

XII международная конференция
CEE-SECR / РАЗРАБОТКА ПО

28 - 29 октября, Москва



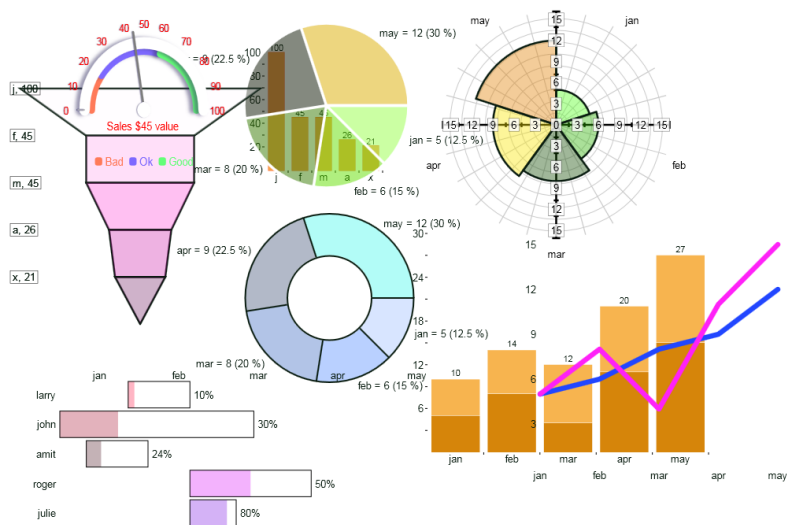
**«Знак качества»
как инструмент анализа восприятия
продукта клиентами**

Ирина Виноградова
Лаборатория Касперского

Проблема

Из года в год серьезные результаты исследований ...

... не могут наглядно (и быстро!) донести простую и понятную мысль – как клиенты воспринимают наши продукты и сервисы



Знак качества

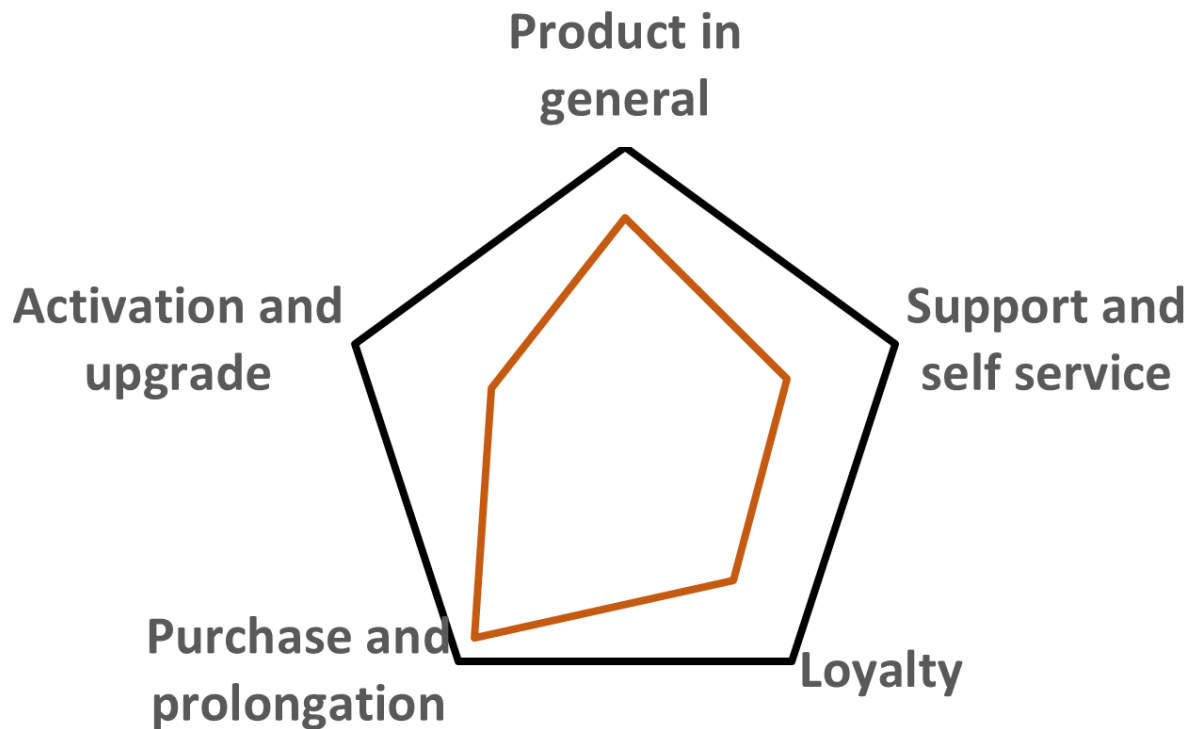


К **высшей категории качества** относится промышленная продукция, которая по своим технико-экономическим показателям **превосходит или соответствует лучшим отечественным и мировым достижениям**, является конкурентоспособной на внешнем рынке, имеет повышенные стабильные показатели качества ...

