

Průzkum spokojenosti zákazníků

10/2018



Vodohospodářská
společnost Sokolov, s.r.o.

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz

ESOMAR^{'18}
corporate

 **ibrs**



Průzkum je zaměřen na spokojenost zákazníků se službami Vodohospodářské společnosti Sokolov s.r.o. Cílem průzkumu je zjistit:

- 1) Spokojenost zákazníků s úrovní poskytovaných služeb**
- 2) Spokojenost zákazníků s kvalitou dodávané vody**
- 3) Spokojenost zákazníků s poskytováním informací**
- 4) Kvalitu poskytovaných informací**
- 5) Zájem o poskytování informací ze strany zákazníků**
- 6) Přístup zaměstnanců k zákazníkům**



Vodohospodářská
společnost Sokolov, s.r.o.



Telefonické CATI dotazování 300 rozhovorů (rozhodovači o administraci vody):

250 - individuální zákazníci/majitelé RD

20 - správci bytových domů/bytová družstva

30 - průmysloví zákazníci /firmy



Délka dotazníku cca 10 minut

Sběr dat 1.9. – 30.9. 2018

**VOSS zařazena v této vlně poprvé –
proto chybí časové srovnání.**



Summary

DASHBOARD – SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ

CELKOVÁ SPOKOJENOST:

Benchmark trhu 89%*



celkově spokojeno s úrovní poskytovaných služeb, což je nad úrovní benchmarku ČR



92% spokojeno s kvalitou pitné vody



97% spokojeno s plynulostí dodávek vody

*Benchmark trhu zahrnuje údaje z českého trhu pro telco, utility, finance a služby.



99% spokojeno s profesionalitou zaměstnanců.

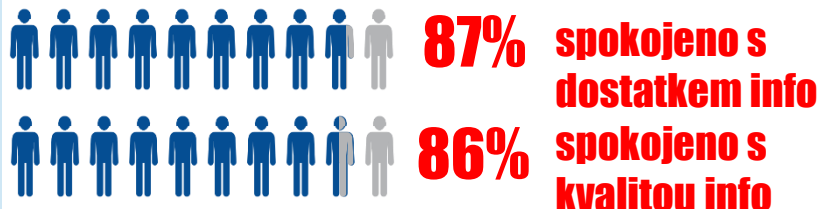


6% navštívilo v posledních 12 měsících zákaznické centrum, 89% z nich bylo spokojeno.



11% telefonovalo v posledních 12 měsících na zákaznickou linku, 88% z nich bylo spokojeno.

DASHBOARD – INFORMOVANOST



Preference způsobů poskytování informací:



internet – bytová družstva



zákaznická linka – individuální
zákazníci

SLUŽBY:



39% zná SMS info



15% zná zákaznické
portál a aplikaci



Vodohospodářská
společnost Sokolov, s.r.o.

91% zná název svého
dodavatele

**Dodavatele znají častěji pod názvem „Veolia“
(67%), název VOSS uvedlo 24%.**



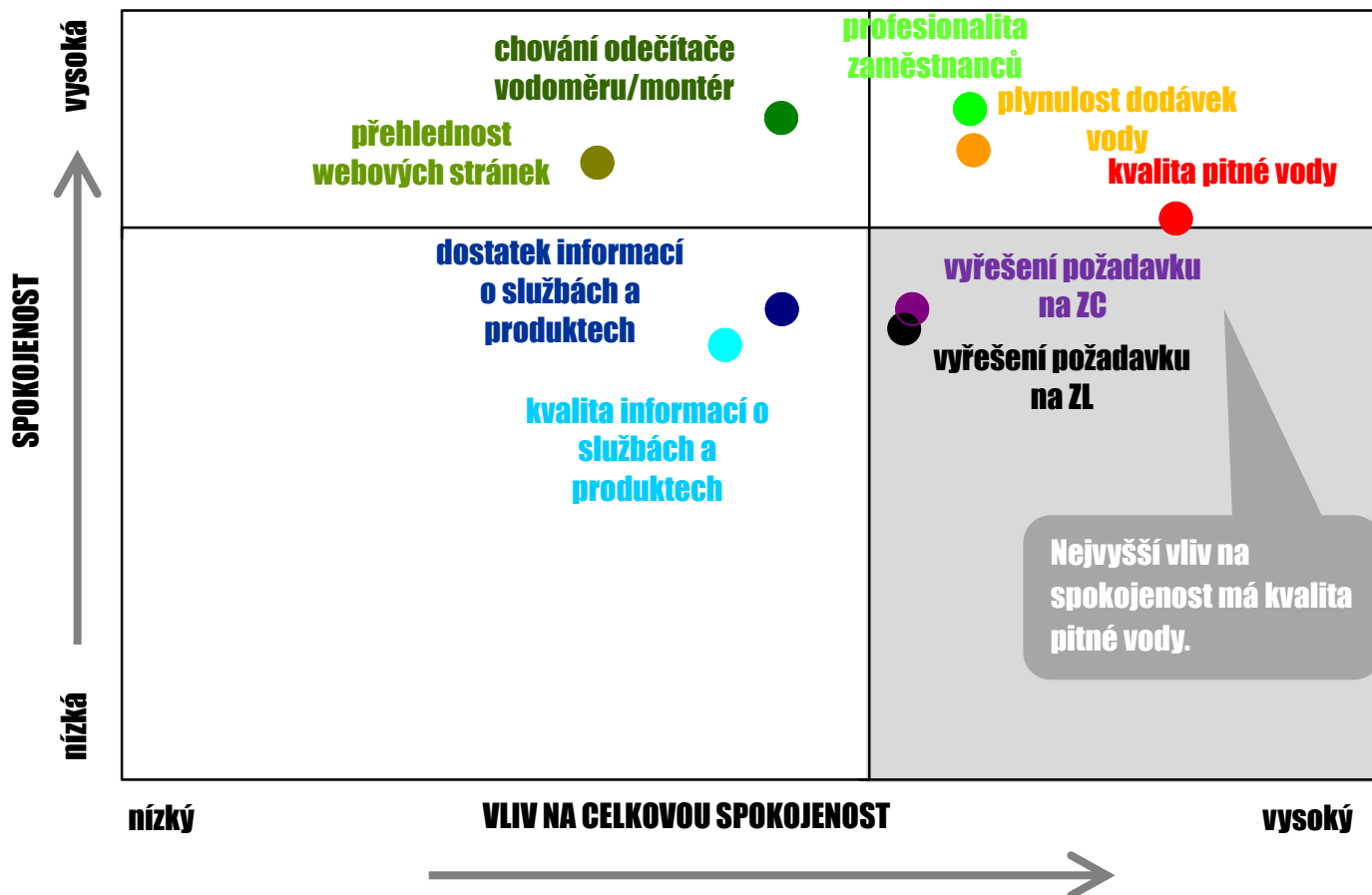
Mapa spokojenosti – individuální zákazníci

Pozn.: Hodnocení jednotlivých parametrů je verbální, důležitost je korelovaná mezi celkovým hodnocením a dílčími parametry.

Pozn.: Mapa spokojenosti pro bytová družstva a firmy není vzhledem k nízké bázi zobrazena.



● rok 2018





Spokojenost se současným dodavatelem - shrnutí



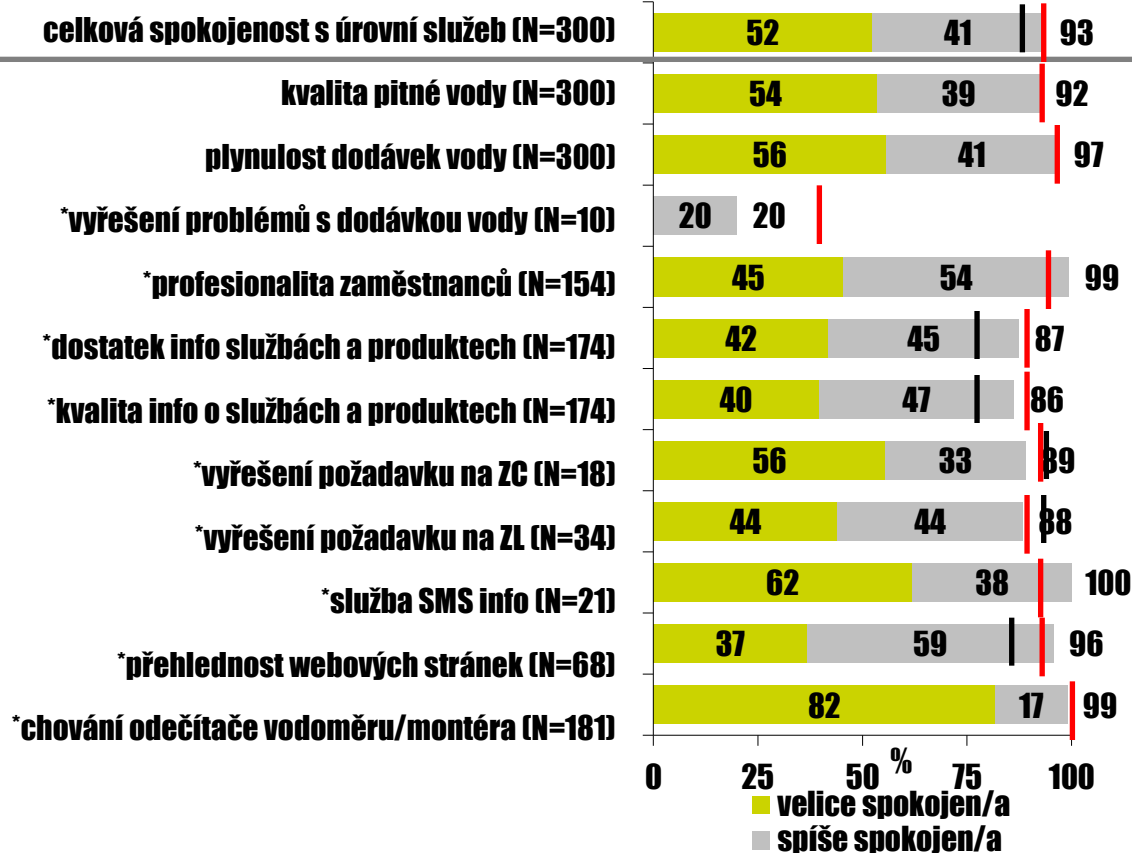
Nejvyšší spokojenost se službou SMS info, s profesionalitou zaměstnanců a s chováním odečítače.

Spokojenost /shrnutí/ - celkem

benchmark /T2B/
hodnocení daných
parametrů /zahrnuje
údaje z českého trhu
pro telco, utility,
finance a služby/

celkem Veolia 2018

*Odpovídají pouze
respondenti, kteří mají
zkušenost s danou
službou/pracovníkem.



Q1 Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace? Q2, Q9, Q10, Q11, Q12, Q13, Q16.3, Q18.3, Q20, Q21.3, Q24 Jak jste spokojen s ...?

(stat. chyba: max. 27,3%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



U individuálních zákazníků nejvyšší spokojenost s profesionalitou zaměstnanců a s chováním odečítače.

Spokojenost /shrnutí/ - indiv. zákazníci

benchmark /T2B/
hodnocení daných
parametrů /zahrnuje
údaje z českého trhu
pro telco, utility,
finance a služby/

celkem Veolia 2018

*Odpovídají pouze
respondenti, kteří mají
zkušenost s danou
službou/pracovníkem.



Pozn.: Shrnutí spokojenosti pro bytová družstva a
firmy není vzhledem k nízké bázi zobrazeno.



