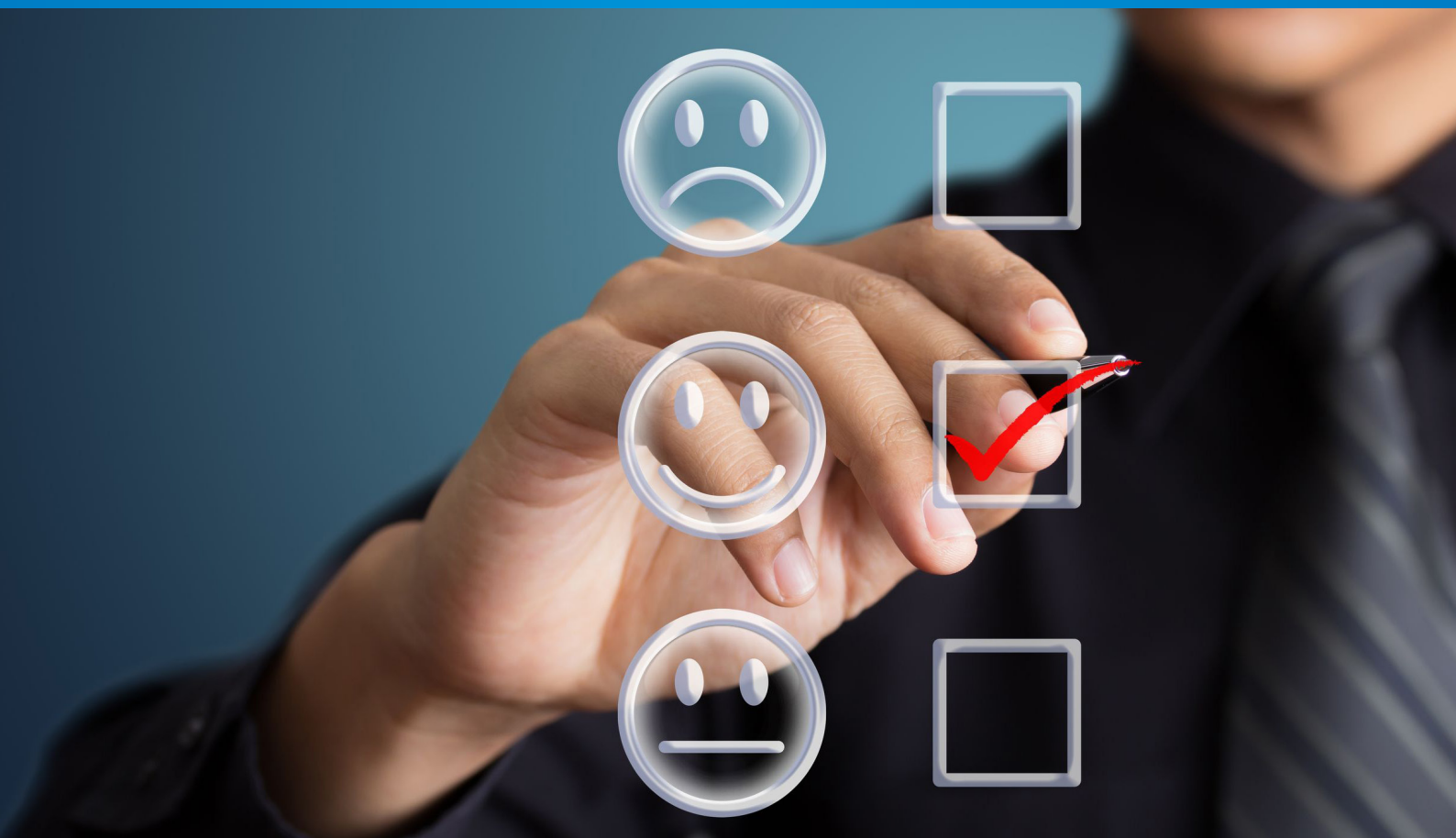


# BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

JAK KLIENCI OCENIAJĄ  
LIVESPACE CRM?



