

Kliendi vajaduste uuring

Advisio OÜ
Riia 181 A, Tartu 51014
Lõõtsa 8, Tallinn 11415

Telefon: +372 735 2952
Faks: +372 735 1241

E-post: info@advisio.ee
WWW: www.advisio.ee



Kliendi vajaduste uuring



- Kliendi vajaduste uuring tuleb kasuks, kui ettevõtte plaanib tootearendust või olemasoleva toote täiustamist.
- Uuring annab vastuse küsimustele:
 - Mida ootavad kliendid meie tootelt?
 - Milliseid nõudmisi meie tootele esitatakse (st mida see peab olema võimeline tegema)?
- Tulemuseks on arusaam klientide vajadustest ja ootustest, mis omakorda võimaldab
 - ⇒ suurendada olemasolevate klientide rahulolu ja
 - ⇒ hõlvata uusi kliendisegmente,sest on teada, mis suunalisi uuendusi tarbijad ootavad.

Metoodika ja tööprotsessi kirjeldus



- Seminari käigus tuvastavad klient ja Advisio lähteülesande ning panevad paika uurimiseesmärgid
- Eesmärkidest lähtuvalt pakub Advisio välja lahenduse uuringu teostamiseks
- Meetodiks ankeetküsimustik, süva- või fookusgrupiintervjuu
- Koostöös kliendiga määratletakse huvipakkuvad teemad ja küsimused, planeeritakse intervjuude läbiviimise kord ning ülesehitus
- Advisio koostab küsimustiku ning viib läbi küsitluse ja/või intervjuud
- Advisio koondab ja töötleb kogutud andmed, vajadusel transkribeerib intervjuud
- Andmete ning nende analüüsi tulemuste põhjal vormistatakse uuringuraport

Näide: Masin OÜ (1)



- **Lähtepunkt:**

Masin OÜ toodab suurtele ehitusfirmadele GPS-tehnoloogial põhinevaid seadmeid, mis võimaldavad projektijuhtidel tehnikat (st traktoreid, kraanasid jm) hallata ning nende asukohta erinevatel objektidel jälgida. Masin OÜ on välja töötanud mõned uued funktsionaalsused, mida nende toode on võimeline pakkuma. Taustauuringu käigus on välja valitud sihtriigid, kus plaanitakse jälgimissüsteemi turustada. Nüüd tahab OÜ Masin teada saada, kas ja kui olulised need funktsionaalsused klientide jaoks on ning kas vastused erinevad sihtriigiti. Seega vajatakse kliendi vajaduste uuringut.

- Koostöös Advisioga pannakse paika **uuringu eesmärk:**

saada sihtriikide suurtelt ehitusettevõtetelt tagasisidet arendatava ehitustehnika jälgimissüsteemi kohta. Kuna küsitletakse ka olemasolevaid kliente, soovitakse teada saada nende hinnangut Masin OÜ varasemale jälgimissüsteemile.

- **Metoodika:** Eesti ettevõtetelt andmete kogumiseks süvaintervjuud, välisfirmade puhul struktureeritud ankeetküsitlus

Näide: Masin OÜ (2)



- Tulemuseks teadmine sellest, ...
 - millised on olnud klientide jaoks suuremad plussid tulenevalt Masin OÜ jälgimissüsteemi kasutuselevõttust? ⇒ läbipaistvuse suurenemine, informeerituse paranemine, tööaja efektiivsem kasutus
 - milliseid Masin OÜ poolt pakutavatest funktsionaalsustest peavad kliendid kõige huvipakkumaks? ⇒ objektide kaardistamine, automaatsed raportid masinate tööaja, kütusekulu jms kohta
 - kas see, kui oluliseks mingit funktsionaalsust peetakse, varieerub sihtriigiti? ⇒ erinevused tulenevad pigem ettevõtete suuruse erinevusest, mitte päritoluriigist
 - millistest funktsionaalsustest kliendid praegu kõige enam puudust tunnevad? ⇒ neist, mis aitavad otseselt kulusid kokku hoida, nt ühelt objektilt teisele liikumisel teekonna optimeerimine
- Tulemuse rakendamine:

Masin OÜ sai kinnitust, et enamus väljatöötatud funktsionaalsustest on klientidele vajalikud ning neisse ollakse nõus ka investeerime. Samas nt ehitustehnika kulude haldust ning aruandlust pidas vajalikuks vaid väike hulk vastajaid. Seetõttu otsustati neid funktsionaalsusi pakkuda lisavõimalusena, mitte osana standardlahendusest.

Teostatud tööd



- OÜ Track24 elektroonilise liiklusjärelvalve süsteemi kliendi vajaduste uuring
- OÜ Business Information Systems tehisintellektile tugineva kindlustusseltsi infosüsteemi kliendi vajaduste uuring
- AS MolCode-i kemikaali omaduste testimisega tegelevate ettevõtete vajaduste uuring
- OÜ Oskando järgmise põlvkonna sõidukihaldussüsteemi kliendi vajaduste uuring