Продукции высшей категории качества присваивается **государственный Знак качества**.

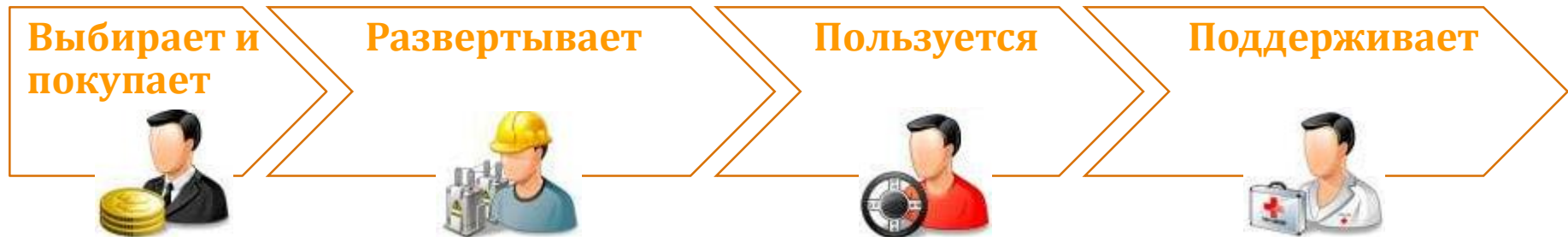
Краюхин Г.А. «Экономические проблемы научно-технического прогресса»

Аспекты качества



Как измерить восприятие

- Собрать данные о восприятии – задать вопросы клиентам
- Особенность B2B - на разных этапах разные роли:



- Разные анкеты для разных ролей

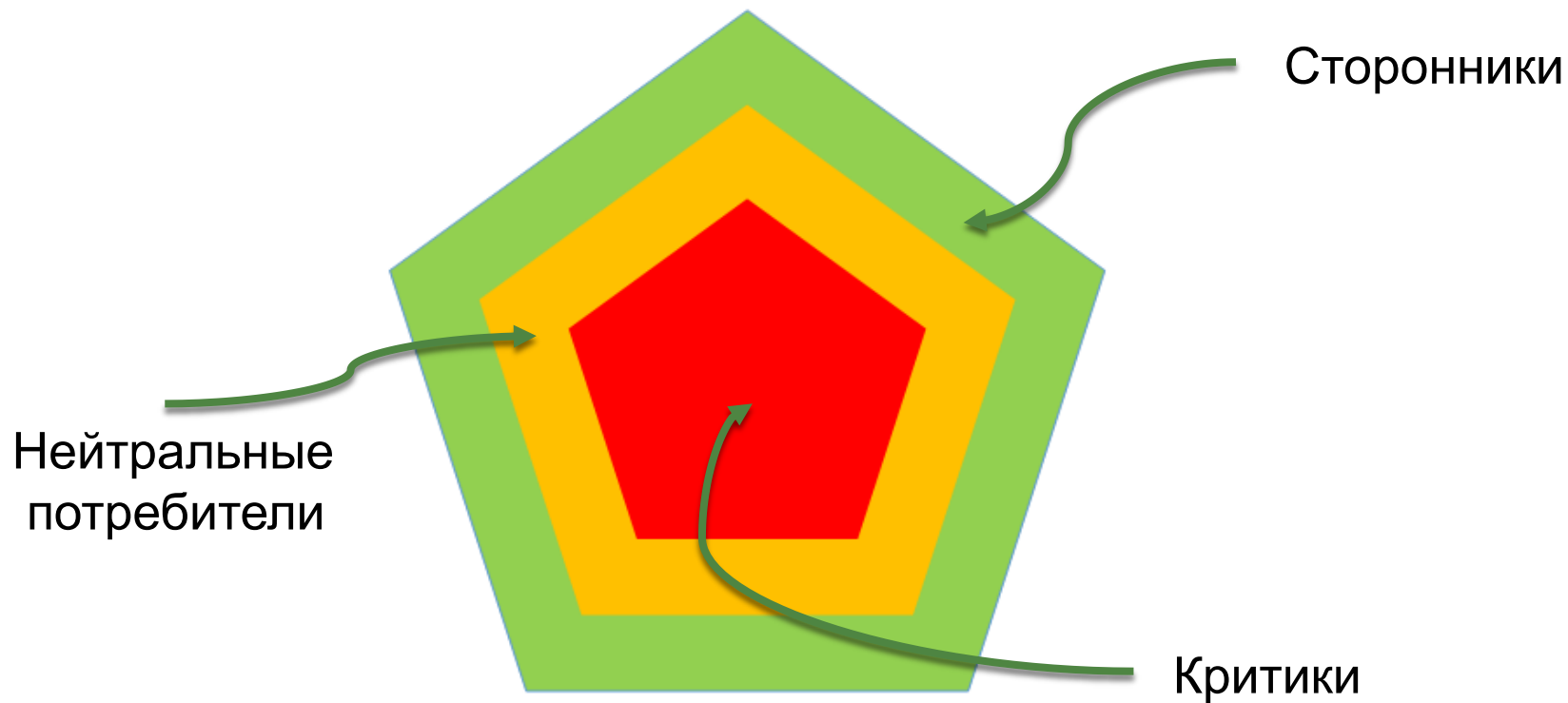
Как мы задаем вопросы

- На каждый аспект качества несколько вопросов для разных ролей
- 11-бальная шкала и группы NPS