LiveSpace CRM, styczeń 2015

# Badanie satysfakcji klientów

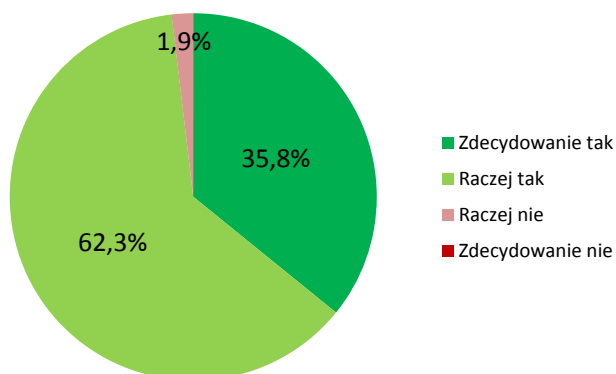
**B**adanie satysfakcji klientów zostało przeprowadzone w styczniu 2015, na reprezentatywnej grupie firm korzystających z LiveSpace. Wyniki analizowano w ujęciu wszystkich ankiet, a także w rozróżnieniu na firmy korzystające z LiveSpace krócej niż 9 miesięcy oraz dłużej niż 9 miesięcy. Okres ten traktowano jako czas niezbędny do pełnego wykorzystania narzędzia, a co za tym idzie, osiągnięcia korzyści wynikających z uporządkowanego podejścia do sprzedaży, zebrania wystarczających danych i wyciągnięcia wniosków.



● Klienci ogółem

● Klienci od co najmniej 9 miesięcy

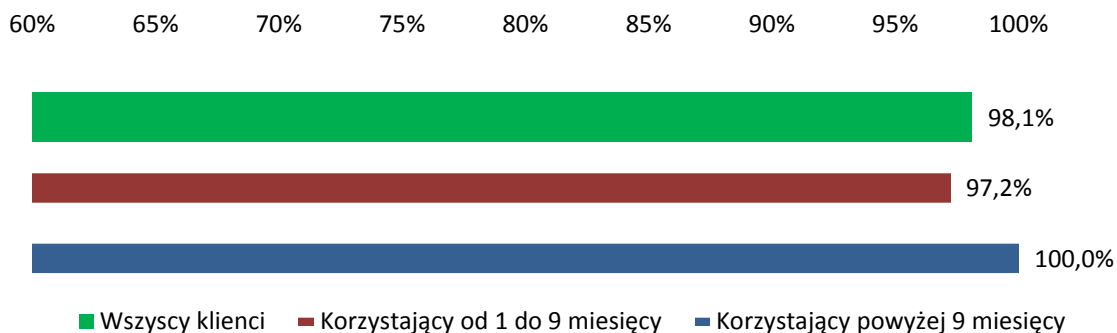
## Czy jesteś zadowolony z wyboru LiveSpace?



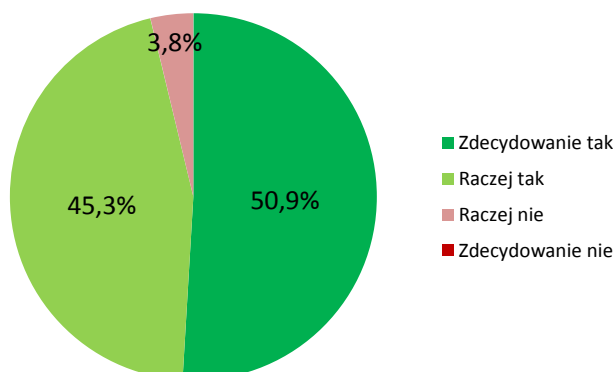
Na pytanie „Czy jesteś zadowolony z wyboru LiveSpace” odpowiedzi negatywnej udzieliło poniżej 2% respondentów, przy braku odpowiedzi skrajnie negatywnych. Przeanalizowane jakościowo przypadki braku zadowolenia zostały określone jako nie wynikające z jakości produktu. Łączna liczba odpowiedzi potwierdzających zadowolenie z wyboru LiveSpace (zdecydowanie tak oraz raczej tak) wyniosła 98,1%.

**98% firm korzystających z LiveSpace jest zadowolonych z wyboru CRM**

Spośród klientów, którzy korzystają z LiveSpace poniżej 9 miesięcy zadowolonych jest 97% firm. Widoczny jest wzrost zadowolenia wśród klientów korzystających dłużej - 100% klientów korzystających z LiveSpace przez okres dłuższy niż 9 miesięcy jest zadowolonych z wyboru.



