



Kundundersökning



Medarbetarundersökning



Varumärkesundersökning



webbverktyget



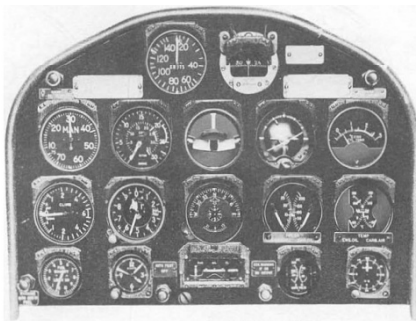
- Webbverktyget IMPULS ger dig obegränsade möjligheter att presentera ditt undersöknings resultat online och att bryta ner det i undergrupper.
- Du kan se totalresultat, delresultat, trender, jämförelser och differenser mellan olika undergrupper och därmed analysera resultatet för perfekt kontroll, överblick och slutsatser.
- Undergrupper som du kan skapa är t.ex. kundkategorier, produktkategorier, kedjor, befattningshavare, tidsperioder, säljdistrikt etc.



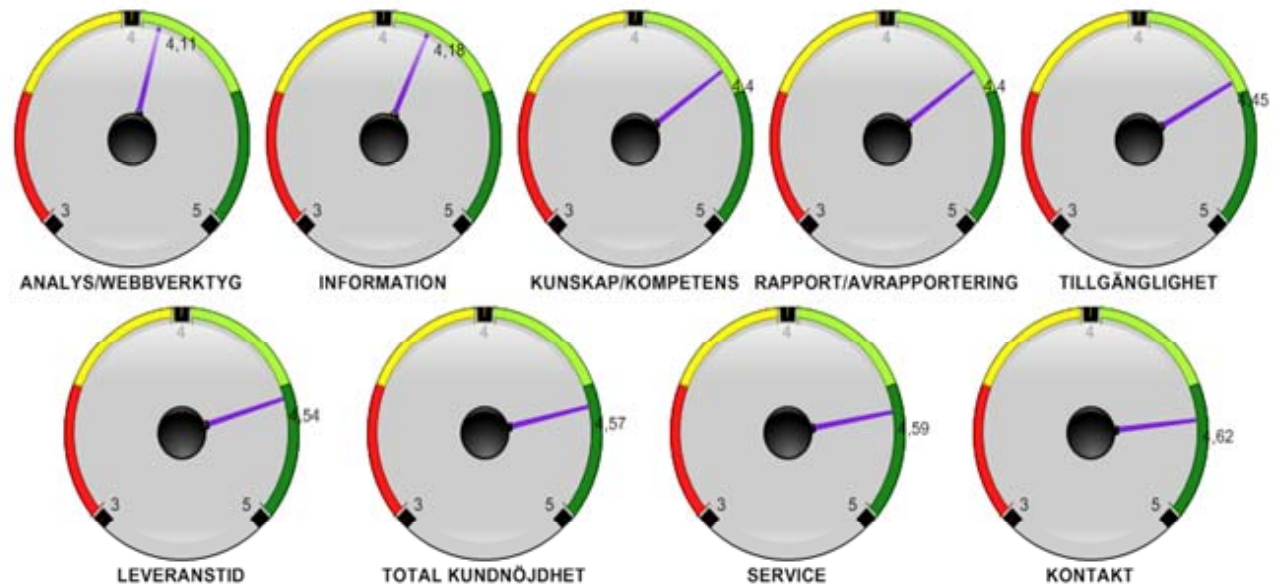
dashboard

TradeWell Group AB - kundmätning 2008

- Summary
- KRAV
- TILLGÅNGLIGHET
- KUNSKAP/KOMPETENS
- KONTAKT
- SERVICE
- INFORMATION
- LEVERANSTID
- ANALYS/WEBBVERKTYG
- RAPPORT/AVRAPPORTERING
- UTBUD
- TOTAL KUNDNÖJDHET
- ÖVRIGT
- BAKGRUNDSFAKTORER



