

96,7%

ASIAKKAISTA SUOSITTELEE

VALUEFRAMEA

Teetimme syksyllä 2008 asiakastyytyväisyyskyselyn, joka suunnattiin ValueFramea yli puoli vuotta käyttäneiden asiakkaiden pääkäyttäjille.

Kysely toteutettiin web-pohjaisena Zef Solutions Oy:n tutkimustyökalulla. Vastausprosentiksi saatiin noin 65 %.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää miten hyvin tai huonosti ValueFrame on menestynyt kysymykseen liittyvän aiheen toteutuksessa sekä miten tärkeänä vastaaja koki asian.

Kyselyssä haluttiin kiinnittää huomioita tuotteen lisäksi myös keskeisten tukiprosessiemme toimintaan.

Kysymysten aiheita mitattiin asteikolla 1-5 ja ne jakautuivat kuu-teen eri osaan:

1. ValueFramen osaaminen
2. ValueFramen toiminta asiakkaiden kanssa
3. ValueFramen tukipalvelun toiminta
4. Tuotteen ominaisuudet
5. ValueFramen vaikutus asiakkaan liiketoimintaan
6. Suositteletko ValueFramea muille yrityksille

TOIMIALAKOKEMUS KESKEISENÄ KEHITYS- KOHTEENA

Ensimmäisessä kohdassa mitattiin henkilöstön ammattitaitoa ja asian-

tuntijayritysten toimintaprosessien, tarpeiden sekä menestystekijöiden tuntemusta.

Yleisarvosanaksi osaamisesta saimme 4,2.

ValueFramen henkilöstön ja kumppaneiden ammattitaitoa pidettiin tärkeimpänä asiana ryhmän kysymyksistä.

Toimintaprosessien ja toimialan tarpeiden tuntemus koettiin yhtä tärkeiksi asioiksi. Tällä alueella arvosanat olivat myös hyvät, mutta jonkin verran heikommat kuin ammattitaidon osalta.

Koska toimintaprosessien ja toimialan menestystekijöiden tuntemus ovat ValueFramen keskeisiä menestystekijöitä, haluamme seu-



Viestintätoimisto Harkonsalo&Vesa on ValueFramen tyytyväinen asiakas. Kuvassa vasemmalta Karri Vesa, Timo Korhonen, Mikko Sillanpää, Harri Kanerva ja Janne Mikkola.

raavassa asiakastyytyväisyysmittauksessa saada näistä kohdista entistäkin paremmat arvosanat.

Jatkossa panostamme oman henkilöstömme ja jälleenmyyjiemme osaamisen kehittämiseen, ja keskeisiä kehityskohteita ovat prosessien ja asiakastoimialojemme tuntemus.

ASIAKKAAT PÄÄROOLISSA

Mitattavia asioita oli asiakkaiden kuuntelu, uusista ominaisuuksista ja palveluista tiedottaminen sekä asiakkaan liiketoimintaa kehittävien ratkaisuiden tarjoaminen. Yleisarvosana toiminnastamme asiakkaiden kanssa oli 3,6.

Vastaajat pitivät tärkeimpänä sitä, että ValueFrame kuuntelee asiakastaan ja tähän oltiinkin yleisesti tyytyväisiä.

Koko kyselyn huonoimman arvosanan saimme väitteeseen "ValueFrame tarjoaa aktiivisesti liiketoimintaamme kehittäviä ratkaisuja". Tunnistimme myös itse tämän yhdeksi heikointen hoidetuista osa-alueista.

Samoin uusista ominaisuuksista ja palveluista tiedottamisessa on merkittävästi parantamisen varaa. ValueFrame on voimakkaasti kasvava yritys, viiden vuoden liikevaihdon kasvumme on ollut 671%. Voimakas

kasvu ei kuitenkaan saa vaarantaa nykyisten asiakkaiden menestystä ja tyytyväisyyttä tarjoamiimme palveluihin.

Vuoden 2009 aikana tulemme panostamaan nykyasiakkaille tarjottaviin palveluihin ja viestintään voimakkaasti mm. rekrytoinneilla sekä järjestämällä pääkäyttäjille suunnattuja koulutuksia esim. ValueFramen raportointiin ja laskutukseen liittyen. Myös järjestelmän dokumentointi ja erityisesti muutosviestinnän prosessit ovat kehitystyön alla.

TUKIPALVELUN TOIMINTA SAI ERITYISTÄ KIITOSTA

Tukipalvelun saama yleisarvosana 4,3 oli koko tutkimuksen korkein. Vastaajien mielestä tukipalvelu arvioitiin erittäin tärkeäksi osa-alueeksi, ja sen koettiin onnistuneen lähes yhtä hyvin kolmella eri osa-alueella. Vastaajien mielestä ValueFramen tuki on ammattitaitoista, ystävällistä ja vastaa kysymyksiin nopeasti.

Uudistimme tukipalveluprosessiamme helmikuussa 2008. Tukipalvelu jakautuu kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa tuen "etulinja" vastaanottaa asiakkaan kysymyksen sähköpostilla tai puhelimesta ja pyrkii ratkaisemaan sen samantien. Kysymys dokumentoidaan ValueFrameen asiakkaan ylläpito-osaprojektille. Kaikilla kysymyksillä on aina vastaanottaja ja suorittaja.