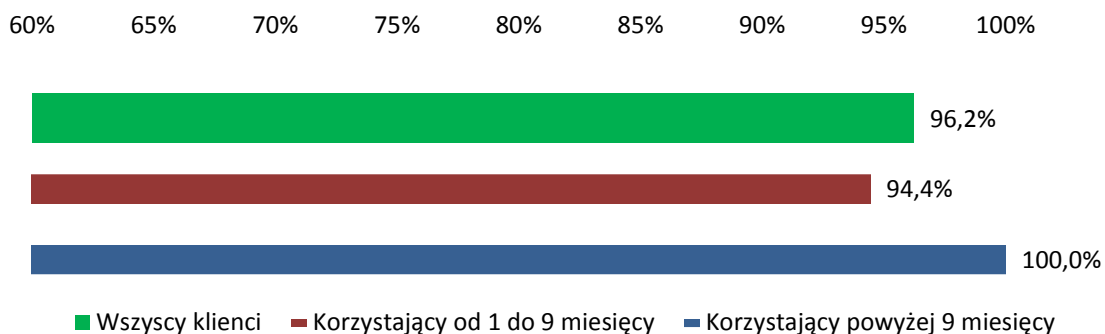
## Czy polecilibyś LiveSpace innej firmie?



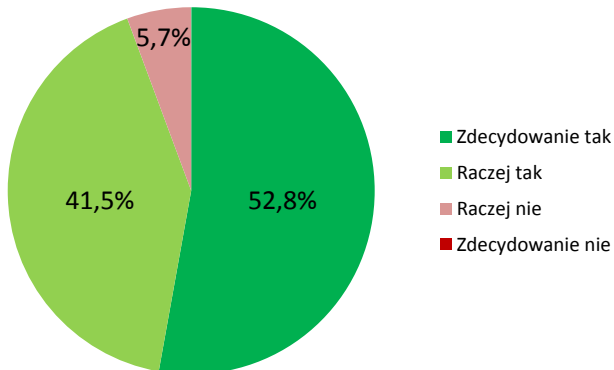
Na pytanie „Czy polecilibyś LiveSpace innej firmie” odpowiedzi negatywnej udzieliło poniżej 4% badanych firm, przy braku odpowiedzi skrajnie negatywnych. Łączna liczba odpowiedzi potwierdzających gotowość do polecenia LiveSpace innej firmie wyniosła 96,2%, przy wysokim udziale odpowiedzi skrajnie pozytywnych - powyżej 50% odpowiedzi to *zdecydowanie tak*.

**96% firm korzystających z LiveSpace poleciliby go innej firmie**

Spośród klientów, którzy korzystają z LiveSpace poniżej 9 miesięcy poleciliby go 94,4% firm. Widoczny jest wzrost gotowości do rekomendowania LiveSpace wraz ze wzrostem stażu klienta - 100% klientów korzystających z LiveSpace przez okres dłuższy niż 9 miesięcy poleciliby go innej firmie.



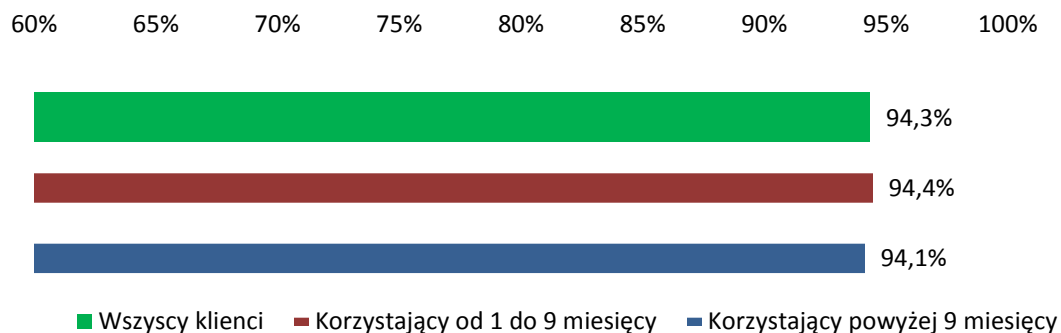
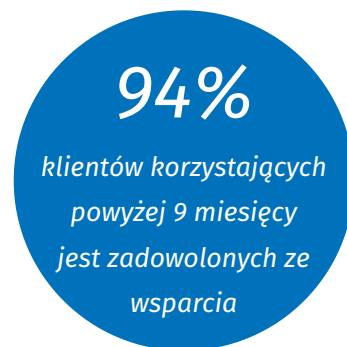
## Czy jesteś zadowolony z jakości wsparcia ze strony LiveSpace?



