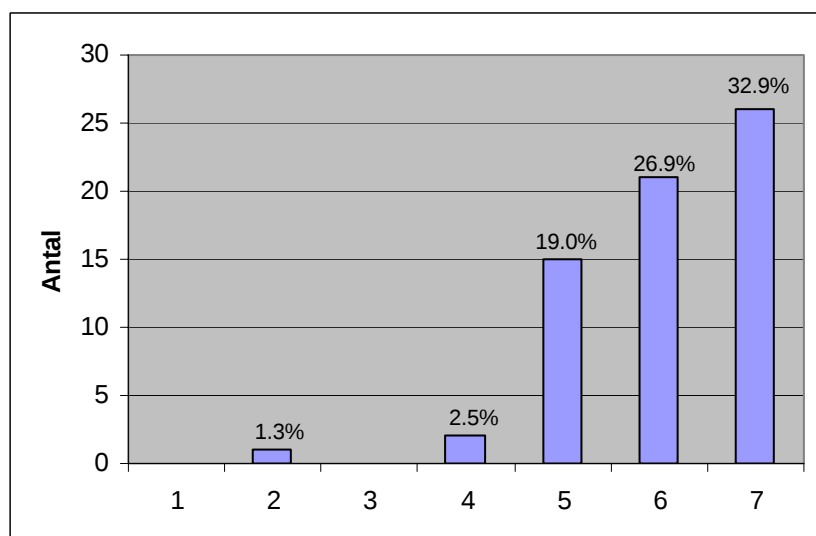
Fråga 9. Jag uppfattar att MicroData verkligen engagerar sig i mig som kund.*1 motsvarar inte alls och 7 motsvarar stämmer helt*

Sammantaget uppgav 70.7 % (56st) att de upplevde att MicroData verkligen engagerar sig i dem som kund (5, 6 och 7). 7.6% (6st) upplevde att MicroData inte engagerar sig tillräckligt i dem som kunder. Anledningar som uppgavs var att informationen kring produktsortimentet och priserna var bristande. 17.7% (14st) hade ingen uppfattning i frågan.

Fråga 10. Jag vet vem jag ska kontakta på MicroData vid behov.*1 motsvarar stämmer inte alls och 7 motsvarar stämmer helt*

Sammanlagt uppgav 64.6 % (51st) att de visste väl eller mycket väl vem de skulle kontakta på MicroData vid behov (5, 6 och 7). 19.1 % (15st) visste mindre väl vem de skulle kontakta på MicroData vid behov (1, 2 och 3) och 8.9 % (7st) hade ingen uppfattning i frågan.

Fråga 11. Det går alltid snabbt och enkelt att komma i kontakt med MicroData vid behov. 1 motsvarar stämmer inte alls och 7 motsvarar stämmer helt

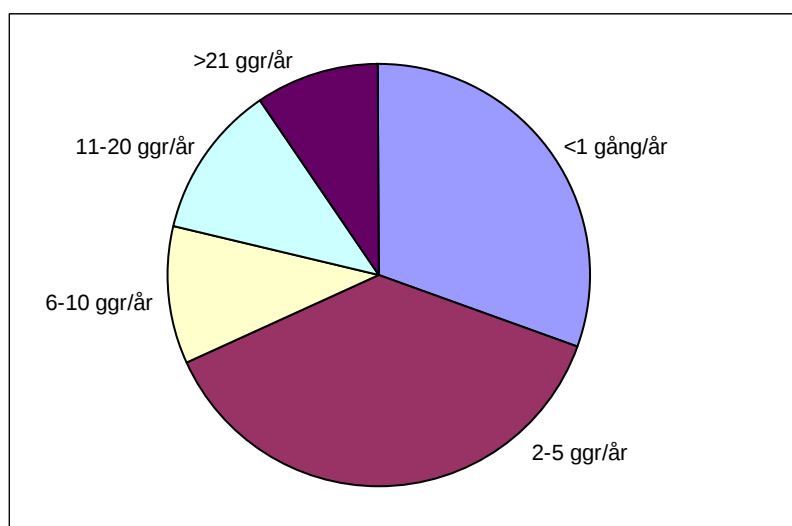


Sammanlagt upplevde 78.8 % (62st) att det går snabbt och enkelt eller mycket snabbt och mycket enkelt att komma i kontakt med MicroData. En respondent ansåg att det inte går snabbt och enkelt att komma i kontakt med Microdata och 17.7% (14st) hade ingen uppfattning i frågan (främst av den anledningen att de aldrig eller mycket sällan varit i personlig kontakt med MicroData).

