



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

شرکت ارتباطات زیرساخت

عنوان پروژه:

گزارش سنجش رضایت مشتریان

دفتر مدیرعامل

روابط عمومی و امور بین الملل

گروه مطالعات و طرح های ارتباطی

سال ۱۳۹۸

۱- مقدمه

پژوهش "بررسی و سنجش رضایت مشتریان شرکت ارتباطات زیرساخت" با اهداف:

- شناسایی عوامل موثر بر رضایت مشتریان شرکت ارتباطات زیرساخت
- سنجش رضایت مشتریان شرکت ارتباطات زیرساخت بر اساس عوامل شناسایی شده
- بررسی و مقایسه رضایت مشتریان شرکت ارتباطات زیرساخت با سال‌های گذشته

۲- مشخصات پژوهش

این پژوهش از منظر هدف، کاربردی و روش آن پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش تمامی مشتریان بزرگ شرکت ارتباطات زیرساخت می‌باشند. مراحل انجام پژوهش، شناسایی جامعه آماری، طراحی پرسشنامه تایید روایی و پایایی، بارگذاری به صورت الکترونیکی از طریق سامانه CRM، اطلاع‌رسانی جهت تکمیل پرسشنامه‌ها، تعامل با واحدهای مختلف جهت افزایش مشارکت، جمع‌آوری و تحلیل پرسشنامه و ارسال نتایج به واحد ذیربط و برگزاری جلسات جهت بررسی نتایج با واحد ذیربط انجام شد. همچنین نظرسنجی‌های سال‌های مختلف با هم مقایسه و روند رضایت مشتریان نمایش داده شد و در نهایت در خصوص نتایج پژوهش راهکارهای کلان مطرح گردید.

۳- طراحی پرسشنامه

پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش در دو بخش کلی تهیه شده است. بخش اول شامل سوالات کلی در خصوص رضایت‌مندی مشتریان و بخش دوم سوالات اختصاصی در ۶ دسته خدمت و ۳۰ سوال به ازای هر خدمت، به صورت مجزا می‌باشد. پاسخ به تمام سوالات بخش اول اجباری و در خصوص سوالات بخش دوم، بر حسب استفاده از سرویس آزاد بوده است.

سوالات بخش اول پرسشنامه رضایت‌مندی مشتریان سال ۱۳۹۸

(شامل میانگین امتیازات هر سوال)

شماره	سوالات بخش اول	میانگین
۱	از اطلاع‌رسانی نسبت به محصولات یا خدمات رضایت داریم.	۳,۶۸
۲	تنوع محصولات و خدمات موجود قابل قبول است.	۳,۵۶
۳	توضیحات ارائه شده در پرتال شرکت در خصوص سرویس و خدمات کامل و جامع است.	۳,۷۶
۴	از شفافیت اطلاعات و جزئیات ارائه شده در مورد محصولات یا خدمات راضی هستیم.	۳,۶۴
۵	زمان انتظار برای دریافت خدمات یا محصولات به شکل الکترونیکی کوتاه است.	۳,۹۶
۶	زمان انتظار برای دریافت خدمات یا محصولات به شکل حضوری مناسب است.	۳,۷۶
۷	از فرایند الکترونیکی ثبت‌نام در سامانه CRM رضایت داریم.	۴,۰۸
۸	از فرایند درخواست سرویس‌ها به شکل الکترونیکی رضایت داریم.	۴,۰۸
۹	از فرایند الکترونیکی پیگیری درخواست‌ها در سامانه CRM رضایت داریم.	۳,۷۶
۱۰	از فرایند درخواست سرویس‌ها به صورت حضوری رضایت داریم.	۳,۶۸
۱۱	از نحوه برخورد عاملین فروش رضایت داریم.	۴,۲
۱۲	ارتباط با کارشناسان و دیگر عوامل سازمان در روش غیرحضوری به سهولت انجام می‌پذیرد.	۳,۶
۱۳	ارتباط با کارشناسان و دیگر عوامل سازمان در روش حضوری به سهولت انجام می‌پذیرد.	۳,۶
۱۴	از کیفیت رسیدگی به شکایات رضایت داریم.	۳,۴
۱۵	از نحوه برخورد کارشناسان در هنگام شکایت یا بروز مشکل رضایت داریم.	۳,۶
۱۶	خرابی و مشکل سرویس به ندرت اتفاق می‌افتد.	۳,۸۴
۱۷	زمان انتظار برای برطرف کردن مشکل کوتاه است.	۳,۴۸
۱۸	SLA از طرف سازمان به طور کامل رعایت می‌شود.	۳
۱۹	از خدمات پشتیبانی رضایت داریم.	۳,۷۶
۲۰	تغییر سرویس به سهولت انجام می‌پذیرد (در صورت تغییر سرویس خود).	۳,۴۸
۲۱	از کیفیت کلی محصولات یا خدمات رضایت داریم.	۴
۲۲	از قیمت‌های کلی محصولات یا خدمات راضی هستیم.	۳,۴۴
۲۳	سازمان از پیشنهادهای ما استقبال می‌نماید.	۳,۴۴