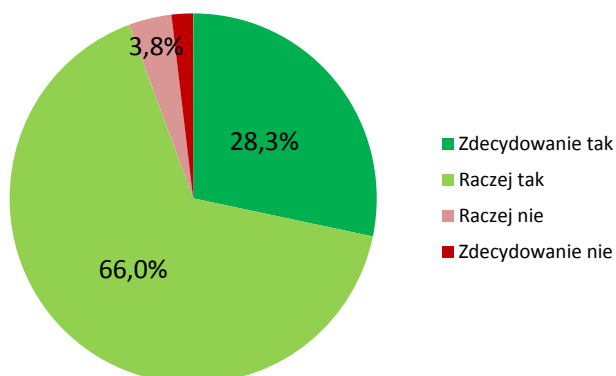
Na pytanie „Czy jesteś zadowolony z jakości wsparcia ze strony zespołu LiveSpace?” odpowiedzi negatywnej (bez skrajnie negatywnych) udzieliło poniżej 6% badanych firm. Łączna liczba odpowiedzi potwierdzających zadowolenie z jakości wsparcia zespołu LiveSpace CRM to 94,3%, z tendencją do odpowiedzi skrajnie pozytywnych - *zdecydowanie tak* to odpowiedź pojawiająca się w 52,8% przypadków.

**94% firm korzystających z LiveSpace jest zadowolonych z jakości wsparcia**

Spośród klientów, którzy korzystają z LiveSpace poniżej 9 miesięcy zadowolonych z jakości wsparcia jest 94,4%. Pojawia się lekka tendencja do zmniejszenia zadowolenia ze wsparcia wraz z upływem czasu. Dla klientów korzystających powyżej 9 miesięcy wynosi ono 94,1%, co można tłumaczyć mniejszą potrzebą korzystania z wsparcia przez klientów doświadczonych lub, przy tak małych różnicach, błędem statystycznym.



## Czy uważasz, że nasze materiały edukacyjne były przydatne?



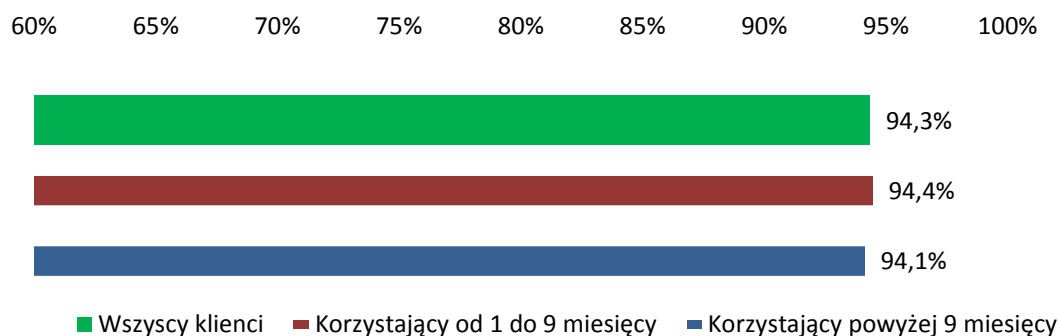
Na pytanie „Czy uważasz, że nasze materiały (blog, pomoc i webinaria), były dla Ciebie przydatne?” liczba odpowiedzi negatywnych wyniosła 5,7%, z czego 1,9% to odpowiedzi zdecydowanie nie. Niespełna jedna trzecia firm odpowiedziała, że materiały były zdecydowanie pomocne, przy ponad 94% ogólnej liczby firm, która uznała materiały edukacyjne za przydatne.

**94% klientów uważa materiały edukacyjne za przydatne**

Spośród klientów, którzy korzystają z LiveSpace poniżej 9 miesięcy zadowolonych z materiałów edukacyjnych jest 94,4%. Pojawia się lekka tendencja do zmniejszenia zadowolenia ze wsparcia wraz z upływem czasu. Dla klientów korzystających powyżej 9 miesięcy wynosi ono 94,1%. Sytuacja ta jest analogiczna jak dla wskaźnika odpowiadającego za oceną jakości wsparcia ze strony LiveSpace.

