

TRENDUNDERSÖKNING – TEKNISK INFORMATION

Daniel Björkman

Tel: 0706 21 44 17

daniel.bjorkman@sigmakudos.com

Åsa Hedström

Tel: 0739 40 39 21

asa.hedstrom@novusgroup.se

Trendundersökning – teknisk information

Sveriges största undersökning om produktinformation: Teknisk information är viktig för att kunna använda dagens komplexa produkter. Informationen bedöms bli viktigare i framtiden. Färre än hälften är nöjda med hur snabbt man hittar det man söker i informationen idag.

På uppdrag av Sigma Kudos genomför undersökningsföretaget Novus årligen Sveriges största undersökning om vad beslutsfattare och producenter av teknisk information anser om trenderna för teknisk information. Resultatet av den första undersökningen som genomförts under hösten 2011 visar att över 89 % anser att användarna behöver teknisk information för att kunna installera och använda dagens komplexa produkter. Tilltron till den tekniska informationen är hög. Enbart 9 % tror att användarna nästan aldrig löser problem med hjälp av informationen. Bra teknisk information förväntas kunna bidra till ökad försäljning av produkterna. Samtidigt är bara varannan användare nöjd med dagens tekniska information. Bättre sökbarhet står högst upp på listan över potentiella förbättringar.

Bakgrund och genomförande

Teknisk Information

Med ”teknisk information” avser vi i den här undersökningen produktinformation som levereras med teknisk avancerade produkter. Det kan vara t.ex. installationsmanualer, servicekataloger, reparationsanvisningar och tekniska beskrivningar.

Syfte

Sigma Kudos har initierat denna undersökning för att skapa en årlig trendstudie inom området ”teknisk information”. Målet är att analysera trenderna inom teknisk information och bättre förstå branschens behov.

Genomförande

Målgrupp: Personer som arbetar med/är beslutsfattare inom framtagande av teknisk information på tillverkande företag med en omsättning över 500 Mkr.

Metod

Samtliga personer har kontaktats via telefon. Deltagarna har erbjudits att genomföra intervjun direkt via telefon eller att svara via webbenkät. 88% av intervjuerna är genomförda via telefon. Totalt har 146 kompletta intervjuer genomförts och undersökningens svarsfrekvens är 47 %. Bruttourval: 354 (A- bortfall, ingår ej i målgrupp t.ex. felaktiga adresser och dubletter: 41) Nettourval: 313.

Undersökningsperiod

Undersökningen genomfördes under september och oktober 2011.

Rättigheter

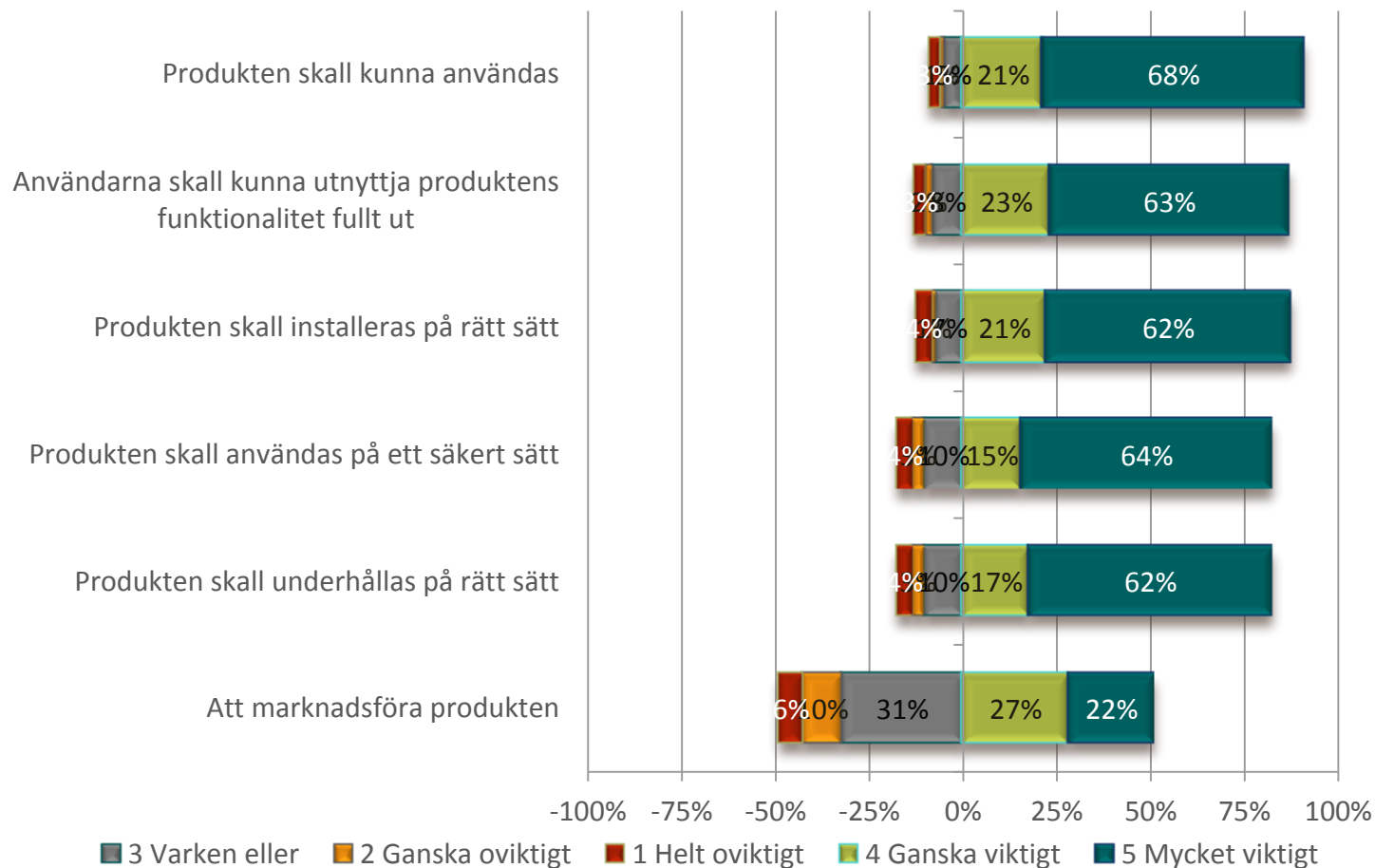
Copyright © 2011 Sigma Kudos AB. All rights reserved. Detta dokument får inte kopieras, reproduceras eller på annat sätt användas, varken elektronisk eller maskinellt utan tillåtelse från Sigma Kudos AB.