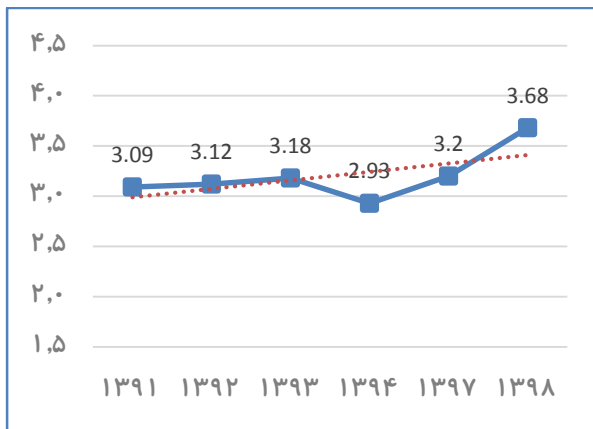
سوالات بخش دوم پرسشنامه رضایت‌مندی مشتریان سال ۱۳۹۸

(شامل میانگین امتیازات هر سوال)

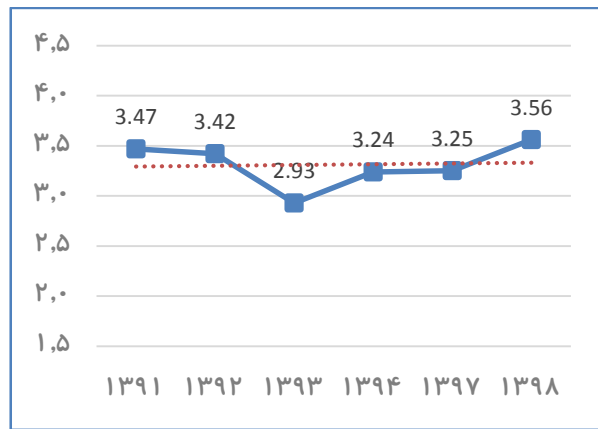
شماره	دسته‌بندی	نام محصول یا خدمات	میانگین
۱	خدمات استفاده از پهنای باند	اینترنت	۴
۲		ابر انتقال VPLS	۳,۹۴
۳		ابر انتقال اینترنت	۳,۷۳
۴		پهنای باند داده داخلی	۳,۵۷
۵		IXP	۴,۰۵
۶		لینک نقطه به نقطه اختصاصی	۳,۸۸
۷		کانال تلفن داخلی	۳,۶۲
۸		MPLS	۳,۴۲
۹		VPN	۳,۵۸
۱۰		اتصال متقابل	۴
۱۱		فیبر تاریک	۳,۵۴
۱۲	مکالمه	مکالمات صادره بین الملل ۰۰	۳,۷۸
۱۳		مکالمات صادره بین الملل ۰X۰	۳,۰۷
۱۴		مکالمات بین الملل وارده	۳,۴۵
۱۵		مکالمات بین الملل صادره IP 2 IP	۳,۵۴
۱۶		مکالمات بین شهری	۳,۹۳
۱۷		خط تلکس	۳,۶
۱۸		شبکه هوشمند سراسری	۳,۳۳
۱۹	امکانات	فضا	۳,۸۱
۲۰		دکل	۴,۲۶
۲۱		برق	۴,۳
۲۲		جاده اختصاصی	۳,۵
۲۳		Co-Location	۳,۴۸
۲۴	ترانزیت بین الملل	ترانزیت مرز به مرز بین الملل	۳,۴۵
۲۵		ترانزیت اینترنت بین الملل	۳,۳۶
۲۶	پهنای باند بین الملل	MPLS بین الملل	۳,۳۶
۲۷		لینک نقطه به نقطه بین الملل	۳,۴۴
۲۸		کانال تلفنی بین الملل	۳,۳۳
۲۹		ترانسپوندر ماهواره	۳,۲۲
۳۰	نگهداری	نگهداری و بهره برداری	۳,۷۷