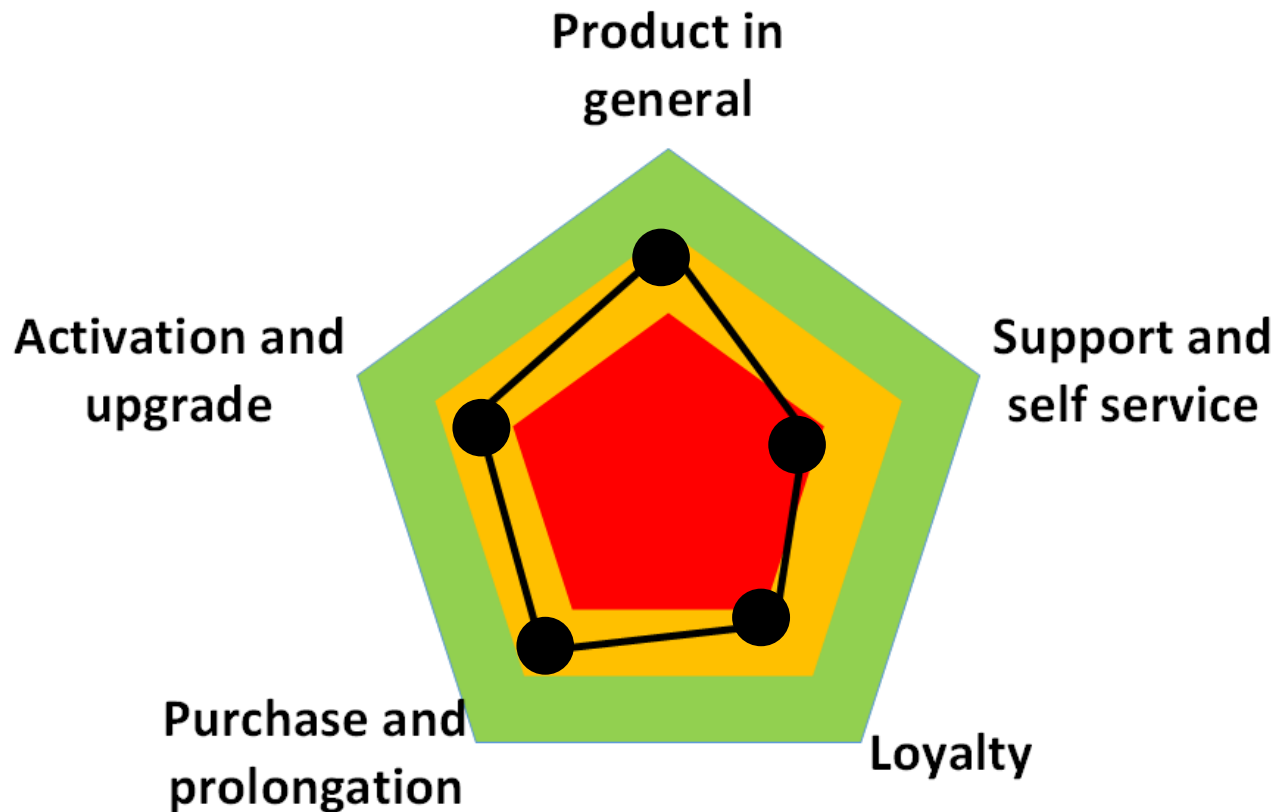
How likely is it that you would recommend Kaspersky Lab Products to a colleague?



Целевая категория качества - высшая



Что получаем и что из этого следует



- Проблемы есть
- Наибольшие проблемы в красной зоне
- Все взаимосвязано и улучшения по одному аспекту недостаточно
- Нужно учитывать погрешность

Как повторить «в домашних условиях»

1. Определить **аспекты качества** – темы исследования
2. Придумать **вопросы по темам** – гипотезы, что болит
3. Подумать, кого опросить - **выборка клиентов по ролям**
4. **Опросить** онлайн, по телефону или лично
5. Сформировать **единую картину**
6. Запланировать **дальнейшую работу и системные улучшения**

Контакты



ir_vin@mail.ru



irina.i.vinogradova



<https://www.linkedin.com/in/irinavinogradova>



[https://www.slideshare.net/irinaivinogradova/](https://www.slideshare.net/irinaivinogradova)