

MID-laser Kundtillfredsställelse / Kundnöjdhetsmätning



PRODUKTBEDÖMNING			
Aspekt	Betyg	Värde	Omdömen
1) Användarvänlighet / lätt att använda	■■■■■■■■■□	4,72 / 5	59
2) Produkten motsvarat förväntningar	■■■■■■■■■□	4,46 / 5	60
3) Produktens kvalitet och prestanda	■■■■■■■■■□	4,49 / 5	60
4) Installation & implementering i verksamhet	■■■■■■■■■□	4,75 / 5	59
5) Uppfyller vad tillverkare/försäljare utlovat	■■■■■■■■■□	4,52 / 5	59
6) Prisvärd	■■■■■■■■■□	3,90 / 5	58
7) Hur pass nöjd är du med MID-lasern	■■■■■■■■■□	4,53 / 5	58
8) Hur väl skulle du rekommendera MID-lasern	■■■■■■■■■□	4,52 / 5	57

TERAPEUTISK PRESTANDA			
Aspekt	Betyg	Värde	Omdömen
9) Resultat på smärttillstånd	■■■■■■■■■□	3,99 / 5	57
10) Resultat på inflammatoriska tillstånd	■■■■■■■■■□	4,17 / 5	58
11) Resultat på ödem och svullnad	■■■■■■■■■□	4,01 / 5	53
12) Resultat på sår- och skadeläkning	■■■■■■■■■□	4,02 / 5	41
13) Inverkan på behandlingsresultat (jämfrt. utan)	■■■■■■■■■□	3,92 / 5	54
14) MID-laserns betydelse i verksamheten	■■■■■■■■■□	3,77 / 5	58
15) Hur nöjda är patienterna med behandlingen	■■■■■■■■■□	4,00 / 5	57

SERVICE OCH SUPPORT			
Aspekt	Betyg	Värde	Omdömen
16) Snabb och smidig service	■■■■■■■■■□	4,33 / 5	52
17) Teknisk support	■■■■■■■■■□	4,33 / 5	48
18) Support gällande behandlingsfrågor	■■■■■■■■■□	4,05 / 5	43
19) Hur pass nöjd är du med Irradias service	■■■■■■■■■□	4,32 / 5	52
20) Hur pass nöjd är du med Irradias support	■■■■■■■■■□	4,27 / 5	46
21) Hur väl rekommenderar du företaget Irradia AB	■■■■■■■■■□	4,53 / 5	56

HELHETSINTRYCK			
Aspekt	Betyg	Värde	Omdömen
22) Behandlingsresultatsbetyg	■■■■■■■■■□	4,15 / 5	58
23) Användarbetyg	■■■■■■■■■□	4,47 / 5	59
24) Kvalitetsbetyg	■■■■■■■■■□	4,45 / 5	57
25) Service- och supportbetyg	■■■■■■■■■□	4,28 / 5	52

Kundbedömning

■■■■■■■■■□	Utmärkt
■■■■■■■■■□	Bra
■■■■■■■■■□	Medel
■■■■■■■■■□	Ganska dålig
■■■■■■■■■□	Dålig

Irradia ABs kundnöjdhetsmätning har sammanställts från enkätundersökning som omfattat 417 kunder och användare av MID-laserutrustningar. Undersökningen genomfördes 2006.

Kundbedömning har gjorts i skalan 0,5 till 5,0 med intervall på 0,5 (totalt 10st värderingsalternativ).

Betygen är sammanställning av svaren från enkätundersökningen. Omdömen är antalet kundbedömningar på varje fråga.

Irradia ABs kundnöjdhetsmätning är en utvärdering som mäter prestanda, kvalitet, service och support på såväl produkt som företag.

Undersökningen har administrerats, sammanställts av Irradia AB.

Sammanställningsdatum :
2007-01-04

Sammanställning av Irradia AB's tekniska service

Aspekt	Andel %	Avser perioden
Andel där teknisk service utförts inom 24 timmar	68 %	2005-01-01 till 2006-06-22
Andel där teknisk service utförts inom 48 timmar	77 %	2005-01-01 till 2006-06-22
Andel där teknisk service utförts inom 72 timmar	83 %	2005-01-01 till 2006-06-22
Genomsnittlig arbetstid	1.3 timmar	2005-01-01 till 2006-06-22
Genomsnittlig kostnad för service	900:-	2005-01-01 till 2006-06-22

SAMMANSTÄLLNING AV KUNDKLAGOMÅL

Aspekt	Andel %	Avser perioden
Andel kundklagomål av totalt antal kunder	2.5 %	2003-01-01 till 2006-06-22

Sammanställning

Denna sammanställning av teknisk service och kundklagomål är en utvärdering gjord vid intern revision hos Irradia AB.

Irradia ABs interna revision är en utvärdering som mäter kvalitetsmål, så som prestanda, kvalitet, service och support på såväl produkt som företag.

Undersökningen har administrerats, sammanställts av Irradia AB.

Sammanställningsdatum:
2007-01-04