۵- مقایسه میزان رضایت مشتریان در سال‌های مختلف

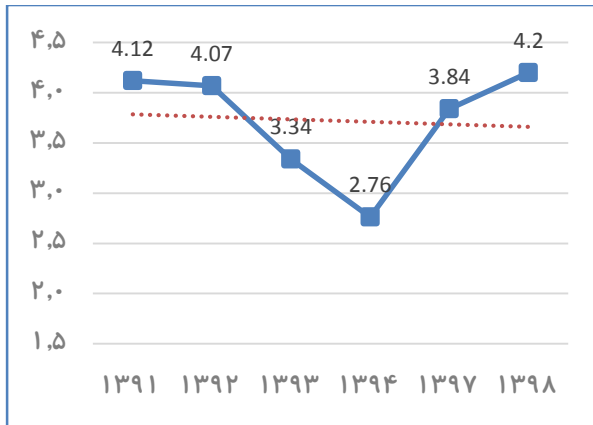
میزان رضایت مشتریان در خصوص ۱۱ سوال مشترک در سال‌های ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۴، ۱۳۹۷، و ۱۳۹۸ مشخص شده و در نمودارهای زیر آورده شده است.



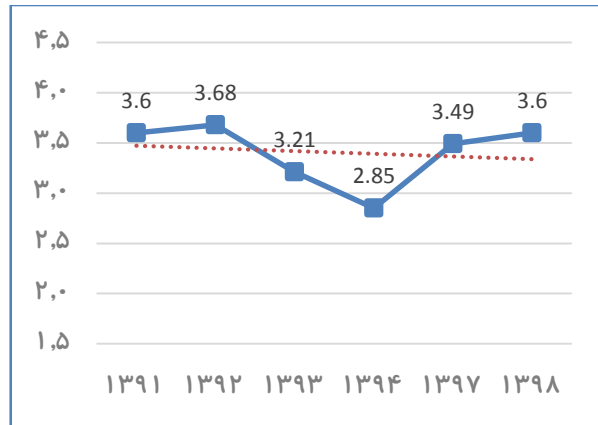
شکل ۲- اطلاع‌رسانی نسبت به خدمات



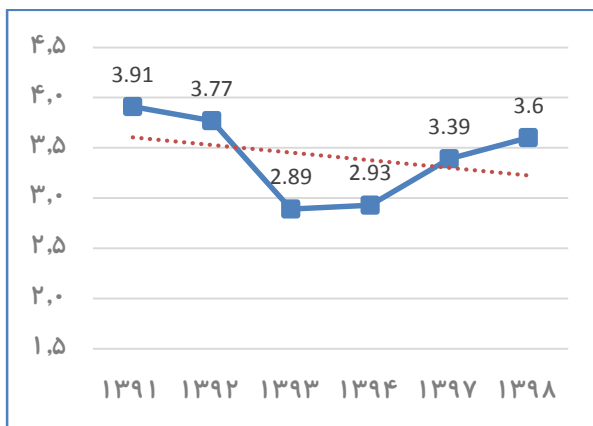
شکل ۱- تنوع محصولات و خدمات موجود



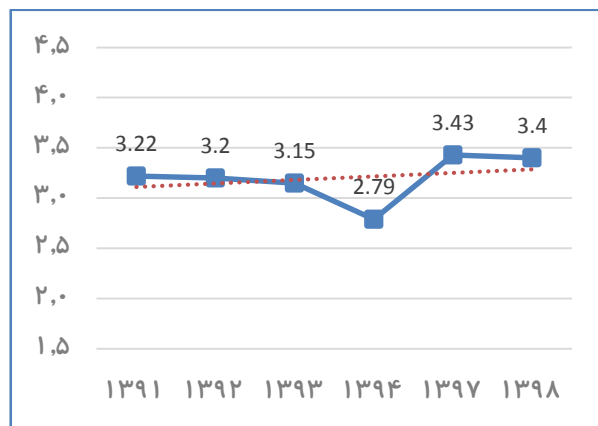
