

# BaraComp Ügyfélvisszajelzések 2010

1. Mi a véleménye...?						
	Kiváló	Nagyon jó	Jó	Gyenge	Nagyon gyenge	Response Count
a szerviz elérhetőségéről (bejelentés vagy tanácsadás kérése)	28.6% (6)	<b>38.1% (8)</b>	28.6% (6)	4.8% (1)	0.0% (0)	21
mennyire volt gördülékeny az Ön számára is megfelelő szervizidőpont kiválasztása	28.6% (6)	<b>66.7% (14)</b>	4.8% (1)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
hogyan értékelné munkatársunk pontosságát	14.3% (3)	<b>61.9% (13)</b>	23.8% (5)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
a szerviz mennyire rugalmasan tudja kezelni az előzetes időegyeztetés nélküli (sürgősségi) munkákat	28.6% (6)	<b>61.9% (13)</b>	9.5% (2)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
a szerviz szervezettségéről	23.8% (5)	<b>38.1% (8)</b>	<b>38.1% (8)</b>	0.0% (0)	0.0% (0)	21
a szerviz hatékonyságáról	23.8% (5)	<b>47.6% (10)</b>	28.6% (6)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
	<b>answered question</b>					<b>21</b>
	<b>skipped question</b>					<b>0</b>

2. Mi a véleménye munkatársunk...?						
	Kiváló	Nagyon jó	Jó	Gyenge	Nagyon gyenge	Response Count
megjelenéséről, stílusáról	38.1% (8)	<b>52.4% (11)</b>	9.5% (2)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
segítőkészségéről és kiszolgálásáról	<b>52.4% (11)</b>	47.6% (10)	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
kommunikációjáról (pl. az Ön igényeinek feltárása és megértése, ügyfélkezelés, ügymenetről tájékoztatás, stb.)	38.1% (8)	<b>52.4% (11)</b>	9.5% (2)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
szakmai felkészültségéről	<b>52.4% (11)</b>	38.1% (8)	9.5% (2)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
mennyire tudott koncentrálni az Ön problémájára	33.3% (7)	<b>52.4% (11)</b>	14.3% (3)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
mennyire adott megfelelő tájékoztatást a várható javításokról és költségekről	23.8% (5)	<b>61.9% (13)</b>	14.3% (3)	0.0% (0)	0.0% (0)	21
	<b>answered question</b>					<b>21</b>
	<b>skipped question</b>					<b>0</b>

3. Mi az amire Önnek / cégének a legnagyobb szüksége lenne részünkről, hogy eredményesebb legyen az idei éve?

		Response Count
		21
	<i>answered question</i>	21
	<i>skipped question</i>	0

4. Ismeri-e az alábbi emelt szintű szolgáltatásainkat?						
	Már használom	Ismerem, de nem érdekel	Ismerem és érdekel	Nem ismerem és nem érdekel	Nem ismerem, de érdekel	Response Count
Rendszeres éves hardveres karbantartás / tisztítás	<b>70.0% (14)</b>	5.0% (1)	20.0% (4)	0.0% (0)	5.0% (1)	20
Távfelügyelet naplózással	19.0% (4)	<b>23.8% (5)</b>	14.3% (3)	19.0% (4)	<b>23.8% (5)</b>	21
IMAP levelezés (több gépemen ugyanazt látom)	<b>33.3% (7)</b>	28.6% (6)	0.0% (0)	23.8% (5)	14.3% (3)	21
Adatmentés internetre	4.8% (1)	33.3% (7)	4.8% (1)	14.3% (3)	<b>42.9% (9)</b>	21
Munkaidőn kívüli elérhetőség (7:00-9:00 és 18:00-21:00)	14.3% (3)	14.3% (3)	19.0% (4)	<b>33.3% (7)</b>	19.0% (4)	21
Éjszakai ügyelet (7/0-24)	4.8% (1)	23.8% (5)	4.8% (1)	<b>57.1% (12)</b>	9.5% (2)	21
Sürgősségi kiszállás / munkakezdés, "Expressz rendszergazda"	<b>47.6% (10)</b>	9.5% (2)	14.3% (3)	14.3% (3)	14.3% (3)	21
"Netszerviz" távoli munka	<b>57.1% (12)</b>	9.5% (2)	9.5% (2)	4.8% (1)	19.0% (4)	21
Kizárólag Ügyfeinknek és / vagy szerződött Ügyfeinknek szóló zárt körű tartalom (hírek, akciók, stb.)	<b>33.3% (7)</b>	9.5% (2)	23.8% (5)	9.5% (2)	23.8% (5)	21
					Javaslat új szolgáltatásra:	2
					<b>answered question</b>	<b>21</b>
					<b>skipped question</b>	<b>0</b>