Mikäli kysymykseen ei ensimmäisellä tasolla saada vastausta, se siirretään seuraavan tason asiantuntijan hoidettavaksi. Mikäli tälläkään tasolla asia ei selviä, se siirretään kolmannelle tasolle eli ValueFramen tai kumppanin erityisasiantuntijalle tai mahdollisesti ohjelmoijalle.

Asiakailta tulleet kehityspyynnöt dokumentoidaan omaan kategoriinsa, josta ne käsitellään määräjain tuotekehityksen kokouksissa.

Kehitysideat realisoituvat laajudesta ja tärkeydestä riippuen tuoteteeseen soveltuvana ajankohtana.

Jatkossa tulemme noudattamaan edelleen tätä hyväksihavaittua mallia, kiinnittäen koko ajan huomioita tuen läpimenoaikoihin ja volyymeihin.

"VALUEFRAMEN TUKI ON AMMATTITAITOISTA, YSTÄVÄLLISTÄ JA VASTAA KYSYMYKSIIN NOPEASTI"

TOIMINTAVARMUUS ARVIOITIIN KORKEAKSI

Tuotteen ominaisuuksina arvioitiin ValueFramen käytettävyyttä, toimintavarmuutta, käyttö-ohjeita ja soveltuvuutta asiakkaan toimintaan. Yleisarvosana ValueFramesta tuotteena oli 3,8.

Vastaajat kokivat ValueFramen toimintavarmuuden selkeästi tärkeimmäksi tuotteen ominaisuudeksi. Vastaajat arvioivatkin ValueFramen olevan toimintavarma palvelu.

Käytettävyys ja tuotteen soveltuvuus toimintaan arvioitiin myös tärkeiksi asioiksi. Vaikka arvosanat olivatkin melko hyvät, näillä osa-alueilla on parannettavaa. Heikoimpana ominaisuutena tuotteessa koettiin käyttöohjeet.

ValueFramen ratkaisun laajudesta ja toimialakohtaisista versioista johtuen dokumentaatio ja käyttöohjeet ovat haastava osa-alue hoidettavaksi. Tälle alueelle panostaminen on silti yksi merkittävistä tulevaisuuden kehityskohteista, ja tulemmekin hankkimaan lisäresursseja erityisesti dokumentaation ja toimialakohtaisten käyttöohjeiden laatimiseen ja ylläpitoon.

LIIKETOIMINNAN OHJATTAVUUTTA JA KILPAILUKYKYÄ VALUEFRAMEN AVULLA

Arvioitavia ominaisuuksia olivat ValueFramen vaikutus asiakkaan toiminnan tehostamiseen ja yrityksen kilpailukykyyn sekä liiketoiminnan ohjattavuuden parantamiseen. Nämä asiat koettiin tärkeiksi ja niiden yleisarvosana oli 3,4.

TEKNINEN TUKI p. 010 3472 299
tuki@valueframe.com

Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että ValueFrameella on ollut positiivinen vaikutus yrityksen liiketoimintaan.

Merkittävimmin koettiin ValueFramen tehostaneen yrityksen toimintaa ja parantaneen yrityksen liiketoiminnan ohjattavuutta.

ValueFramen koettiin myös parantaneen vastaajayritysten kilpailukykyä. Tähän kysymykseen vastaajien arvosana ValueFramen merkityksestä kilpailukykyyn parantajana oli 3,2

Haluaisimme entistä selvemmin osoittaa ValueFramen tarjoaman toiminnanohjauspalvelun ja yrityksen menestyksen välisen yhteyden. Tähän teemaan liittyen olemme käynnistäneet seuraavat projektit:

- Diplomityö teknillisessä korkeakoulussa keskittyen siihen mikä tekee asiantuntijayrityksen toiminnanohjauksen käyttöönotosta menestyksekkään
- Tutkimus ValueFramen asiakkaiden ja vastaavalla toimialalla toimivien yritysten menestyksestä taloudellisten tunnuslukujen valossa. Onko mahdollista osoittaa ValueFramea hyödyntävien yritysten menestyvän keskimääräistä paremmin?
- Säännöllinen asiakkaiden menestystarinoiden julkaisu. Näiden avulla haluamme tarjota eri toimialojen kokemuksia ValueFramen hyödyntämisestä myös muille käyttäjille.

ASIAKKAITTEN TYYTYVÄISYYS HUIPPULUOKKAA

Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli mitata vastaajien tyytyväisyyttä ValueFrameen yleisesti. Tulos oli yllättävä. Vaikka kokemuksemme mukaan ValueFramen asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä ratkaisuun ja palveluumme, emme odottaneet näin hyvää tulosta: 96,7% vastaajista suosittelisi ValueFramea muille yrityksille.

KIITOKSIA KAIKILLE KYSELYYN VASTANNEILLE, PYRIMME JATKOSSA PITÄMÄÄN TYYTYVÄISYYSLUVUN VÄHINTÄÄN YHTÄ KORKEANA!

Voisin suositella ValueFramea muille yrityksille

Kyllä