Q1 Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace? Q2, Q9, Q10, Q11, Q12, Q13, Q16.3, Q18.3, Q20, Q21.3, Q24 Jak jste spokojen s ...?

(stat. chyba: max. 31,0%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



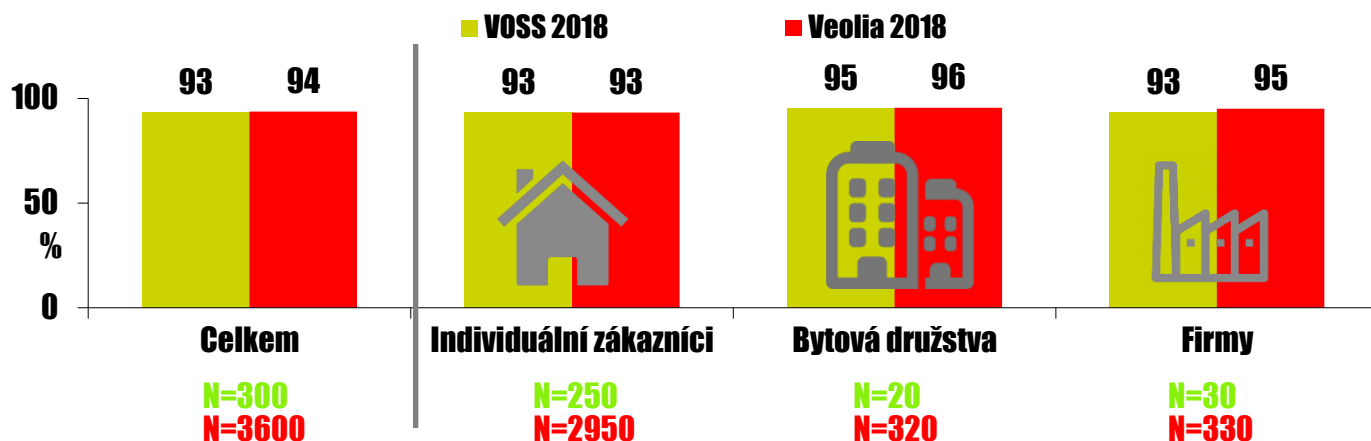


**Detailní
vyhodnocení
-
spokojenost
s dílčími
parametry**

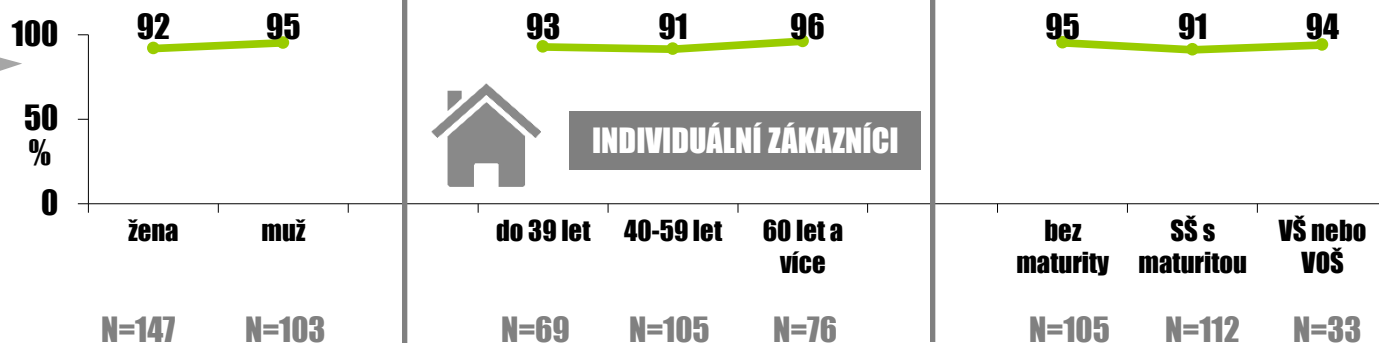


Celková spokojenost s úrovní služeb VOSS je na úrovni spokojenosti se všemi dodavateli Veolia.

V grafech součet
odpovědí velice spokojen
a spíše spokojen /T2B/.



Vyšší spokojenost u
žen a u starších
respondentů.



Q 1 Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?

(odpovídají všichni respondenti N=300)

(stat. chyba: max. 14,5%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

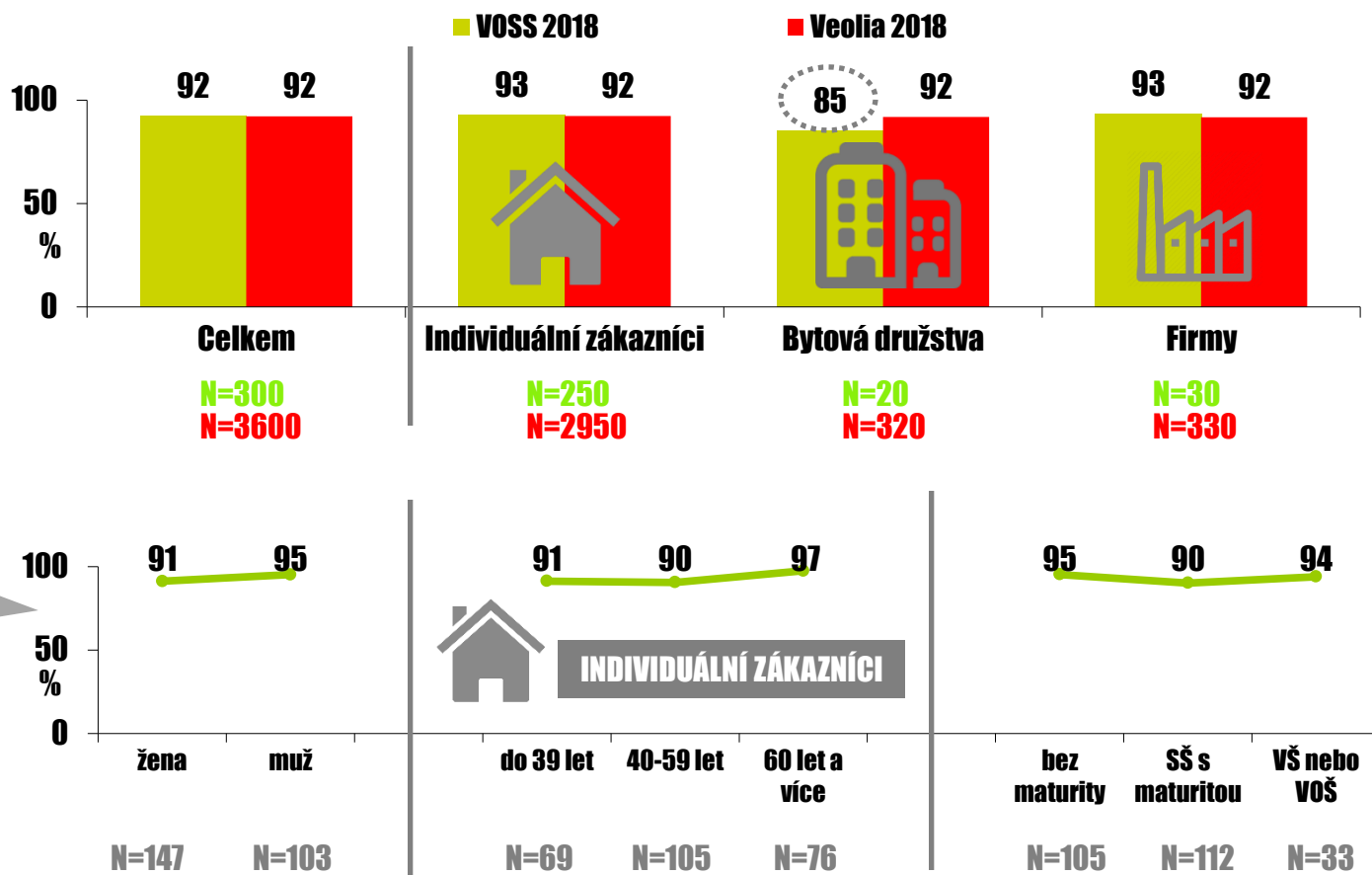
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Mírně nižší spokojenost je s kvalitou vody u bytových družstev.

V grafech součet
odpovědí velice spokojen
a spíše spokojen /T2B/.



Vyšší spokojenost u
žen a u starších
respondentů.

Q2 Jak jste konkrétně spokojen/a s kvalitou pitné vody? (odpovídají všichni respondenti N=300)

(stat. chyba: max. 14,5%)

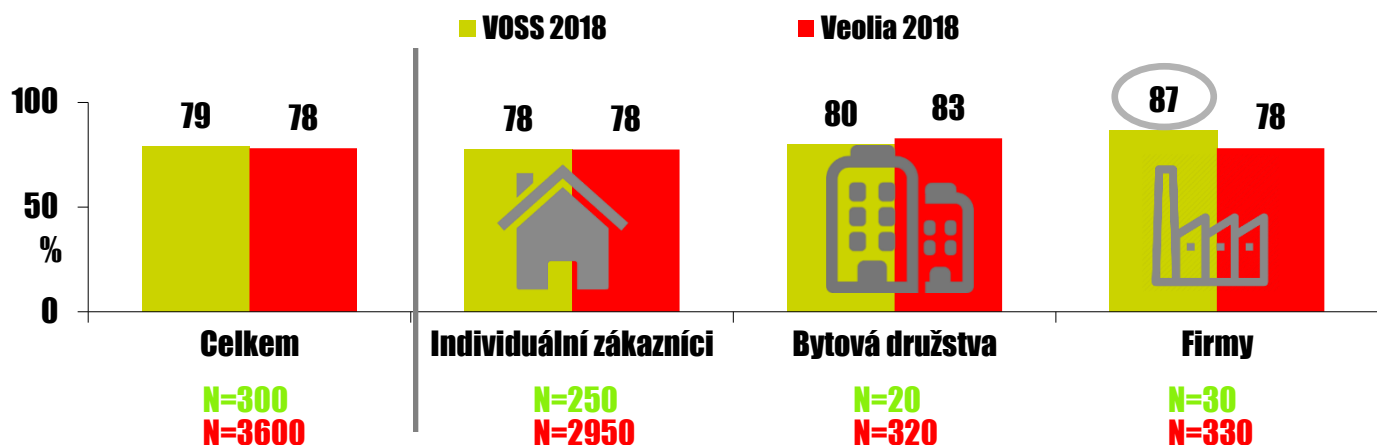
IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

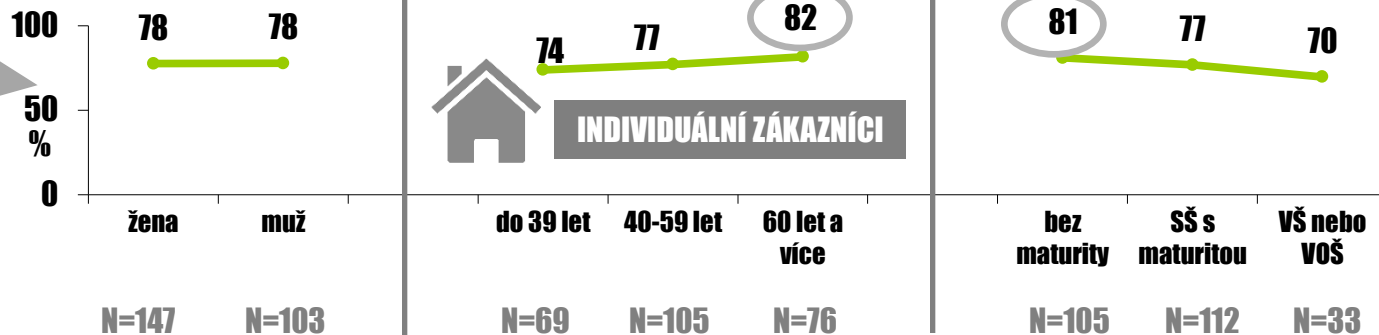
Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Častější používání pitné vody z kohoutku na pití u firem.