شکل ۴- نحوه برخورد عاملین فروش



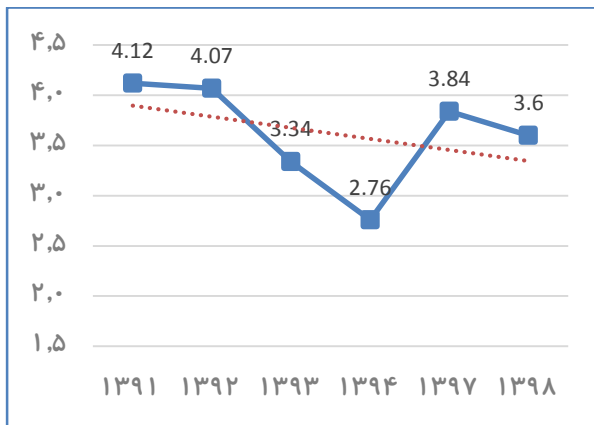
شکل ۳- ارتباط غیر حضوری با کارشناسان



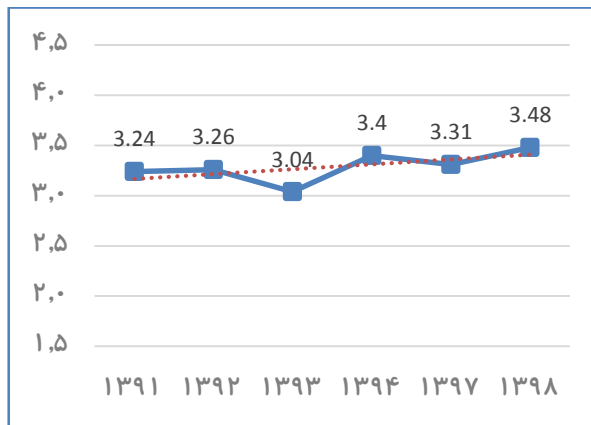
شکل ۶- ارتباط حضوری با کارشناسان



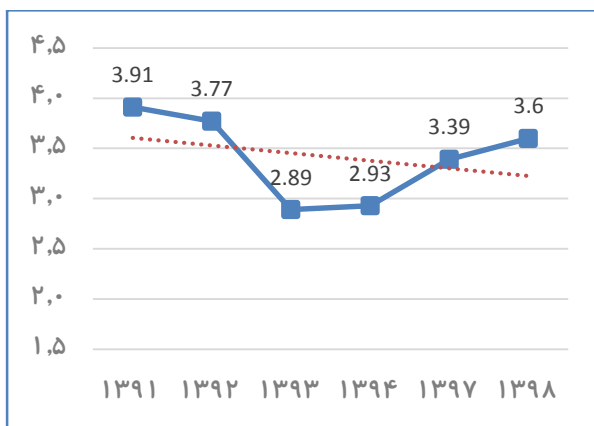
شکل ۵- کیفیت رسیدگی به شکایات



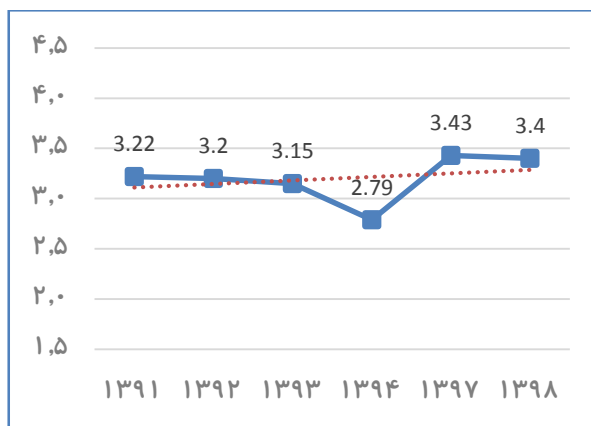
شکل ۸- نحوه برخورد کارشناسان



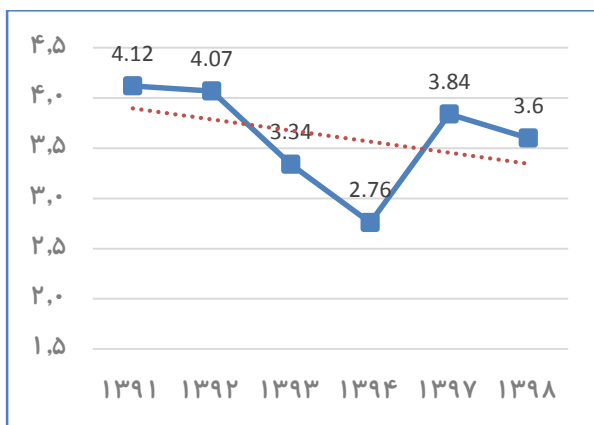
شکل ۷- زمان انتظار برای رفع مشکل