3.4 Bakgrundsfrågor

Bakgrundsfrågorna har som syfte att klarlägga hur frekvent och i vilken omfattning kunden har samarbete med MicroData. Dessa redogör även för i vilka sammanhang kunden haft personlig kontakt med MicroData. Fråga 13 redogör för när kunden senast använt sig av MicroDatas tjänster och svaren har sin utgångspunkt i dagen för när undersökningen genomfördes.

Fråga 12. På ett ungefär, hur många gånger per år har du personlig kontakt med MicroData?

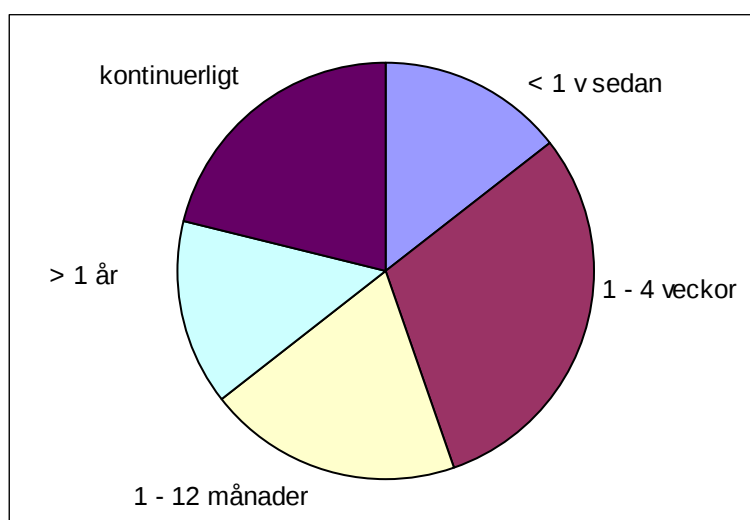


Personlig kontakt med MicroData	Antal	Procent
< 1 gång/år	23 st	29.1%
2-5 ggr/år	28 st	35.4%
6-10 ggr/år	8 st	10.1%
11-20 ggr/år	9 st	11.4%
> 21 ggr/år	7 st	8.9%

Majoriteten av respondenterna uppgav att de haft personlig kontakt med MicroData 5 gånger/år eller mindre (64.5 %).

3.8% (3st) hade ingen uppfattning i frågan och 1.3% (1st) uppgav att denne hade personlig kontakt med MicroData vartannat år.

Fråga 13. När använde ni er av MicroDats tjänster senast?



Senast använt MicroDats produkter	Antal	Procent
< 1 vecka sedan	11	13.9%
1 – 4 veckor sedan	23	29.1%
1 – 12 månader sedan	15	19.0%
> 1 år sedan	11	13.9%
Kontinuerligt	16	20.3%

20.3% (16st) anser sig använda MicroDats tjänster kontinuerligt utan att ge någon närmare definition. 3.8% (3st) hade ingen uppfattning i frågan om när de senast använt sig av MicroDats produkter/tjänster.

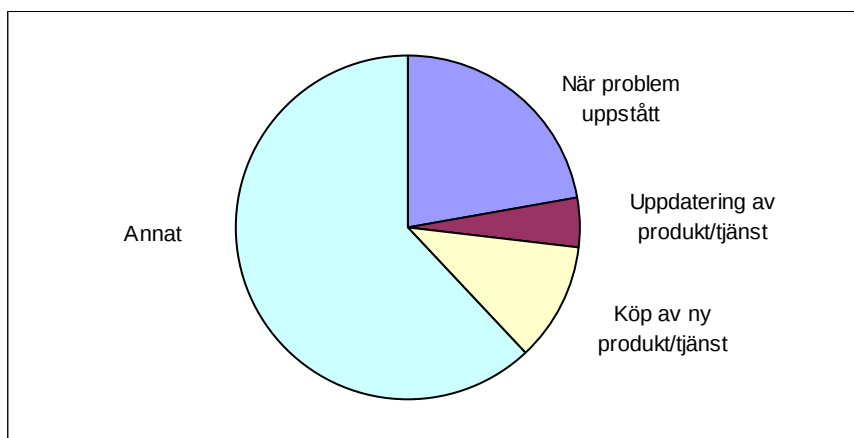
Om mer än 12 månader

Fråga 14. Vad är anledningen att det gått mer än 12 månader sedan ni sist använde MicroDats tjänster?