Vodu z kohoutku používají na pití častěji starší respondenti a respondenti s nižším vzděláním.



Q 3 Používáte vy osobně vodu z kohoutku také na pití? (odpovídají všichni respondenti N=300)

(stat. chyba: max. 14,5%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

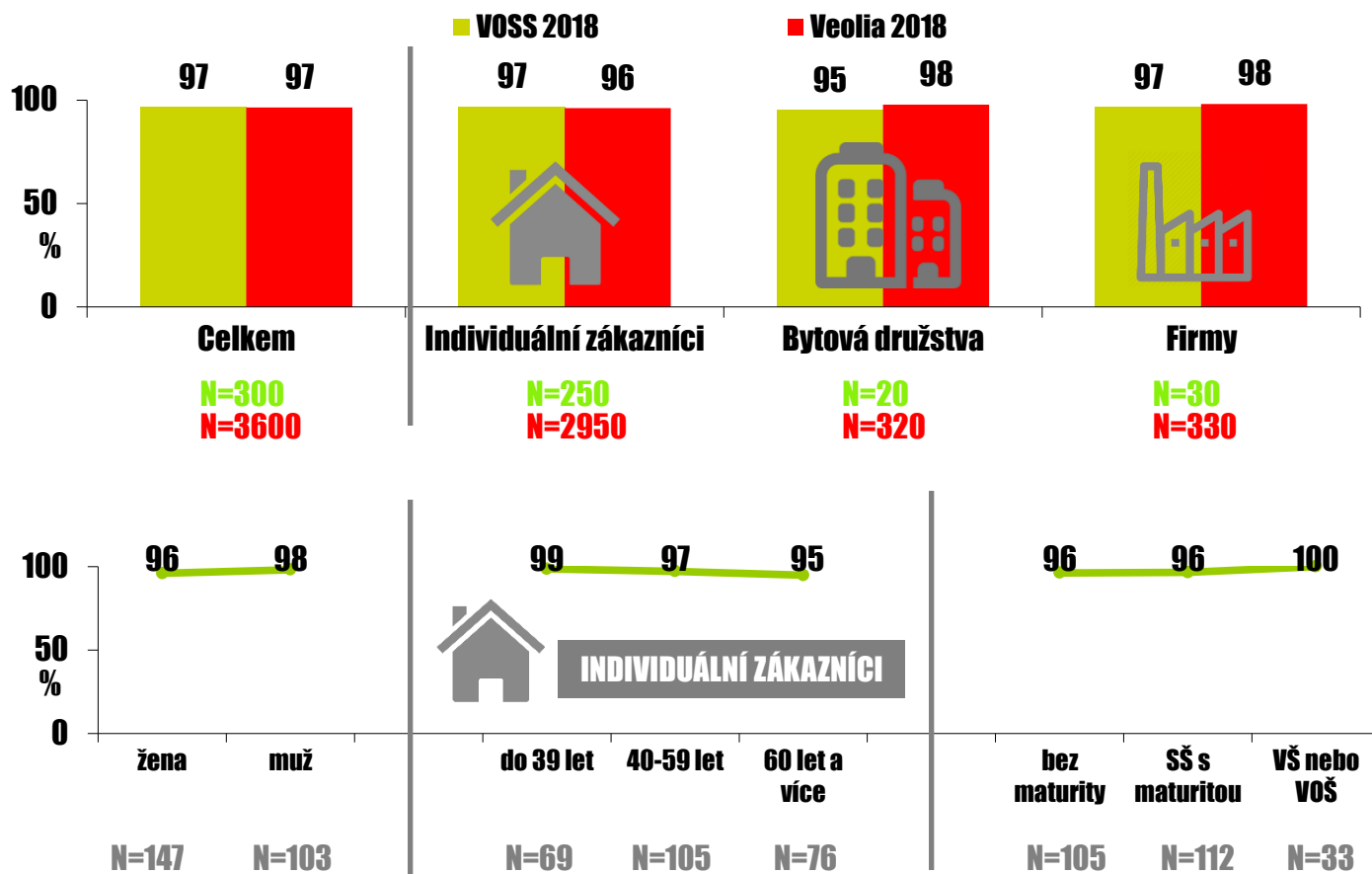
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Mírně nižší spokojenost s plynulostí dodávek u bytových družstev.

V grafech součet
odpovědí velice spokojen
a spíše spokojen /T2B/.



Q9 Jak jste celkově spokojen/a s plynulostí dodávek vody (tzn. s tím, že nedochází k přerušování dodávek vody)?
(odpovídají všichni respondenti N=300)

(stat. chyba: max. 14,5%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

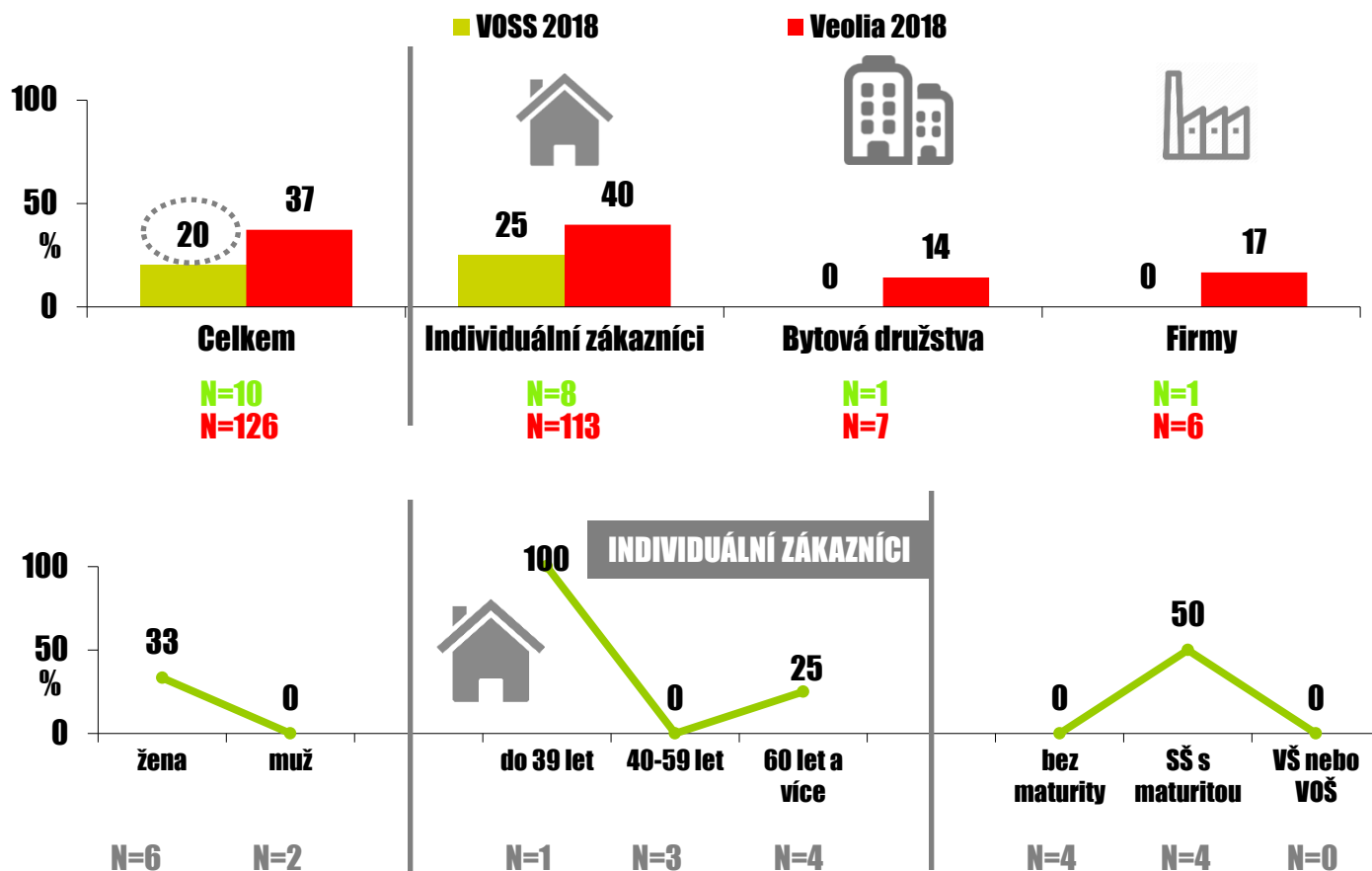
Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Nižší spokojenost s vyřešením problémů s dodávkami pitné vody.

V grafech součet
odpovědí velice spokojen
a spíše spokojen /T2B/.

Pozn.: Vzhledem k nízkému
počtu respondentů, mají
výsledky za jednotlivé
segmenty spíše
indikativní charakter.



Q 10 Pokud jste měl/a problémy s dodávkami pitné vody, byl/a jste spokojen/a s rychlostí jejich vyřešení? (odpovídají respondenti, kteří měli problémy s dodávkami pitné vody N=10)

(stat. chyba: max. N/A%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

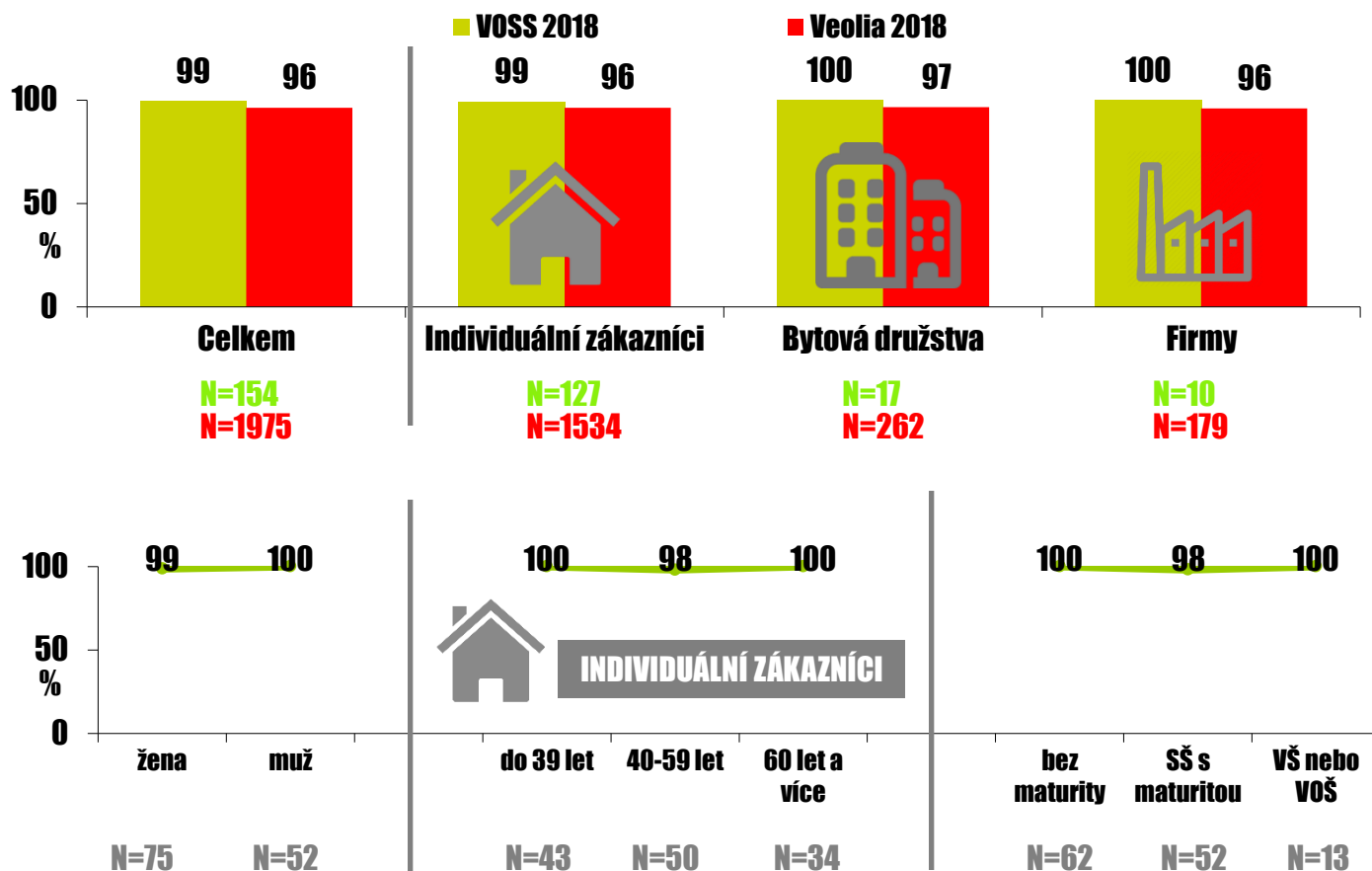
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Spokojenost s profesionalitou pracovníků u všech segmentů je velmi vysoká.