5. A szerviz minden, előre bejelentett munkát elvégzett?

		Response Percent	Response Count
Igen		71.4%	15
Általában igen		28.6%	6
Fele-fele arányban		0.0%	0
Általában nem		0.0%	0
Soha		0.0%	0
		<i>answered question</i>	<b>21</b>
		<i>skipped question</i>	<b>0</b>




6. A szerviz által elvégzett munka általában már az első alkalommal megfelelő volt?


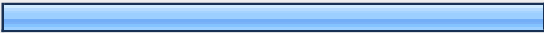
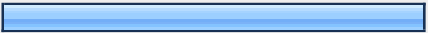

		Response Percent	Response Count
Igen		23.8%	5
<b>Általában igen</b>		<b>71.4%</b>	<b>15</b>
Fele-fele arányban		4.8%	1
Általában nem		0.0%	0
Soha		0.0%	0
		<i>answered question</i>	<b>21</b>
		<i>skipped question</i>	<b>0</b>

7. Mi a véleménye a szerviz által nyújtott szolgáltatás értékéről a kifizetett összeghez viszonyítva?

		Response Percent	Response Count
Kiváló		0.0%	0
Nagyon jó		19.0%	4
Jó		76.2%	16
Gyenge		4.8%	1
Nagyon gyenge		0.0%	0
		<b>answered question</b>	<b>21</b>
		<b>skipped question</b>	<b>0</b>

8. Mit mondana a probléma megoldásának időtartamáról?

		Response Percent	Response Count
Kiváló		9.5%	2
<b>Nagyon jó</b>		<b>52.4%</b>	<b>11</b>
Jó		38.1%	8
Gyenge		0.0%	0
Nagyon gyenge		0.0%	0
		<i>answered question</i>	<b>21</b>
		<i>skipped question</i>	<b>0</b>

9. Mi a véleménye az elvégzett munkáról nyújtott felvilágosításról?			Response Percent	Response Count
Kiváló			19.0%	4
<b>Nagyon jó</b>			<b>42.9%</b>	<b>9</b>
Jó			33.3%	7
Gyenge			4.8%	1
Nagyon gyenge			0.0%	0
<b>answered question</b>				<b>21</b>
<b>skipped question</b>				<b>0</b>

10. Szolgáltatásaink által gyűjtött tapasztalatai alapján						
	Mindenképp	Nagy valószínűséggel	Valószínűleg	Talán	Semmiképp	Response Count
Milyen valószínűséggel ajánlaná ezt a szervizt másoknak is?	23.8% (5)	<b>52.4% (11)</b>	19.0% (4)	4.8% (1)	0.0% (0)	21
Milyen valószínűséggel bízna meg újra ezt a szervizt?	38.1% (8)	<b>42.9% (9)</b>	14.3% (3)	4.8% (1)	0.0% (0)	21
<b>answered question</b>						<b>21</b>
<b>skipped question</b>						<b>0</b>

11. Elégedett partnerükként a következő cégek megkeresését ajánlom:

		Response Count
		4
	<i>answered question</i>	4
	<i>skipped question</i>	17

12. Milyen hasznát látja a CRM szervizrendszerünk használatának? (több választ is bejelölhet)

		Response Percent	Response Count
Gyorsabb a hibabejelentés, hiszen nem kell telefonálnom		57.1%	12
Egyszerűbb az adminisztrációnk a közös adatbázis használatával		33.3%	7
<b>Könnyen visszakereshetőek az elvégzett munkák, munkalapok</b>		<b>71.4%</b>	<b>15</b>
Nem ismerem a CRM Szervizrendszert, kérnék hozzá belépési lehetőséget		9.5%	2
Követni lehet a korábbi hibabejelentéseket		47.6%	10
Távfelügyeleti naplóm ellenőrizhetősége		4.8%	1
Céggel kapcsolatos statisztikáimat láthatom		28.6%	6
Egybe látom az elvégzendő feladatokat		42.9%	9
Automatikusan időzítésre kerülnek a visszatérő feladatok		19.0%	4
A digitális munkalap végre olvasható		19.0%	4
A digitális munkalap zárt rendszere			

miatt nagyobb biztonságot ad a pontos elszámolás tekintetében	<input type="text"/>	33.3%	7	
Egyéb (ötlet, javaslat) a CRM Szervizrendszer bővítésére:	<input type="text"/>	14.3%	3	
			<b>answered question</b>	<b>21</b>
			<b>skipped question</b>	<b>0</b>

13. Miért éppen minket választott?				
			Response Count	
			21	
			<b>answered question</b>	<b>21</b>
			<b>skipped question</b>	<b>0</b>

14. Mit nyújtunk mi, amit más cégek nem?				
			Response Count	
			21	
			<b>answered question</b>	<b>21</b>
			<b>skipped question</b>	<b>0</b>

15. Milyen változást szeretne látni leginkább?		Response Count
		8
	<i>answered question</i>	8
	<i>skipped question</i>	13