Resultat

Behovet av teknisk information

Tekniska informationen bedöms viktigast för användning mindre för marknadsföring

Fråga: Hur viktig anser du att den tekniska informationen är för att ...?

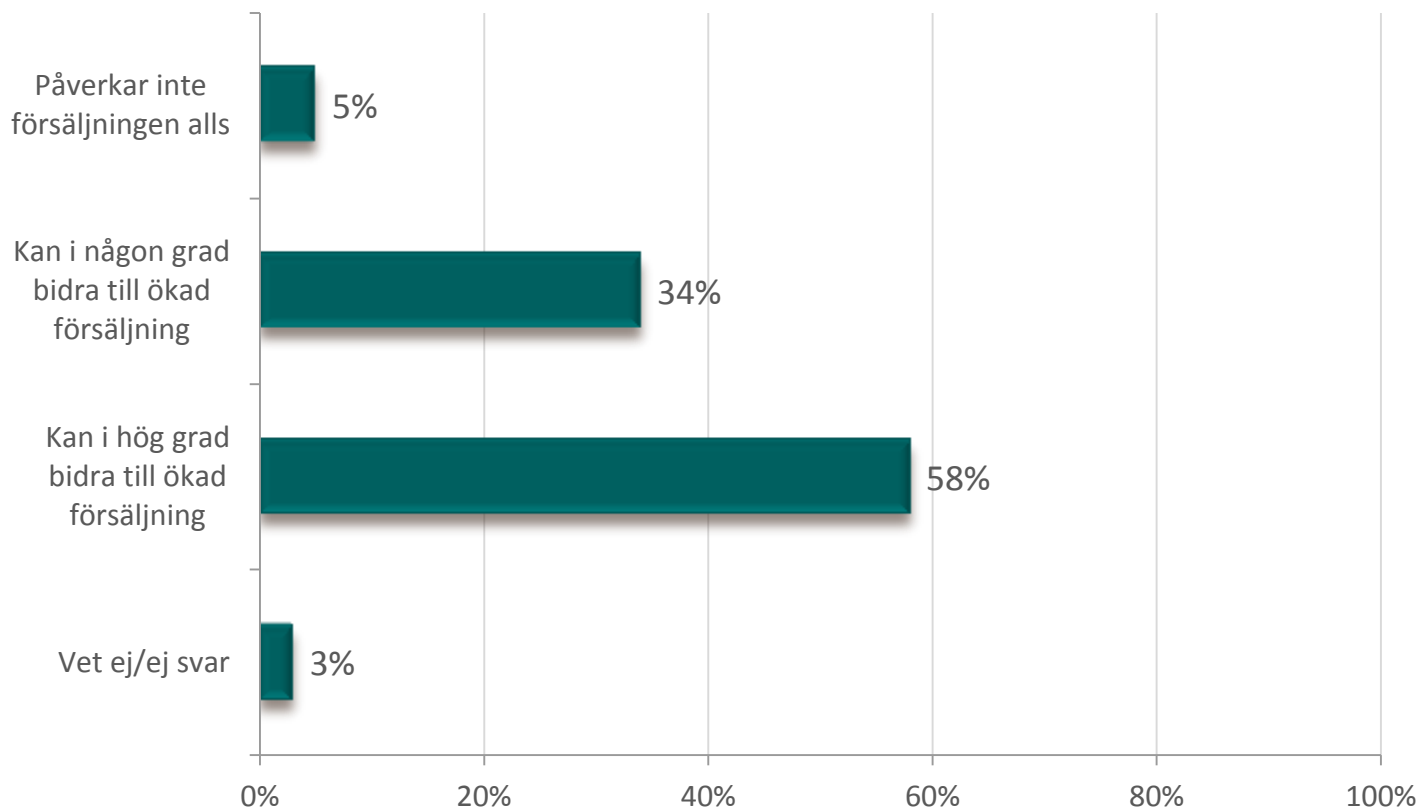


Topbox	Vet ej
89%	1%
86%	1%
83%	4%
79%	3%
79%	3%
49%	4%