V grafech součet
odpovědí velice spokojen
a spíše spokojen /T2B/.



Q 11 Jak jste spokojen/a s profesionalitou zaměstnanců svého dodavatele pitné vody? (odpovídají respondenti, kteří přišli do kontaktu se zaměstnancem N=154)

(stat. chyba: max. 23,7%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

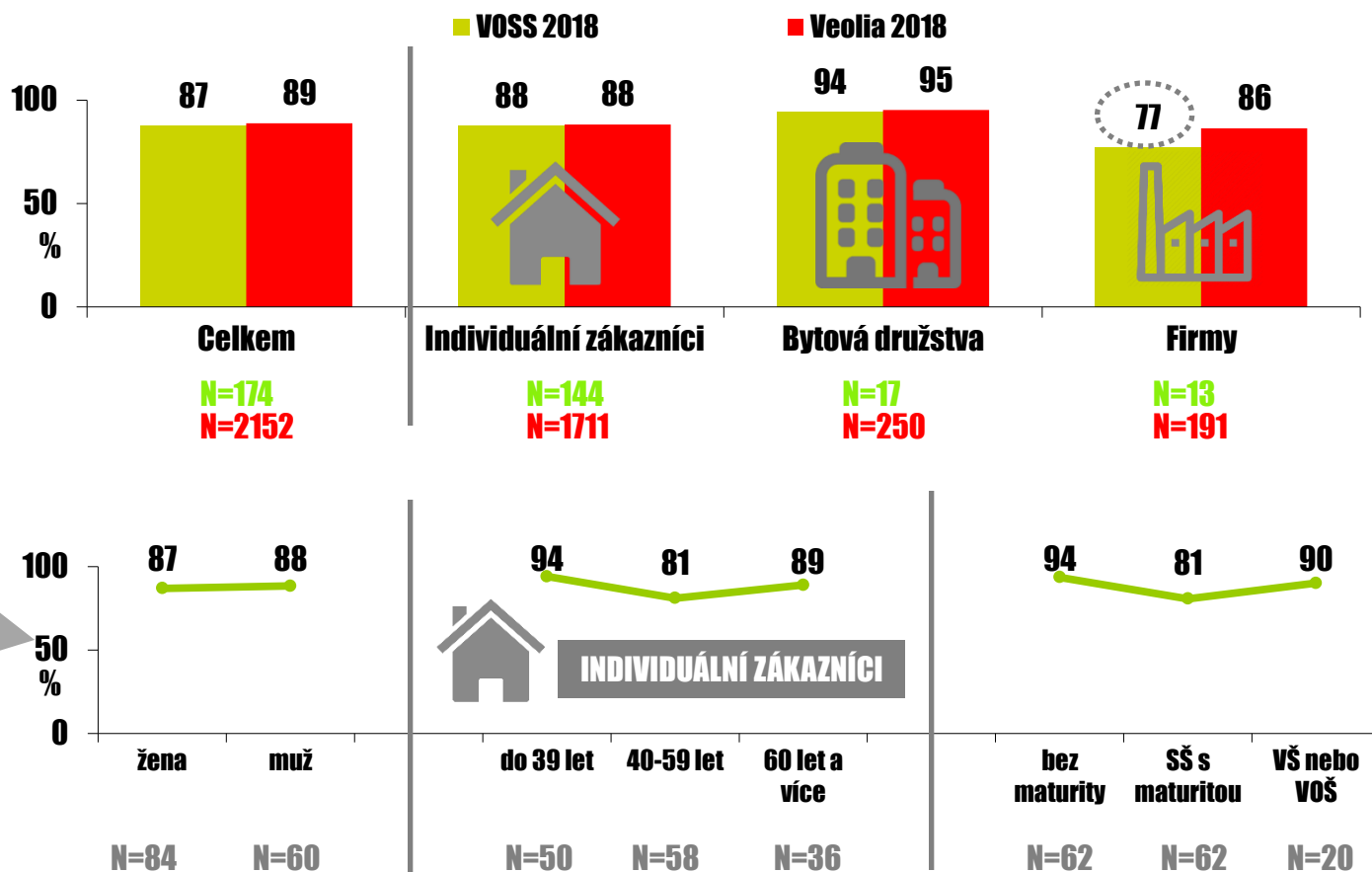
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Nižší spokojenost s dostatkem informací u firem.

V grafech součet
odpovědí velice spokojen
a spíše spokojen /T2B/.



Q 12 Jak jste spokojen/a s dostatkem informací, které Vám o službách a produktech poskytuje Váš dodavatel?

odpovídají respondenti, kteří mají zájem o informace N=174)

(stat. chyba: max. 18,8%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

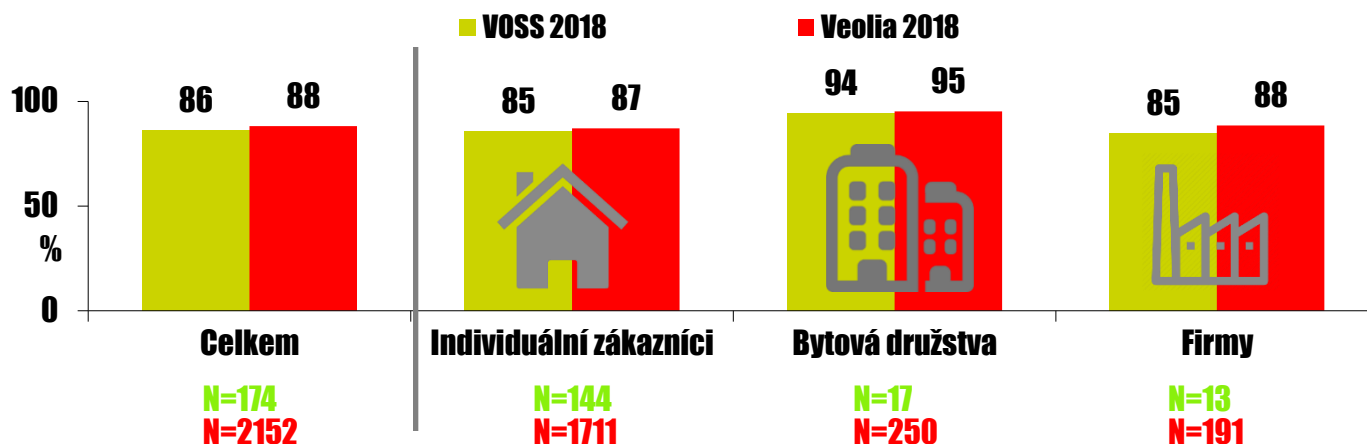
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz

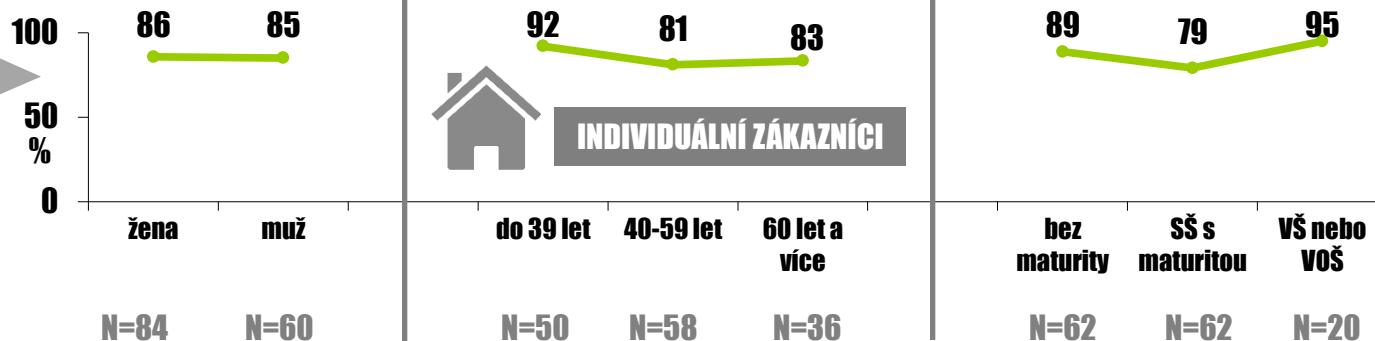


Vysoká spokojenost s kvalitou informací u bytových družstev.

V grafech součet odpovědí velice spokojen a spíše spokojen /T2B/.



Také spokojenost s kvalitou info je nižší u respondentů ve věku 40-59 let a respondentů s maturitou.