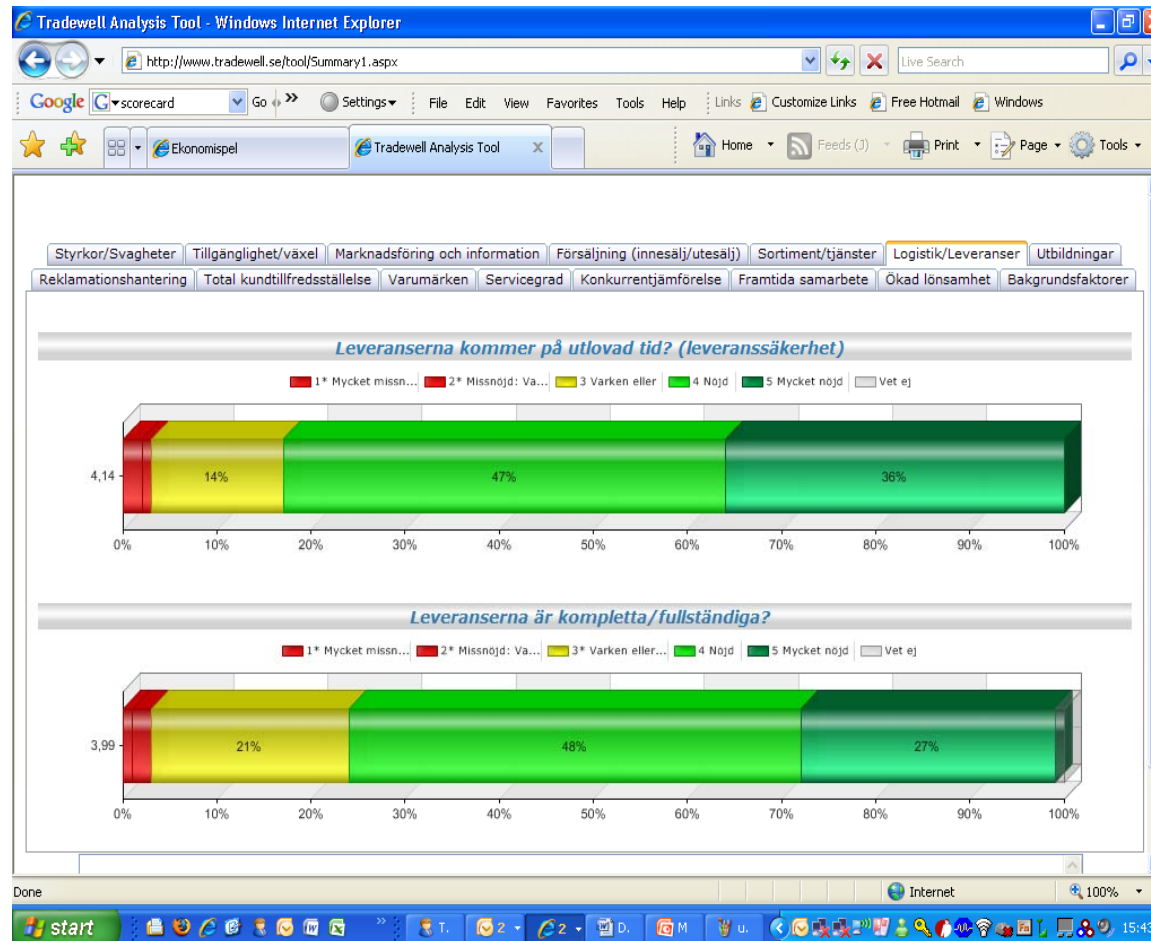
Summary - Mean CSI values by category.



Dashboard, resultaten presenterade per frågeområde



presentation



Exempel på grafisk presentation per fråga.



öppna frågor



http://www.tradewell.se/ih_tool/fritext.aspx?Q=13&Alt=2&Nr=89

Google G Go Settings File Edit View Favorites Tools Help Links Customize Links Free Hotmail Windows

TW Analys Home Feeds (1) Print Page

13: The Sales Representative is knowledgeable and competent

1* Not at all: What are you dissatisfied with?