16. Mi az, ami épp, hogy csak megfelelő szintű?		Response Count
		9
	<i>answered question</i>	9
	<i>skipped question</i>	12

17. Hogyan jellemezne minket egyetlen szóval?		Response Count
		21
	<i>answered question</i>	21
	<i>skipped question</i>	0

18. Voltak-e Önnek kellemetlen tapasztalatai velünk, ha igen, mik voltak azok?

		Response Count
		12
	<i>answered question</i>	12
	<i>skipped question</i>	9

19. Amennyiben cégünknel hardveres beszerzésre kerül sor, úgy... (többet is bejelölhet)		Response Percent	Response Count
Minden esetben a BaraComp-tól vásárolunk		9.5%	2
<b>Mindenképpen kérünk árajánlatot a BaraComp-tól</b>		<b>85.7%</b>	<b>18</b>
Soha nem vásárlunk a BaraComp-tól		4.8%	1
Mindig leellenőrzöm az árakat az interneten		38.1%	8
Mostanában nem vásárolunk semmit senkitől		9.5%	2
Általában az interneten megkeresem a legjobb árat és azt veszem meg		14.3%	3
Ismerőstől vásárlunk		0.0%	0
	Egyéb módon vásárlunk, javaslat, stb:		0
	<b>answered question</b>		<b>21</b>
	<b>skipped question</b>		<b>0</b>

20. Mit tart a legvonzóbbnak cégünknel? (több választ is bejelölhet)

		Response Percent	Response Count
Ár		9.5%	2
Minőség		28.6%	6
Gyorsaság		42.9%	9
Szaktudás		66.7%	14
<b>Megbízhatóság</b>		<b>76.2%</b>	<b>16</b>
Üzembiztonság		14.3%	3
Személyes kapcsolat		66.7%	14
CRM szervizrendszer		42.9%	9
Szakmai elismertségünk / díjaink		0.0%	0
Szakmai vizsgáink		0.0%	0
Vezetőszemléletű gondolkodásunk		14.3%	3
Üzleti hozzáállásunk		4.8%	1
Szakmai publikációink / kiadványaink		0.0%	0
Ismertségünk (PR, blog, Magazin, stb.)		0.0%	0
Adminisztrációs garancia		19.0%	4

Munkalapok azonnali másolata e-mailben		4.8%	1
Alapárban 3 év helyszíni garancia minden hardverre		9.5%	2
Minden lezárt munkalap után véleménykérő levél jön tőlünk		4.8%	1
Egyéb:		0.0%	0
<b>answered question</b>			<b>21</b>
<b>skipped question</b>			<b>0</b>

21. Kérem, hogy ossza meg cégünkről kialakult véleményét másokkal is, és írjon egy pár mondatot rólunk, hogy azt weblapunkra kirakhassuk! (az eddigieket megtekintheti a <a href="http://www.baracomp.hu/idezetek.html">www.baracomp.hu/idezetek.html</a> oldalon)		Response Count
		5
<b>answered question</b>		<b>5</b>
<b>skipped question</b>		<b>16</b>

22. Hozzájárul Ön ahhoz, hogy véleményét marketinganyagainkban felhasználhassuk? (névvel, beosztással, cégnévvel, weblappal együtt - így hiteles, és még látogatottságot is hozhat)

		Response Percent	Response Count
Hozzájárulok		38.1%	8
<b>Nem járulok hozzá</b>		<b>61.9%</b>	<b>13</b>
Hozzájárulok, de azt szeretném kérni, hogy...		0.0%	0
		<i>answered question</i>	<b>21</b>
		<i>skipped question</i>	<b>0</b>

23. A havonta kiküldött BaraComp Magazin az Ön számára tartalmaz érdekes / hasznos információkat? (www.baracomp.hu/blog)

		Response Percent	Response Count
Igen, nagyon hasznos		33.3%	7
Nem szoktam elolvasni		4.8%	1
<b>Néha elolvasom</b>		<b>47.6%</b>	<b>10</b>
Hülyeségnek tartom az ötletet		0.0%	0
Nem szoktam kapni, és nem is szeretném		0.0%	0
Nem szoktam kapni, de szeretném		4.8%	1
Egyéb megjegyzés (kívánság, feliratkozás, ajánlás, kritika):		9.5%	2
		<b>answered question</b>	<b>21</b>
		<b>skipped question</b>	<b>0</b>

24. Kérem adja meg adatait! (a sorsolás feltétele)

		Response Percent	Response Count
Név:	<input type="text"/>	100.0%	21
Cégnév:	<input type="text"/>	100.0%	21
Telefonszám:	<input type="text"/>	100.0%	21
E-mail cím:	<input type="text"/>	100.0%	21
		<i>answered question</i>	21
		<i>skipped question</i>	0