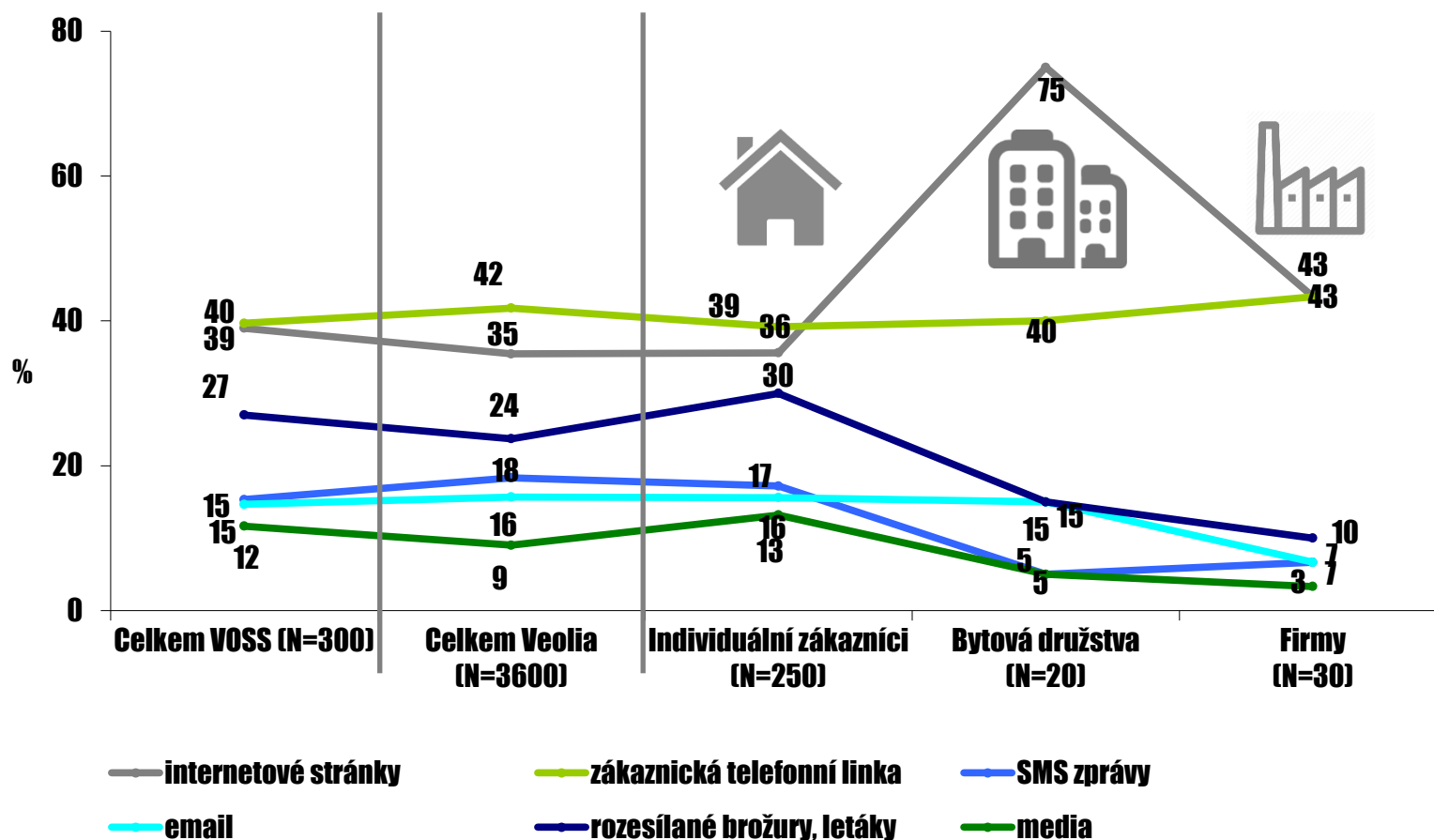
Q 13 Jak jste spokojen/a s kvalitou informací, které Vám o službách a produktech poskytuje Váš dodavatel?
 (odpovídají respondenti, kteří mají zájem o informace N=174)

(stat. chyba: max. 18,8%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.
 Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10
 Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Bytová družstva preferují pro komunikaci Internet, individuální zákazníci preferují ZL.



Q 15 Jaký způsob poskytování informací Vám vyhovuje? (odpovídají všichni respondenti N=300)

(stat. chyba: max. 18,8%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

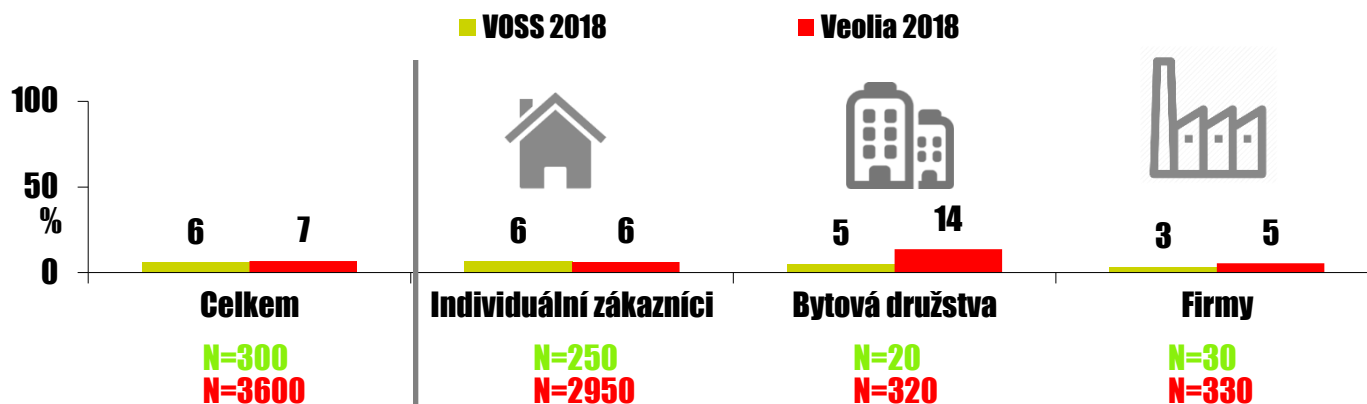
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz

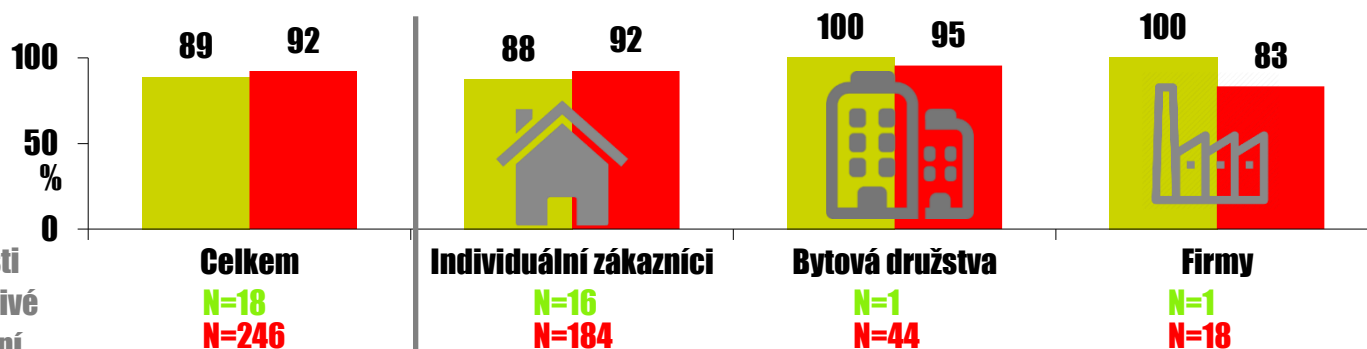


Nižší návštěvnost ZC u bytových družstev ve srovnání s průměrem ostatních společností Veolia.

Navštívil během posledních 12 měsíců ZC



Spokojenost s vyřízením požadavku (T2B)

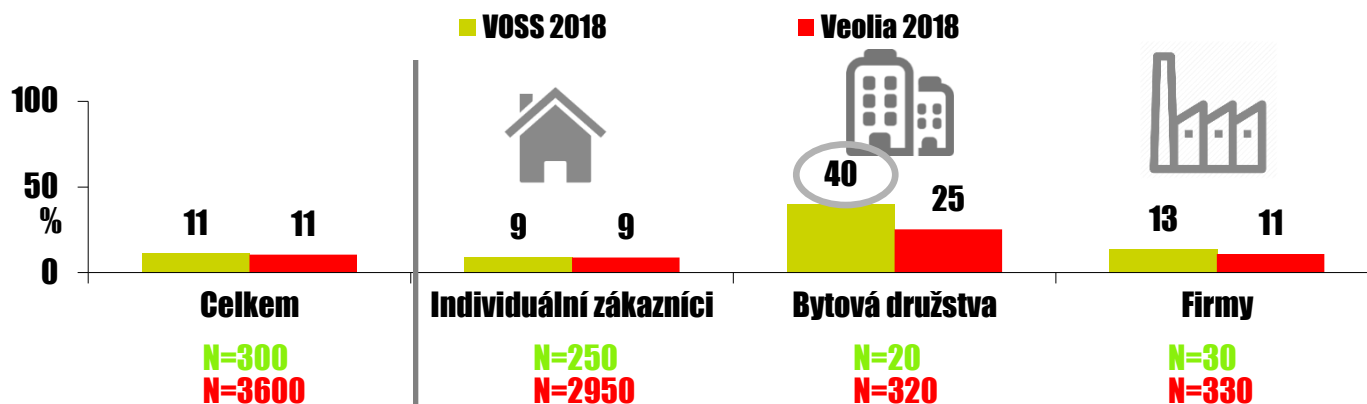


Pozn.: U hodnocení spokojenosti malé báze - výsledky za jednotlivé segmenty jsou pouze indikativní.

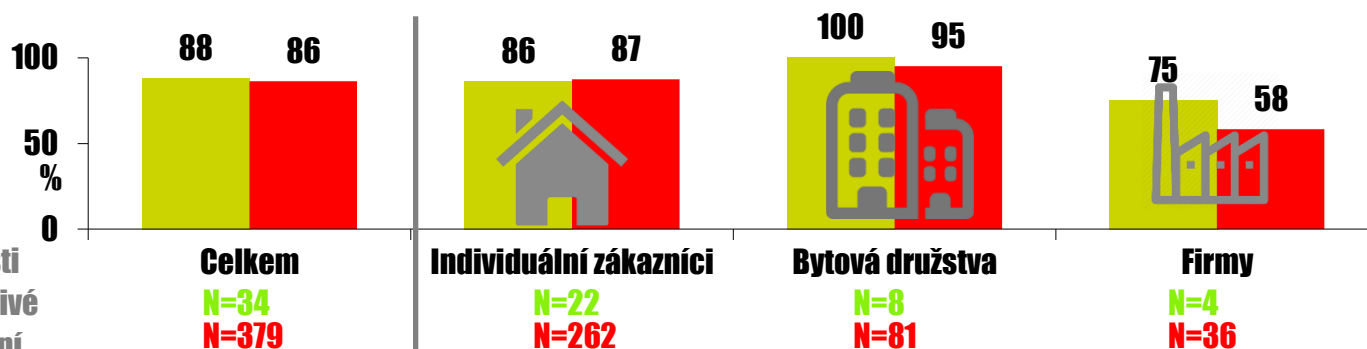
Q 16 Navštívil/a jste během posledních 12 měsíců zákaznické centrum vašeho dodavatele pitné vody proto, abyste zde zjistil/a nějaké informace? (odpovídají všichni respondenti N=300) Q 16.3 Jak jste byl/a spokojen/a s vyřízením Vašeho požadavku? (odpovídají ti, kteří řešili požadavek na zákaznickém centru)
 (stat. chyba: max. N/A%)

Častější volání na zákaznickou linku u bytových družstev.