**94%**

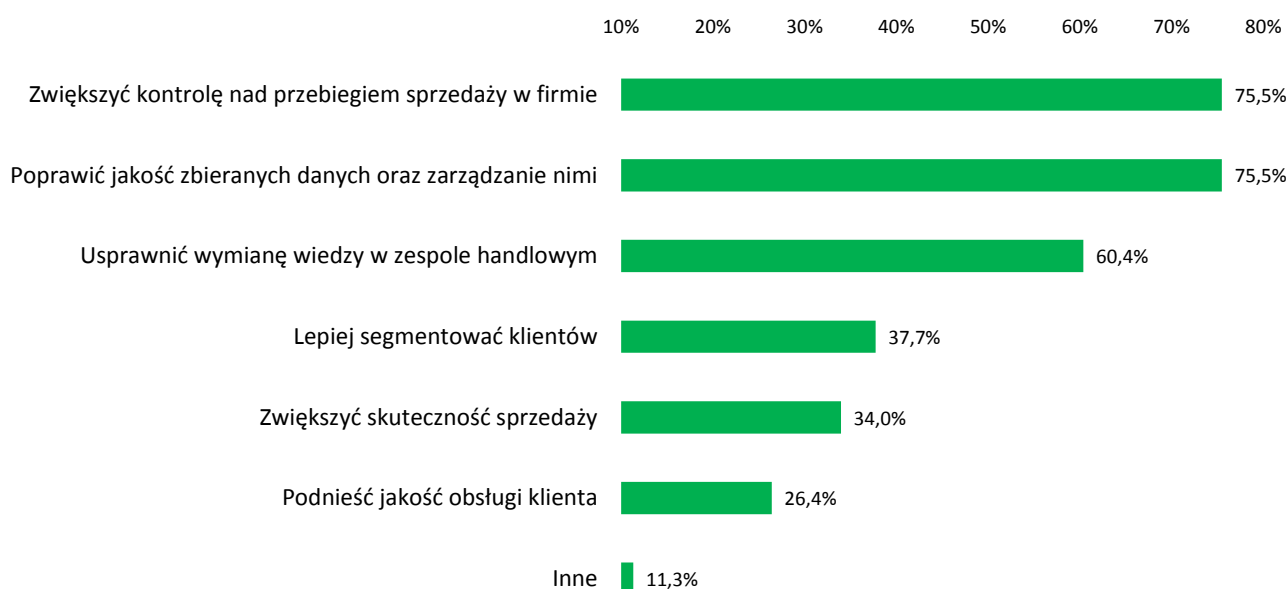
*klientów korzystających powyżej 9 miesięcy jest zadowolonych z materiałów*



# Ocena szczegółowa

## W czym LiveSpace pomaga?

Druga część badania satysfakcji klientów pozwalała na wybranie dowolnej liczby odpowiedzi, z którymi firma się zgadza. Pytanie ankietowe brzmiało „Czy korzystanie z LiveSpace pomogło Ci: (zaznacz wszystkie odpowiedzi, z którymi się zgadzasz)”. Rozkład udzielonych odpowiedzi w kolejności od najczęściej do najrzadziej występujących wyglądał następująco:

