

Обратная сторона компаний

Поставщики рынка глазами клиентов. Обзор за 2016 год

Журнал РУБЕЖ в течение всего 2016 года проверял качество работы различных организаций, их готовность выполнять нестандартные запросы, лояльность к «сложным» клиентам и даже готовность нарушать закон. Предлагаем ознакомиться с краткими результатами всех исследований, которые мы проводили с помощью тайных покупателей.

Mystery Shopping Investigation/ Come Out in the Light

During 2016, we were examining different companies and checking their performance quality, ability to perform unusual requests, loyalty to difficult clients and even their readiness to violate the law. Here are the results of all Mystery Shopping Investigations in 2016.

Ремонт по гарантии

Warranty repair



Тайные покупатели обратились в ряд крупнейших компаний-поставщиков систем видеонаблюдения с вопросом по гарантийному ремонту оборудования, чтобы выяснить их уровень клиентоориентированности.

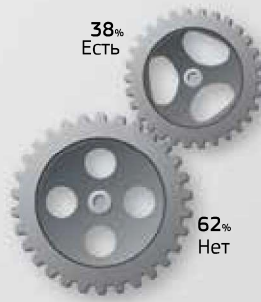
Что предложили при первом обращении клиента



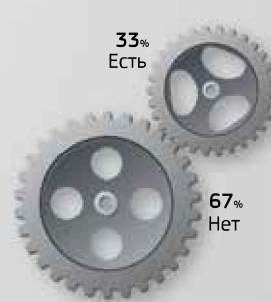
Количество переключений до соединения с техническим специалистом



Наличие контактов гарантийного центра на сайте



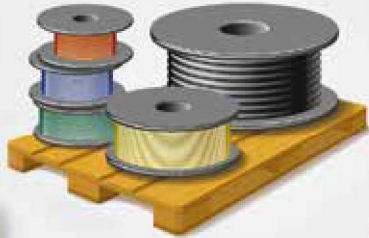
Наличие формы заявки на гарантийный ремонт на сайте



Полную версию исследования смотрите в журнале РУБЕЖ, № 1 (15), 2016 год

Кабель мимо ГОСТа

Cable Without Standards



Тайные покупатели обратились в центры сертификации с запросом на получение обязательного пожарного сертификата на партию кабеля без проведения сертификационных испытаний.



Стоимость сертификата
От 10 000 до 200 000 ₽

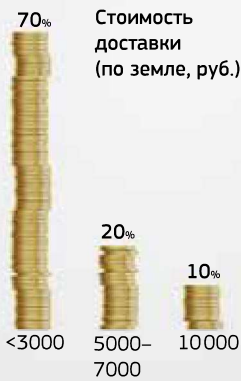


Полную версию исследования смотрите в журнале RUBEZH, № 2 (16), 2016 год

Из Москвы в Новосибирск

From Moscow to Novosibirsk

Тайные покупатели обратились в логистические компании с запросом на отправку груза из Москвы в Новосибирск.



Полную версию исследования смотрите в журнале RUBEZH, № 3 (17), 2016 год

Покупаем систему «умный дом»

How to Buy Smart Home System



Тайные покупатели обратились к поставщикам систем «умный дом» и операторам пультовой охраны с запросом на установку интеллектуального решения в квартиру. Дополнительно запрашивались решения по безопасности.

Наличие защиты от взлома
100%

Наличие системы оповещения о пожаре
100%

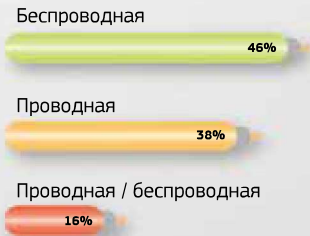
Возможность подключения к пульту вневедомственной охраны или МЧС
100%

Стоимость системы
от 20 000 до 2 600 000 ₽

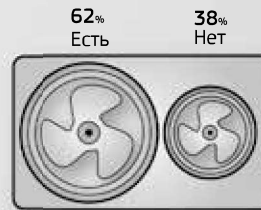


Полную версию исследования смотрите в журнале RUBEZH, № 4 (18), 2016 год

Какой тип системы предложили



Наличие функции управления кондиционером и освещением



Наличие видеонаблюдения



Замена Axis

How to Change Axis to Another Supplier

Тайные покупатели обратились к дилерам систем видеонаблюдения с запросом на замену в проекте камер Axis на более дешевое решение. Изначальная стоимость проекта — 10 974 026 рублей.

Скорость ответа на письмо



Срок готовности коммерческого предложения



Полную версию исследования смотрите в журнале RUBEZH, № 5 (19), 2016 год

Бренды на замену*



Запросили дополнительную информацию



Экономия (млн руб.)