Telefonoval během posledních 12 měsíců ZL



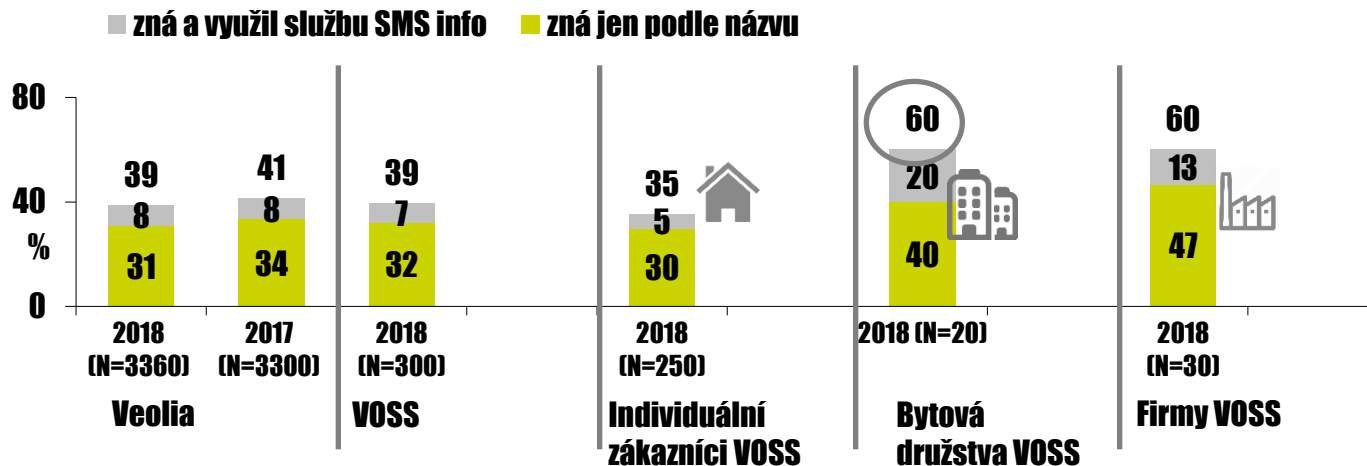
Spokojenost s vyřízením požadavku (T2B)



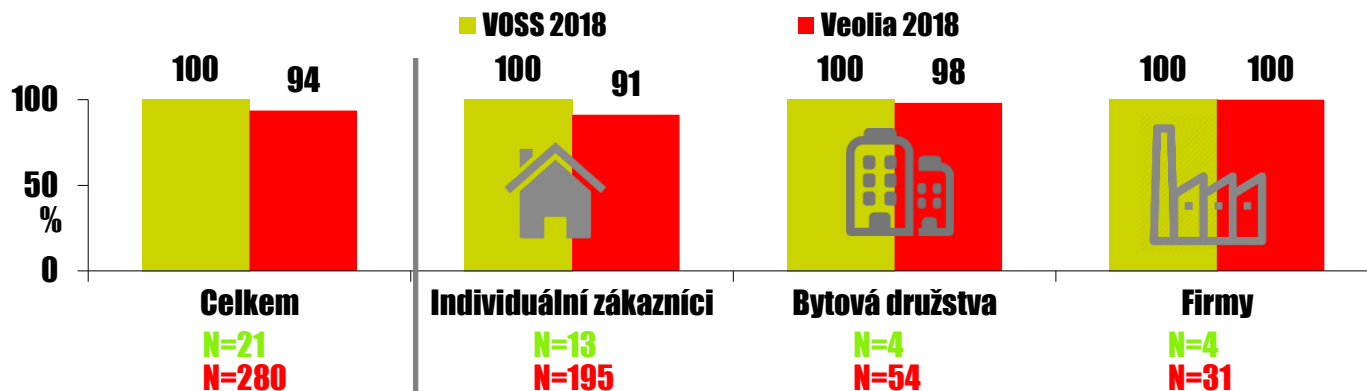
Pozn.: U hodnocení spokojenosti malé báze - výsledky za jednotlivé segmenty jsou pouze indikativní.

Q 17. Telefonoval/a jste během posledních 12 měsíců na zákaznickou linku vašeho dodavatele pitné vody proto, abyste zde zjistil/a nějaké informace? (odpovídají všichni respondenti N=300) 18.3 Jak jste byl/a spokojen/a s vyřízením Vašeho požadavku? (odpovídají ti, kteří řešili požadavek na zákaznické lince)
(stat. chyba: max. N/A%)

SMS Info znají nejčastěji zástupci bytových družstev.



Spokojenost se službou SMS info (T2B)



Q 19 Znáte službu SMS INFO - tzn. bezplatné zasílání informačních SMS o velkých haváriích vodovodu či kanalizace nebo o plánovaných přerušeních dodávky vody? (odpovídají všichni respondenti N=300) **Q 20 Pokud ano, jste s touto službou (SMS info) spokojen/a? (odpovídají ti, kteří využili službu SMS info N=21)** (stat. chyba: max. N/A%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Web dodavatele vody navštěvují nejčastěji zástupci bytových družstev.

Návštěvnost webu v posledních 12 měsících (v grafu součet návštěv webu Veolie, vlastního dodavatele a obou)

Jaké webové stránky navštívili zákazníci VOSS:

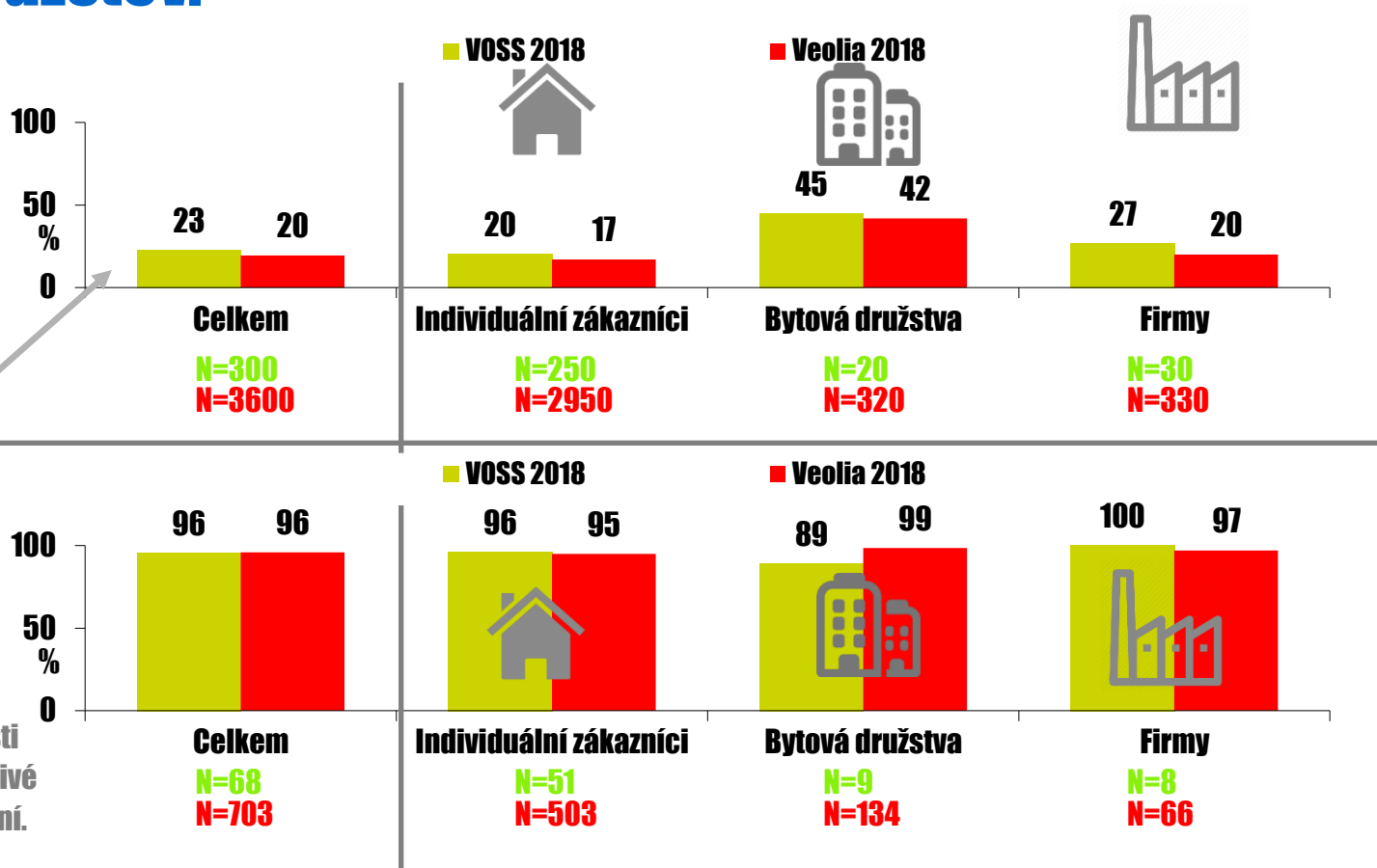
13% pouze www.veolia.cz

7% pouze stránky www.voss.cz

2% obě uvedené

Spokojenost s přehledností webu (T2B)

Pozn.: U hodnocení spokojenosti malé báze - výsledky za jednotlivé segmenty jsou pouze indikativní.



Q 21 Navštívil/a jste v posledních 12 měsících webové stránky veolia nebo webové stránky Vašeho dodavatele vody? (odpovídají všichni respondenti N=300) Q 21.3 Jak jste byla spokojen/a s přehledností těchto webových stránek? (odpovídají ti, kteří někdy navštívili stránky regionálního dodavatele nebo Veolia) (stat. chyba: max. N/A%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

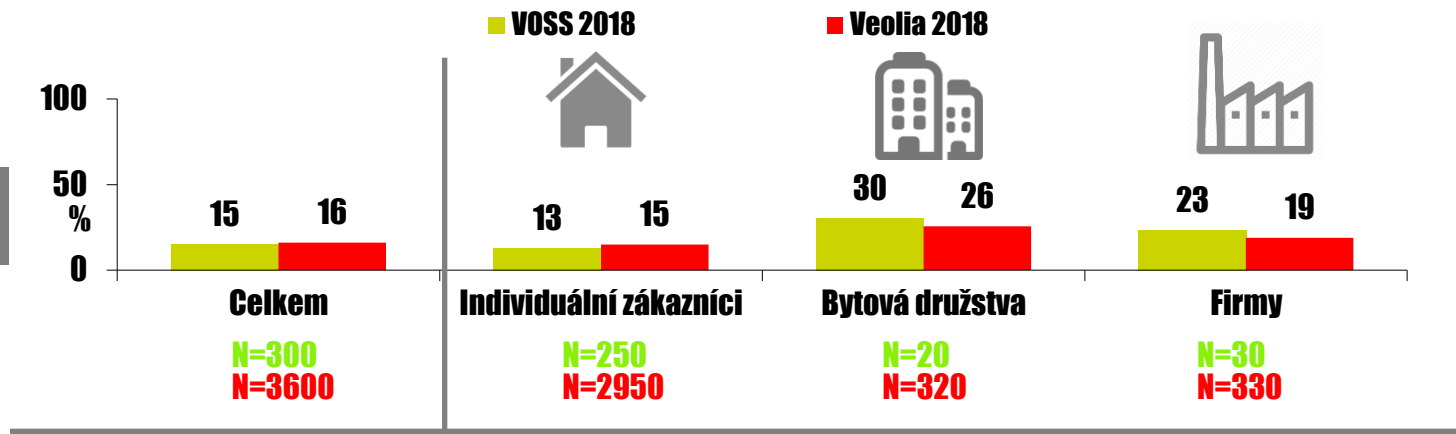
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz

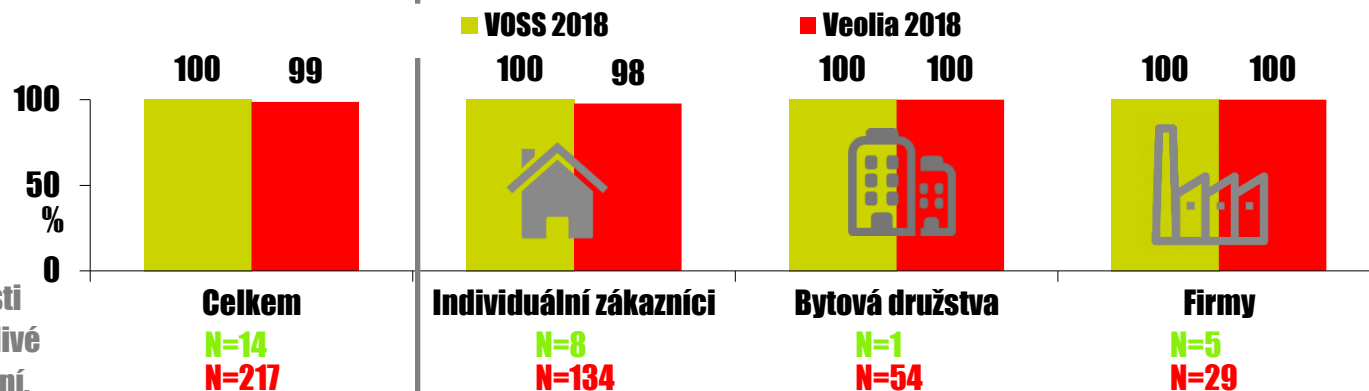


Zákaznický portál a aplikaci využívají častěji bytová družstva a firmy.