**They do not keep their promises.
He seems to have a problem with listening to the customers and the collaboration is not working out well at all between us.
We have a new sales representative who is not very experienced yet but he is still doing a good job.**

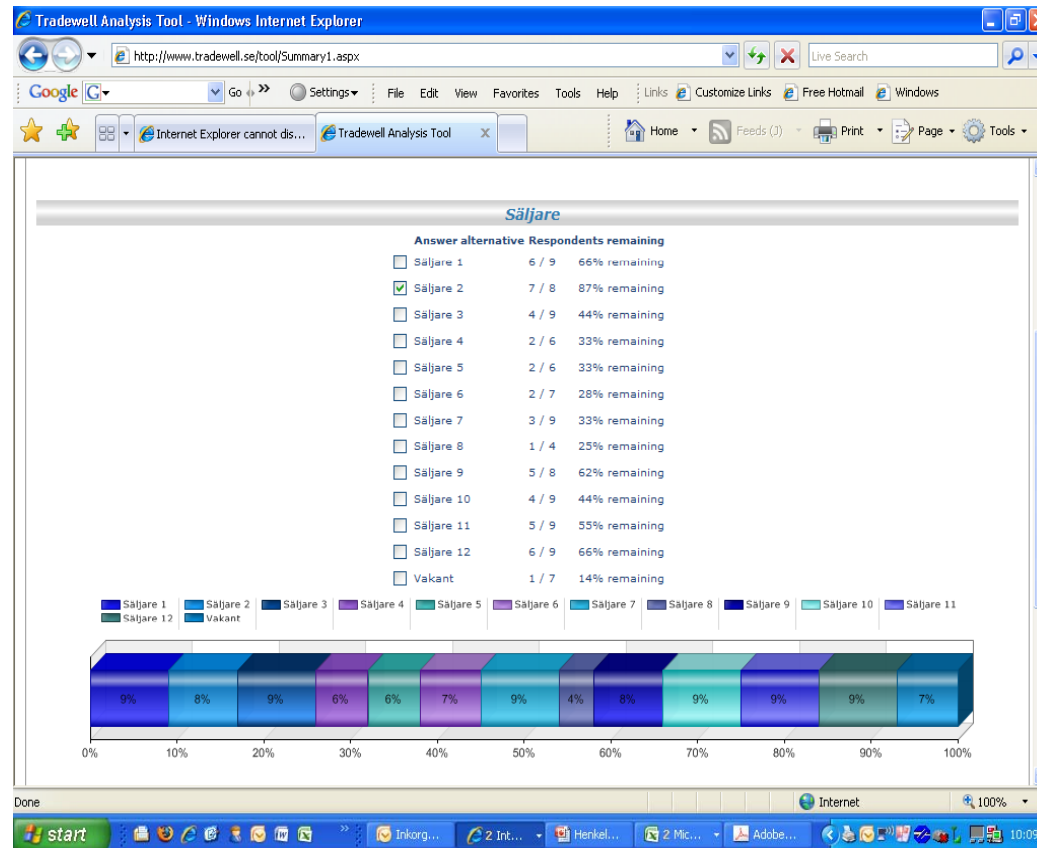
2* To a low degree: What are you dissatisfied with?

**Bad knowledge.
He is a bit slow and not very well informed.
He is bad at answering queries correctly.
The knowledge about regulations and steering is poor.**

Presentation av svaren på öppna frågor



drilldown



När man filtrerar ner i undergrupper, visar verktyget antalet träffar (intervjuer kvar) samt % -andelen av det ursprungliga antalet. Detta förenklar och förstärker ditt analysarbete.



jämförelser & trender

Trend



Jämförelser och trender kan enkelt tas fram mellan de sparade filtreringar som du har gjort. Antalet jämförelser som kan utföras är obegränsat.



Gapanalyser



Difference

Mean Value Difference Report

Demo Company Inc.