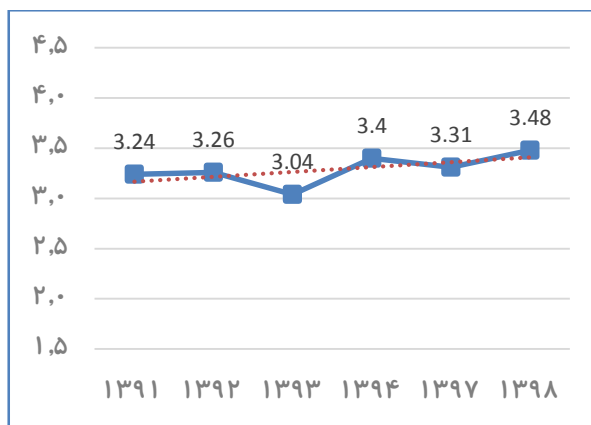
شکل ۱۰- ارتباط حضوری با کارشناسان



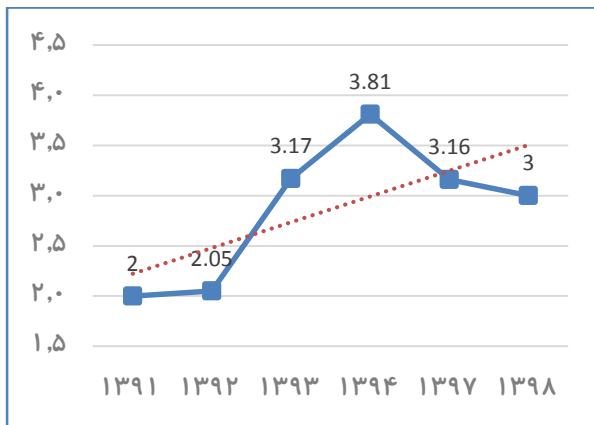
شکل ۹- کیفیت رسیدگی به شکایات



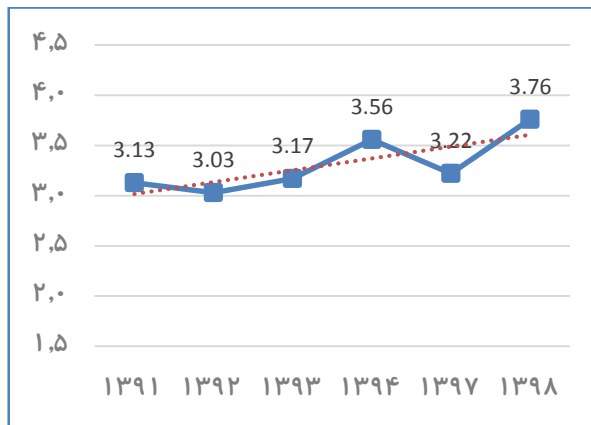
شکل ۱۲- نحوه برخورد کارشناسان



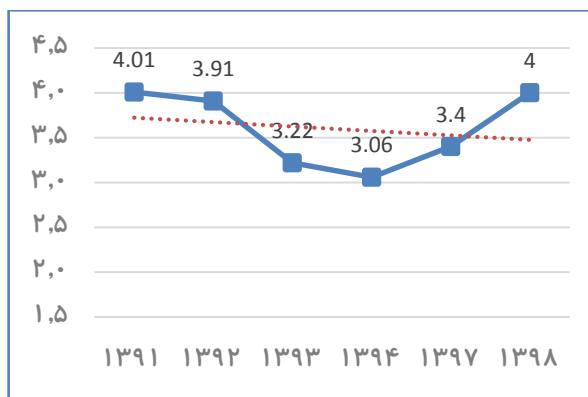
شکل ۱۱- زمان انتظار برای رفع مشکل



شکل ۱۴- رعایت SLA از طرف سازمان



شکل ۱۳- رضایت از خدمات پشتیبانی



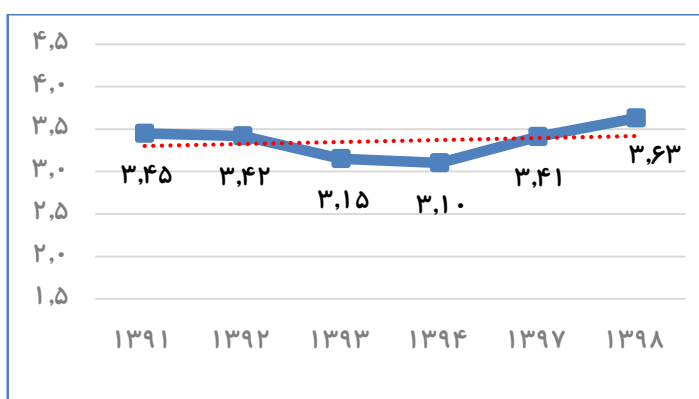
شکل ۱۵- رضایت از کیفیت محصولات

۶-مقایسه رضایت کلی مشتریان در سال‌های مختلف

رضایت کلی مشتریان در سال‌های ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۴ روند کاهشی ملایمی داشته است ولی در سال‌های ۱۳۹۷ و ۱۳۹۸ روند رو به رشدی را تجربه کرده است.

رضایت کلی مشتریان در سال‌های مختلف

سال	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۷	۱۳۹۸
رضایت کلی	۳,۴۵	۳,۴۲	۳,۱۵	۳,۱۰	۳,۴۱	۳,۶۳



شکل ۱۶- نمودار رضایت کلی مشتریان شرکت ارتباطات زیر ساخت در سال‌های مختلف