Znalost zákaznického portálu a aplikace



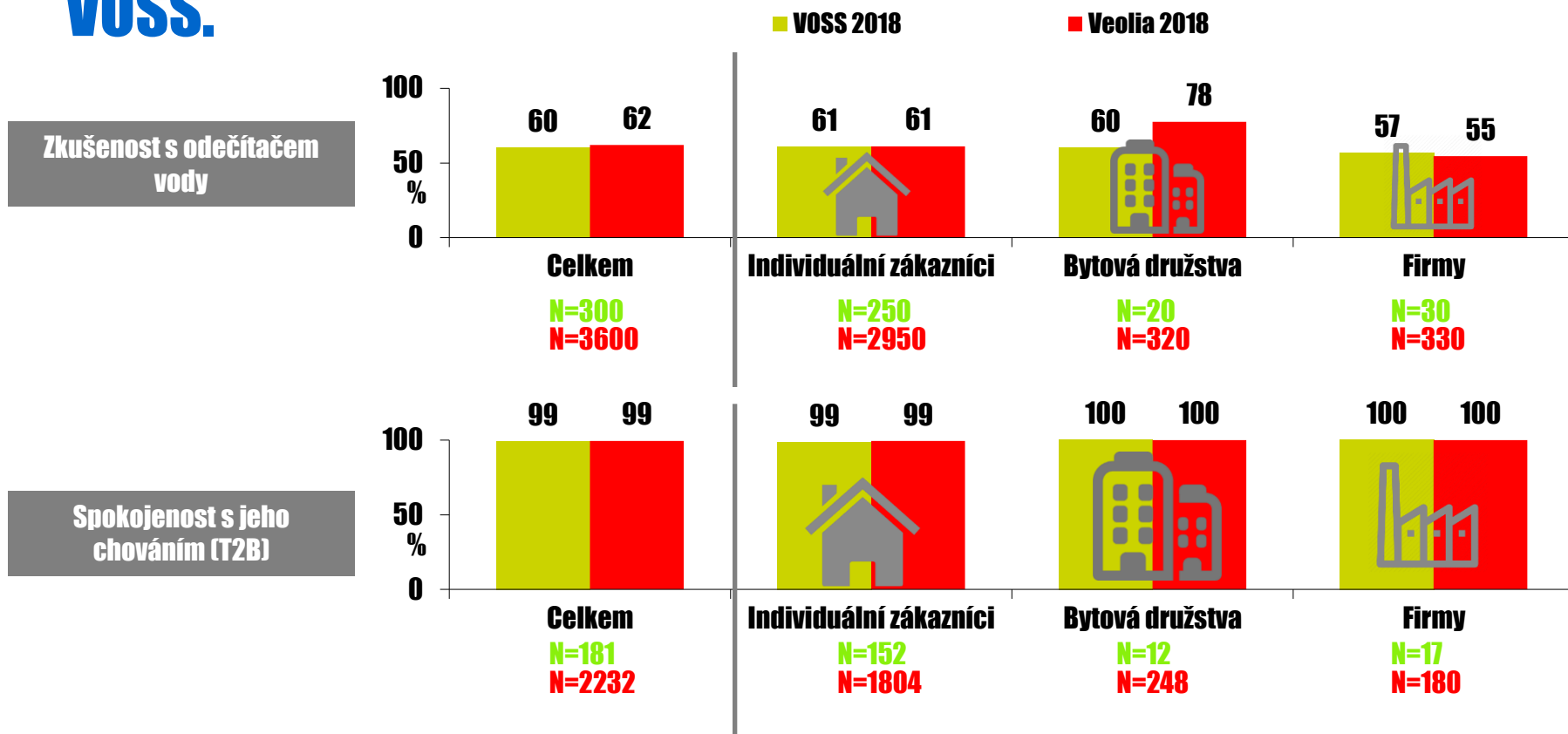
Spokojenost se službou (T2B)



Pozn.: U hodnocení spokojenosti malé báze - výsledky za jednotlivé segmenty jsou pouze indikativní.

Q 22 Víte o novém zákaznickém portálu a aplikaci, kterou váš dodavatel pitné vody a provozovatel kanalizace zákazníkům nabízí ? (odpovídají všichni respondenti N=300)
Q 22.A A jak jste spokojen/a s využíváním této služby? (odpovídají ti, kteří službu využívají N=14)
 (stat. chyba: max. N/A%)

V porovnání s ostatními společnostmi Veolia je nižší frekvence kontaktu s odečítači vody u bytových družstev VOSS.



Q 23 Byl/a jste během posledních 12 měsíců v kontaktu s odečítači vodoměru nebo montéry Vašeho dodavatele pitné vody? (odpovídají všichni respondenti N=300)
Q 24 Pokud ano, byl/a jste spokojen/a s jejich chováním a vystupováním? (odpovídají ti, kteří mají zkušenost s odečítačem vodoměru N=181)
 (stat. chyba: max. 20,5%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

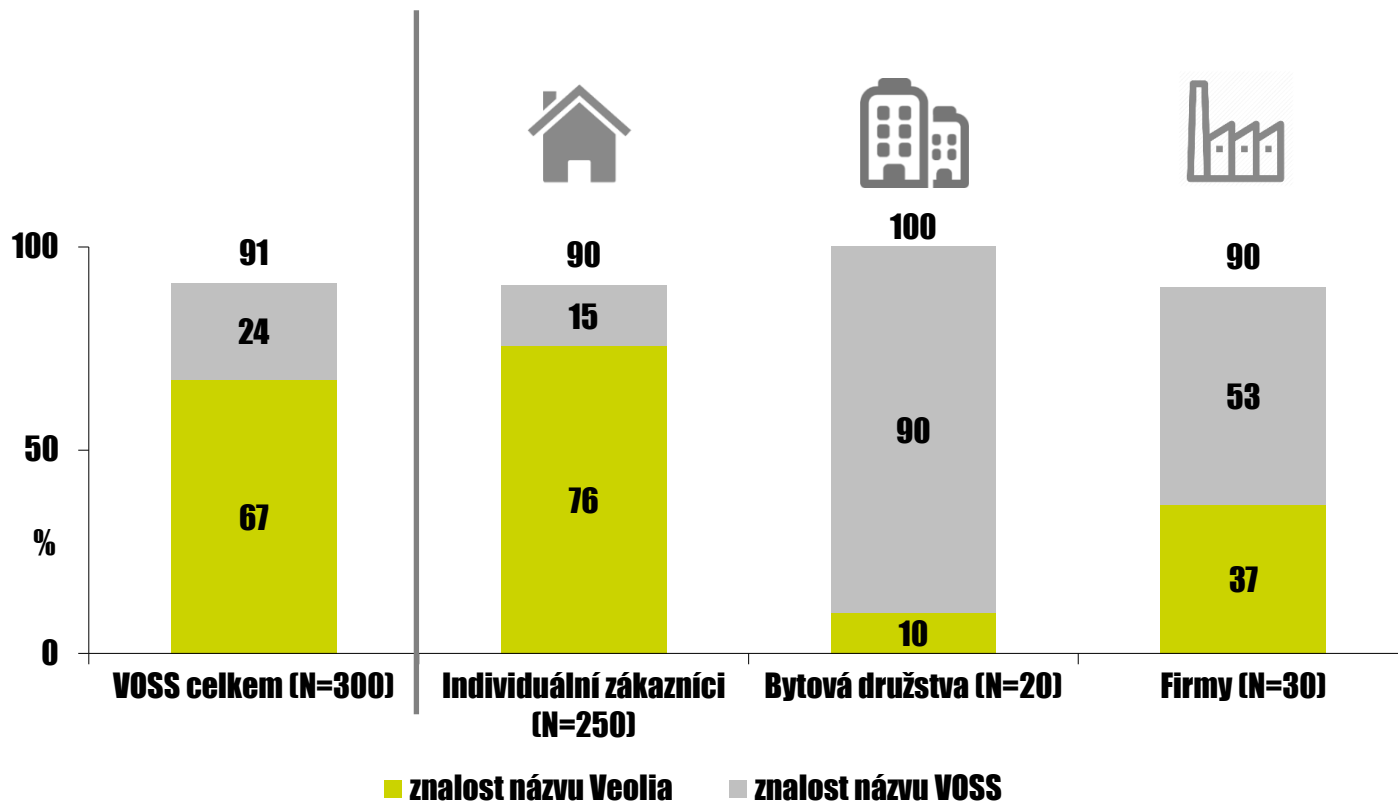
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



V regionu VOSS častější znalost názvu Veolia - bytová družstva a firmy však častěji uváděly VOSS.

Správný název je buď
název regionálního
dodavatele nebo Veolia.