Av de 11 respondenter som inte använt sig av MicroDats produkter/tjänster på mer än ett år svarade 45.5% (5st) med anledningen att de har ett litet/inget behov av deras tjänster. Övriga kommentarer som uppgavs var påbörjat samarbete med annan leverantör, att MicroDats tjänster/produkter är för dyra, att microfisheläsaren är trasig samt dålig insikt i vad för produkter/tjänster MicroData erbjuder. 1 respondent hade ingen uppfattning i frågan om varför de inte använt sig av MicroDats produkter/tjänster de senaste 12 månaderna.

Om mindre än 12 månader

Fråga 15. I vilka sammanhang har du haft personlig kontakt med MicroData det senaste året?



Sammanhang	Antal	Procent
När problem uppstått	14 st	21.5%
Uppdatering av produkt/tjänst	3 st	4.5%
Köp av ny produkt/tjänst	7 st	10.8%
Annat	39 st	60.0%

60 % (39st) har haft personlig kontakt med MicroData av annan anledning än ovanstående. Andra orsaker som angavs var adressändring, beställning av ritningar, fakturaärenden, frågor under pågående projekt, golftävling, leveransfrågor och i samband med uppföljning av gamla ärenden samt presentation av ny tjänst. Vidare angav respondenterna anledningar som utveckling, skrivande och tillämpning av avtal, samt när Microdata själva ringt upp. 3.1% (2st) hade ingen uppfattning i frågan om i vilket sammanhang de varit i personlig kontakt med MicroData de senaste 12 månaderna.

Kundundersökning

Totalupplevelse

1. Som helhet är jag mycket nöjd med att använda MicroData som leverantör (av dokumenthantering)

Instämmer inte alls

1 2 3 4 5 6 7

Instämmer helt

... ingen uppfattning

Om 3 eller mindre, vad är orsaken till att du inte är nöjd med MicroData som leverantör?

Tjänsten/Kompetens

2. Jag upplever MicroDatas personal som mycket kompetenta

Instämmer inte alls

1 2 3 4 5 6 7

Instämmer helt

... ingen uppfattning

Om 3 eller mindre, vad är orsaken till att du inte upplever MicroDatas personal som mycket kompetenta? _____

3. MicroData har stor förståelse för vår verksamhets behov av dokumenthantering

Instämmer inte alls

1 2 3 4 5 6 7

Instämmer helt

... ingen uppfattning

Om 3 eller mindre, vad är orsaken till att du inte upplever att MicroData har förståelse för er verksamhet? _____

4. MicroData har arbetat fram en lösning som motsvarar våra förväntningar

Instämmer inte alls

1 2 3 4 5 6 7

Instämmer helt

... ingen uppfattning

Om 3 eller mindre, vad är orsaken till att MicroDatas lösning inte motsvarar era förväntningar? _____

5. Jag litar på att MicroData hanterar/förvarar företagets information på ett säkert sätt

Instämmer inte alls

1 2 3 4 5 6 7

Instämmer helt

... ingen uppfattning

Om 3 eller mindre, vad är orsaken till att du inte litar på MicroDatas säkerhet? _____

6. Jag tycker att MicroData presenterar sina produkter/tjänster på ett lättillgängligt och överskådligt sätt

Instämmer inte alls

1 2 3 4 5 6 7

Instämmer helt

... ingen uppfattning

Om 3 eller mindre, på vilket sätt är MicroDatas information inte lättillgänglig och överskådlig? _____

7. Är det något speciellt du anser att MicroData bör förbättra sig på?

Kundservice/tillgänglighet

8. Jag blir alltid artigt och trevligt bemött i mina kontakter med MicroData

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1 2 3 4 5 6 7

... ingen uppfattning

9. Jag uppfattar att MicroData verkligen engagerar sig i mig som kund

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1 2 3 4 5 6 7

... ingen uppfattning

10. Jag vet vem jag ska kontakta på Microdata vid behov

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1 2 3 4 5 6 7

... ingen uppfattning

11. Det går alltid snabbt och enkelt att komma i kontakt med MicroData vid behov

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1 2 3 4 5 6 7

... ingen uppfattning

12. På ett ungefär, hur många gånger per år har du personlig kontakt med Microdata?

13. När använde ni er av MicroDatas tjänster senast?

Antal månader: _____

Om mer än 12 månader

14. Vad är anledningen till att det gått xx månader sedan ni senast använde MicroDatas tjänster?

- Behovet finns inte

- Annan leverantör

- Annat: _____

Om mindre än 12 månader

15. I vilka sammanhang har du haft personlig kontakt med Microdata det senaste året?

... I samband med att något problem har uppstått

... I samband med uppdateringar av produkten/tjänsten

... I samband med köp av nya produkter/tjänster

Annat: _____