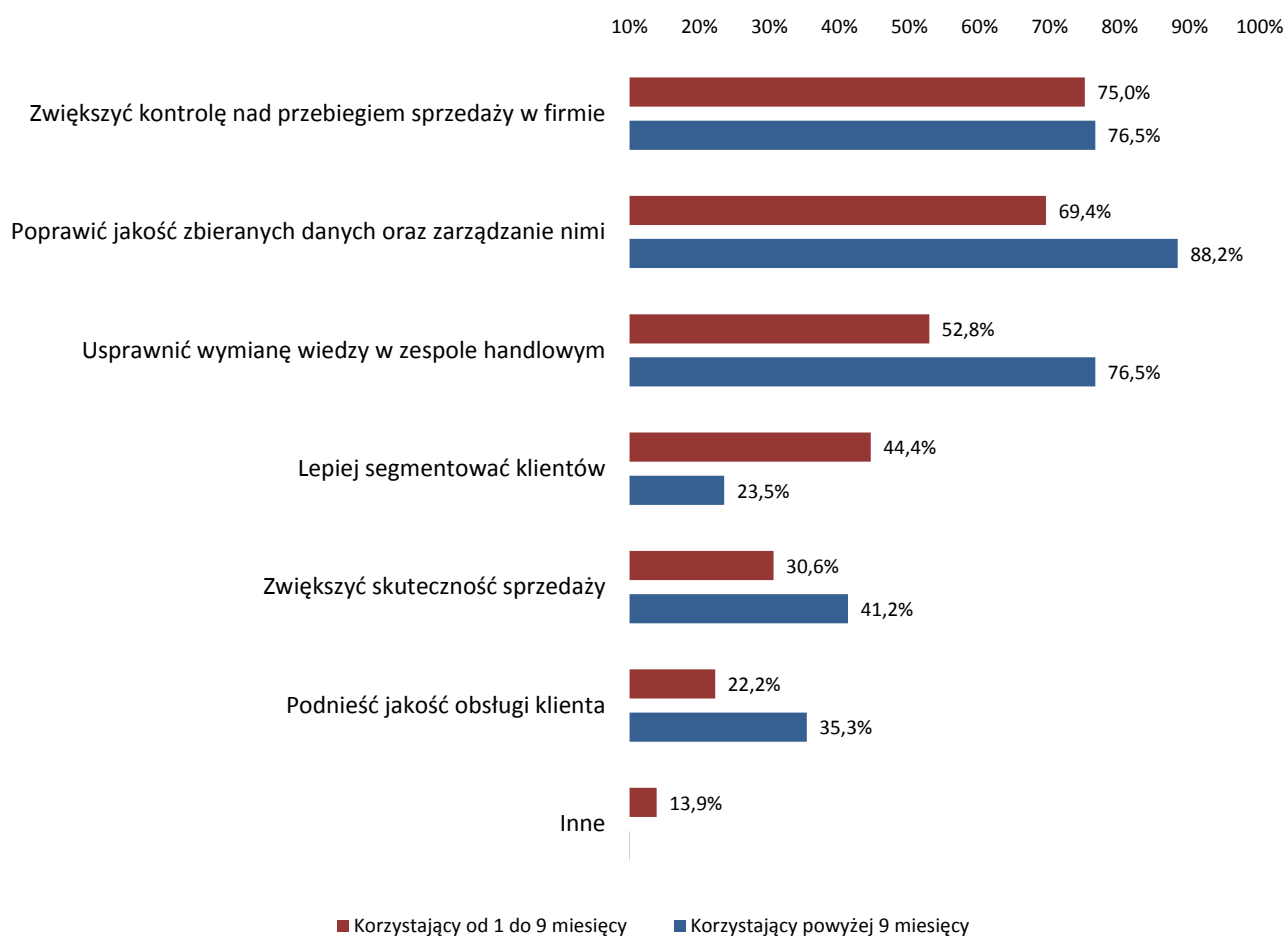


## Porównanie oceny wraz z wydłużeniem czasu korzystania

Poniższy wykres analizuje wyniki ankiety z rozróżnieniem na klientów korzystających z LiveSpace do 9 miesięcy i tych korzystających dłużej niż 9 miesięcy. Spośród sześciu analizowanych obszarów, w których LiveSpace pomaga firmom, pięć z nich odnotowało wzrost poziomu zadowolenia wraz z upływem czasu.

Największy wzrost zadowolenia wraz z upływem czasu odnotowały wskaźniki dotyczące poprawy jakości wymiany wiedzy w zespole (wzrost o 24%) oraz jakości zbieranych danych i zarządzania nimi (wzrost o 19%). Kolejne dwie pozycje odnotowały odpowiednio wzrosty na poziomie 13% dla wskaźnika dotyczącego wzrostu jakości obsługi klienta oraz 11% dla zwiększenia skuteczności sprzedaży. Jednocześnie warto zwrócić uwagę, że przy stosunkowo niskiej wartości bazowej dwóch ostatnich parametrów dla klientów korzystających przez okres krótszy niż 9 miesięcy, ich wzrost możemy określić jest wysoki.

Parametr najpełniej i możliwie szeroko odpowiadający wykorzystaniu systemu CRM w firmie, czyli zwiększenie skuteczności sprzedaży, zauważalnie rośnie wraz z upływem czasu. Wynosi od 31% dla firm korzystających z LiveSpace krócej niż 9 miesięcy, dochodząc do 41% dla firm korzystających dłużej niż 9 miesięcy.