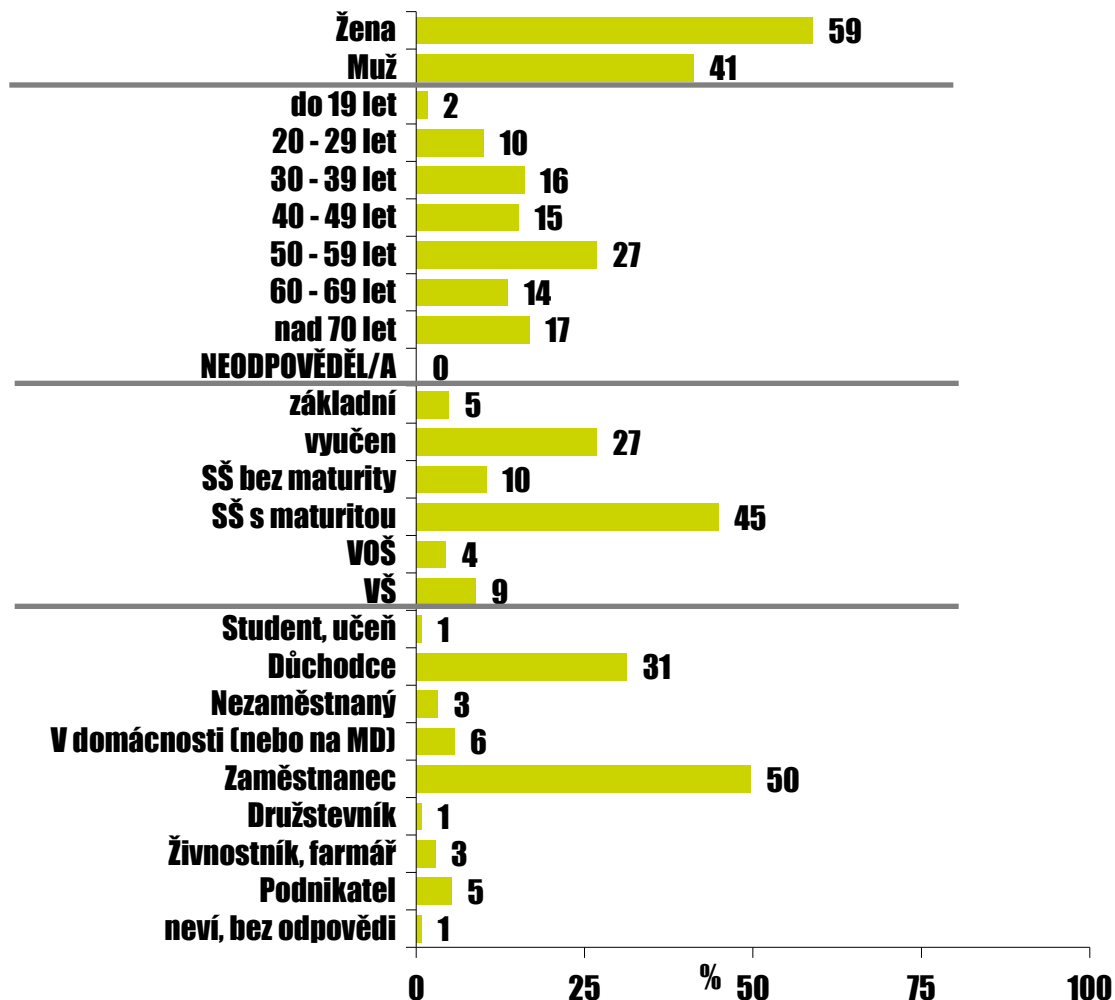
Q 26 Znáte jméno společnosti, která je Vaším dodavatelem pitné vody a provozovatelem kanalizace?
(odpovídají všichni respondenti N=300)

(stat. chyba: max. 18,8%)

Struktura vzorku



Struktura vzorku – individuální zákazníci



Identifikace (odpovídají pouze individuální zákazníci N=250)

(stat. chyba: max. 5,2%)

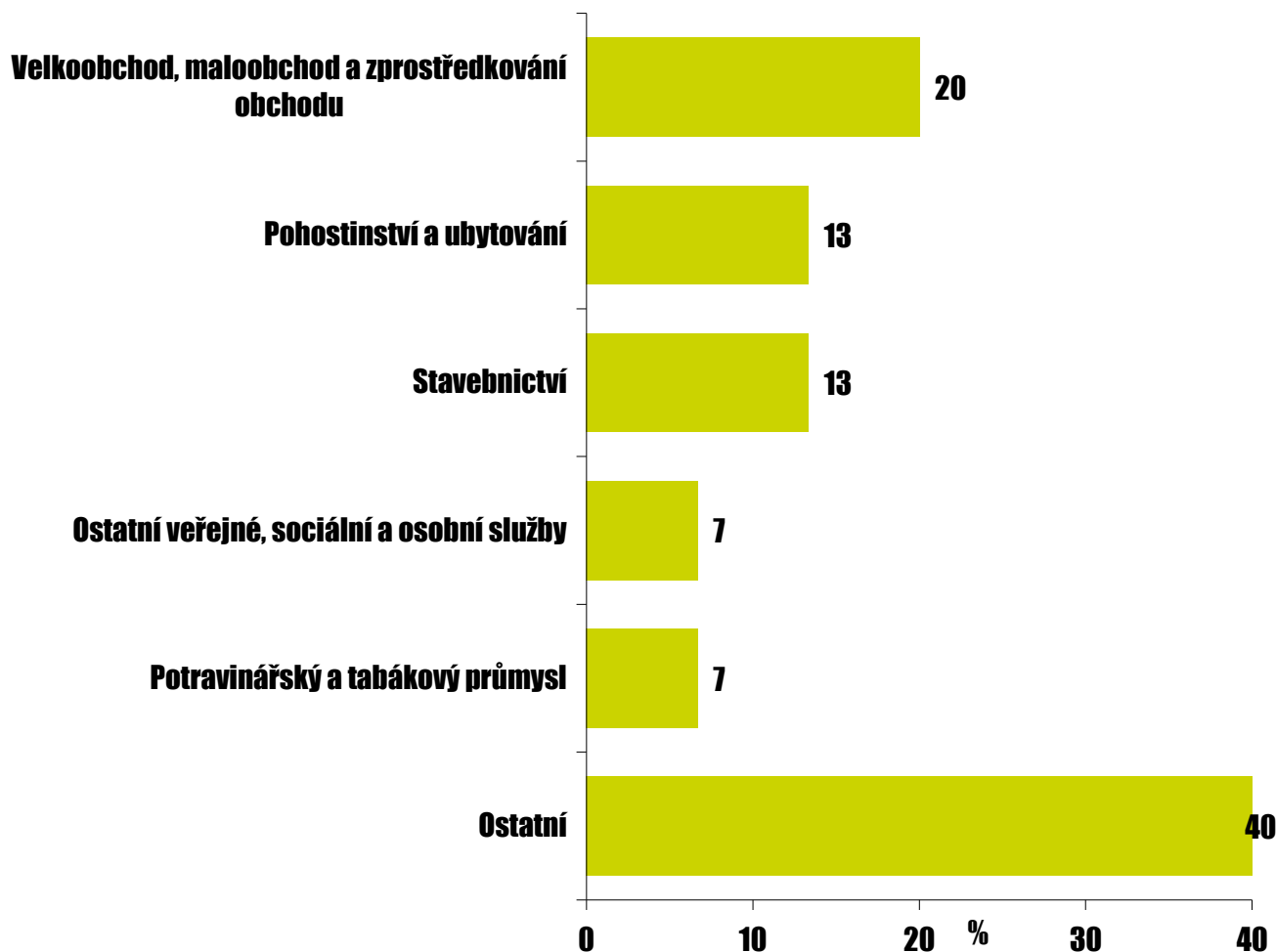
IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



Struktura vzorku – firmy



ID2. Odvětví, ve kterém firma působí (odpovídají pouze firmy N=30)

(stat. chyba: max. 15,2%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

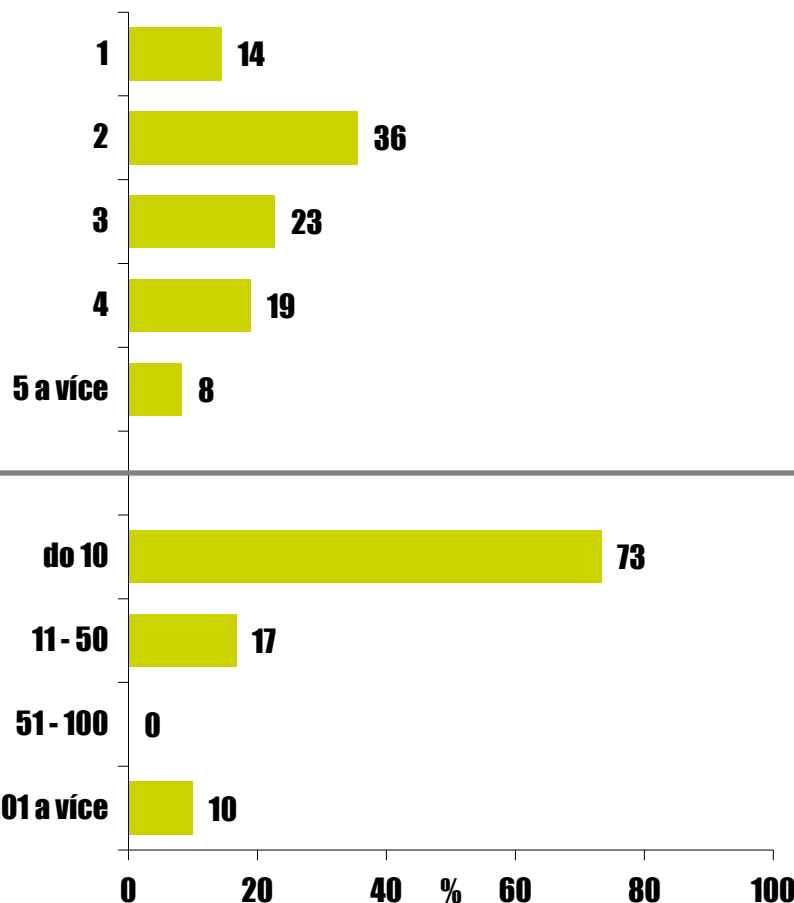
Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



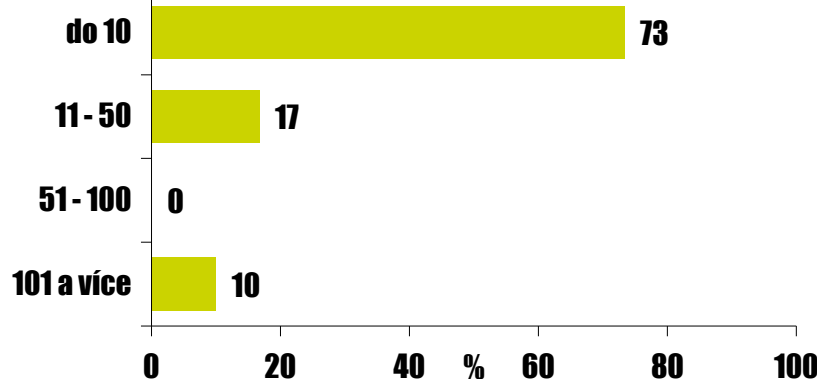
Počet osob v domácnosti/zaměstnanců



Počet osob v domácnosti



Počet zaměstnanců



ID 1 Kolik osob žije ve Vaší domácnosti / kolik zaměstnanců má vaše firma? (odpovídají pouze individuální zákazníci N=250 a firmy N=30)

(stat. chyba: max. 15,2%)

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.

Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10

Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



- 1/ Všechny projekty IBRS jsou prováděny v souladu s mezinárodním kodexem ICC ESOMAR.
- 2/ IBRS se zavazuje veškeré informace a podklady získané v souvislosti s jednotlivými projekty, zejména pak ty, které mají charakter obchodního tajemství, nebo důvěrných informací /označeno klientem/, nezneužívat ve prospěch svůj ani třetí osoby a neposkytovat je třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu klienta.
- 3/ Stejně se zavazuje klient, že nebude zneužívat ve prospěch svůj ani třetí osoby a neposkytovat třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu IBRS důvěrné informace týkající se IBRS. Za důvěrné informace se považují především informace o produktech a výzkumných technikách IBRS, jakož i klientech a organizační struktuře, dále informace týkající se metodiky zpracování výzkumů a to včetně dotazníků, algoritmů apod. Za důvěrné informace se považují též ty, u kterých to logicky vyplývá z jejich povahy.
- 4/ Veškeré výsledky získané prostřednictvím projektů jsou výhradním vlastnictvím klienta. Všechny výzkumné materiály jsou v IBRS archivovány po dobu šesti měsíců po skončení projektu.
- 5/ Pokud v průběhu projektu nastanou skutečnosti, které nebylo možné předem předpokládat a tyto skutečnosti mají dopad na cenu, bude o nich klient neprodleně informován a cena bude na základě vzájemné dohody upravena.

... děkujeme...



Miloš Rybáček
rybacek@ibrs.cz
GSM 603435495



Tomáš Horejsek
horejsek@ibrs.cz
GSM 605972633

IBRS – International Business and Research Services s.r.o.
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10
Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz

ESOMAR^{'18}
corporate