[Help](#) [Logout](#)

| Question | Tot | CSI-1-2 | Difference |
|---|------|---------|------------|
| 26: How satisfied are you with Company X as a collaboration partner and supplier? | 3,45 | 1,06 | 1,59 |
| 04: Company X is customer-orientated and maintains its customer-relations | 3,15 | 1,62 | 1,53 |
| 21: The deliveries come within the agreed timeframe | 3,09 | 1,67 | 1,42 |
| 14: The Sales Representative/Product Manager is good at giving advices during impromptu inquiries when you need help on a customized product. | 3,41 | 2 | 1,41 |
| 27: To what degree could you imagine yourself recommending Company X to a colleague or business affiliate? | 3,53 | 2,23 | 1,3 |
| 03: You get quick contact with the right person at Company X | 3,82 | 2,54 | 1,28 |
| 12: The Sales Representative at Company X gives good personal service | 3,73 | 2,46 | 1,27 |
| 09: The order reception desk gives a good personal service | 4,1 | 2,89 | 1,21 |
| 11: The order reception desk gives good information on enquiries relating to orders and deliveries within a reasonable timeframe | 3,61 | 2,56 | 1,05 |
| 10: The order reception desk is knowledgeable and competent | 3,75 | 2,71 | 1,04 |
| 25: Any complaints are handled quickly and to satisfaction | 3,22 | 2,22 | 1 |
| 13: The Sales Representative is knowledgeable and competent | 3,8 | 2,82 | 0,98 |
| 15: The Sales Representative/Product Manager is proactive, takes initiative to provide ideas/suggestions to solutions which could be better for you | 2,65 | 1,67 | 0,98 |
| 23: Company X informs you in case of any delivery discrepancies | 3,31 | 2,33 | 0,98 |

Gapanalyser kan enkelt tas fram mellan de sparade filtreringar som du har gjort. Resultatet visar t.ex. vad som skall prioriteras för att eliminera missnöjda kunder.



Exempel benchmarking

Benchmarking – enhet/koncernen

| Fråga | Medelbetyg Koncernen totalt | Enhet X | Median | Min | Max | Övre kvartil | Nedre kvartil | Position Enhet X |
|---|-----------------------------------|-------------|--------|------|------|--------------|------------------|---------------------|
| 02: När du ringer in svarar de snabbt och ger ett trevligt bemötande | 4,39 | 4,64 | 4,36 | 4,10 | 4,88 | 4,59 | 4,22 | 4 |
| 03: Du får snabbt kontakt med rätt person | 4,23 | 4,57 | 4,22 | 3,92 | 4,61 | 4,41 | 4,04 | 3 |
| 05: Företagets hemsida är lättnavigerad och informativ | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 3,09 | 4,60 | 3,85 | 3,50 | 10 |
| 06: (Om använd) Företagets webbshop är informativ och lättanvänd | 3,75 | - | 3,75 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,55 | - |
| 07: Företaget ger bra skriftlig och digital information via kundtidning, broschyrer och produktblad | 3,72 | 3,80 | 3,67 | 3,20 | 4,19 | 3,93 | 3,53 | 7 |
| 08: Utesäljaren ger ett bra bemötande och god personlig service | 4,42 | 4,22 | 4,43 | 3,93 | 4,88 | 4,55 | 4,30 | 18 |
| 09: Utesäljaren är bra på att analysera ert behov och ta fram bra lösningar | 4,24 | 4,10 | 4,21 | 3,65 | 4,63 | 4,41 | 4,10 | 17 |
| 10: Utesäljaren har tillräckligt ofta kontakt med dig via telefon och besök | 4,15 | 4,21 | 4,14 | 3,72 | 4,63 | 4,29 | 3,95 | 8 |
| 11: Hur nöjd är du totalt sett med din utesäljare? | 4,32 | 4,15 | 4,27 | 4,00 | 4,71 | 4,50 | 4,15 | 17 |
| 12: Leveranserna kommer på utlovad tid (leveranssäkerhet) | 4,26 | 4,54 | 4,24 | 3,89 | 4,77 | 4,43 | 4,09 | 4 |
| 13: Leveranserna kommer tillräckligt snabbt | 4,27 | 4,52 | 4,19 | 3,93 | 4,76 | 4,44 | 4,14 | 4 |
| 14: Företaget informerar aktivt vid eventuella leveransförseningar | 4,00 | 4,11 | 3,94 | 3,16 | 4,55 | 4,29 | 3,77 | 7 |
| 15: Produkter håller en god kvalitet | 4,21 | 4,43 | 4,17 | 3,80 | 4,76 | 4,38 | 4,00 | 4 |
| 16: Tjänster håller en god kvalitet | 4,20 | 4,48 | 4,22 | 3,65 | 4,73 | 4,48 | 4,00 | 4 |