## Opis metodyki i przebiegu badania

Badanie zostało zrealizowane w okresie od 4 do 22 stycznia 2015 roku. Zaproszenia do badania zostały wysłane do 100 losowo wytypowanych firm będących rzeczywistymi klientami LiveSpace, tj. nie były brane pod uwagę firmy będące w trakcie bezpłatnych okresów testowych. W badaniu wzięły udział 53 firmy (N=53) spośród zaproszonych, przy czym 67,9% to firmy korzystające z LiveSpace przez okres do 9 miesięcy, zaś 32,1% to firmy korzystające od co najmniej 9 miesięcy.

Do udziału w badaniu zapraszany był jeden reprezentant każdej firmy, stanowiący osobę decyzyjną w zakresie korzystania z LiveSpace CRM. Najczęściej był to szef sprzedaży, właściciel firmy lub użytkownik o uprawnieniach managera, który był osobą zakładającą konto dla całej firmy w LiveSpace. Zaproszenia wysyłane były w formie wiadomości e-mail z linkiem do wypełnienia ankiety on-line. Pierwsza część ankiety składała się z czterech pytań z czterema odpowiedziami dla każdego pytania, bazującymi na skali Likerta, ze zrównoważonymi skalami odpowiedzi, z parzystą liczbą kategorii odpowiedzi (brak możliwości odpowiedzi neutralnej). Pytania miały charakter określenia postawy wobec postawionej tezy, tj. w jakim stopniu respondent się z nią zgadza, z czterema punktami skali. Możliwe do udzielenia odpowiedzi to: *zdecydowanie tak, raczej tak, raczej nie, zdecydowanie nie*. Druga część składała się z pytania kwestionariuszowego wielokrotnego wyboru, pozwalającego zaznaczyć wszystkie odpowiedzi, z którymi zgadza się respondent. Pytanie dotyczyło wskazania obszarów, w których zdaniem respondenta LiveSpace pomógł w firmie, z siedmioma możliwymi wariantami odpowiedzi.

W wynikach uwzględniono wszystkie uzyskane odpowiedzi ankiet, bez odrzucania wartości skrajnych.



## Przetestuj LiveSpace!

Jeżeli jeszcze nie masz konta w LiveSpace, możesz łatwo sprawdzić, czy nasi klienci są słusznie z nas zadowoleni. Załóż darmowe konto testowe na [www.LiveSpace.pl](http://www.LiveSpace.pl). Będziesz mógł bez żadnych ograniczeń sprawdzić, jak działa LiveSpace i czy prowadzenie sprzedaży zgodnie z ustalonym procesem sprawdza się w Twojej organizacji. W każdej chwili możesz się też z nami skontaktować i porozmawiać o efektywnym zarządzaniu sprzedażą.

*Po wdrożeniu LiveSpace zarządzanie sprzedażą i pracą w grupie weszło na wyższy poziom. Dzięki temu prognozowanie, kontrolowanie i rozliczanie wyników odbywa się na bieżąco w jednym miejscu przez co nie tylko zwiększamy efektywność ale również oszczędzamy czas i ułatwiamy sobie pracę.*

*Rafał Wiśniewski  
Business Development Director - Buzz Group*

*Po kilku latach korzystania z Highrise zdecydowaliśmy się na zmianę CRM. Potrzebowaliśmy systemu, który spełni wszystkie nasze oczekiwania, szczególnie w zakresie analizy procesów sprzedażowych oraz śledzenia wyników. LiveSpace to bardzo wygodny i intuicyjny system, który pozwolił nam na lepsze planowanie i rozliczanie działań w zespole handlowym. Jesteśmy bardzo zadowoleni ze współpracy.*

*Jacek Wysocki  
CEO - HumanWay*

*LiveSpace to profesjonalna aplikacja pomagająca w zarządzaniu sprzedażą. Gorąco rekomenduję.*

*Wojciech Idzikowski  
Trener sprzedaży*

*LiveSpace usprawniło nam wymianę wiedzy między działami marketingu na całym świecie.*

*Bolesław Michalski  
Marketing Coordinator - X-Trade Brokers*

**Jeśli nie masz jeszcze konta w LiveSpace, odwiedź:  
[www.LiveSpace.pl](http://www.LiveSpace.pl)**

**Przez 30 dni możesz za darmo wypróbować, jak  
LiveSpace sprawdzi się w Twojej organizacji.**



[www.LiveSpace.pl](http://www.LiveSpace.pl)