BAS: Samtliga (n=146)

Bra teknisk information bedöms kunna öka försäljningen

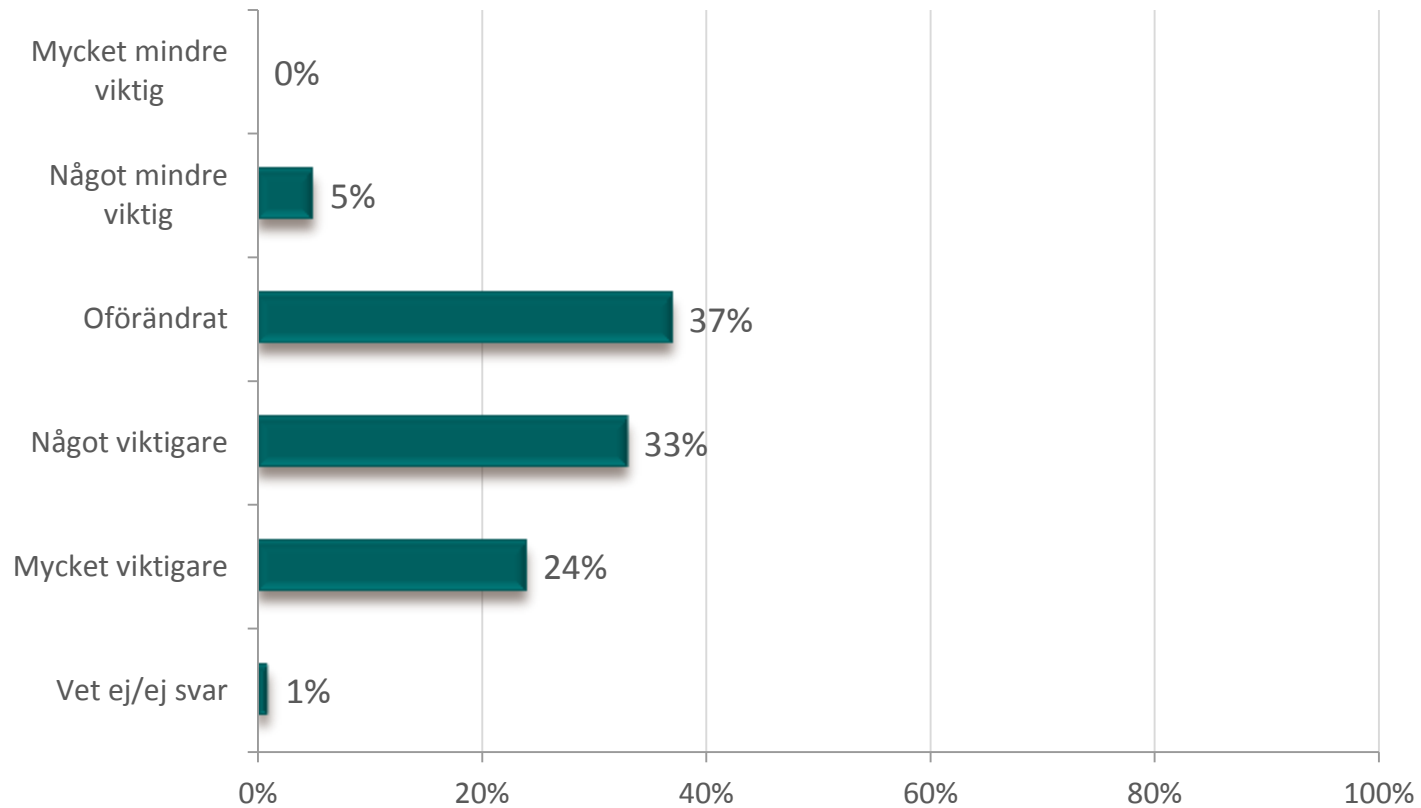
Fråga: I vilken utsträckning kan bra teknisk information påverka försäljningen av era produkter?



BAS: Samtliga (n=146)

Den tekniska informationen bedöms bli viktigare

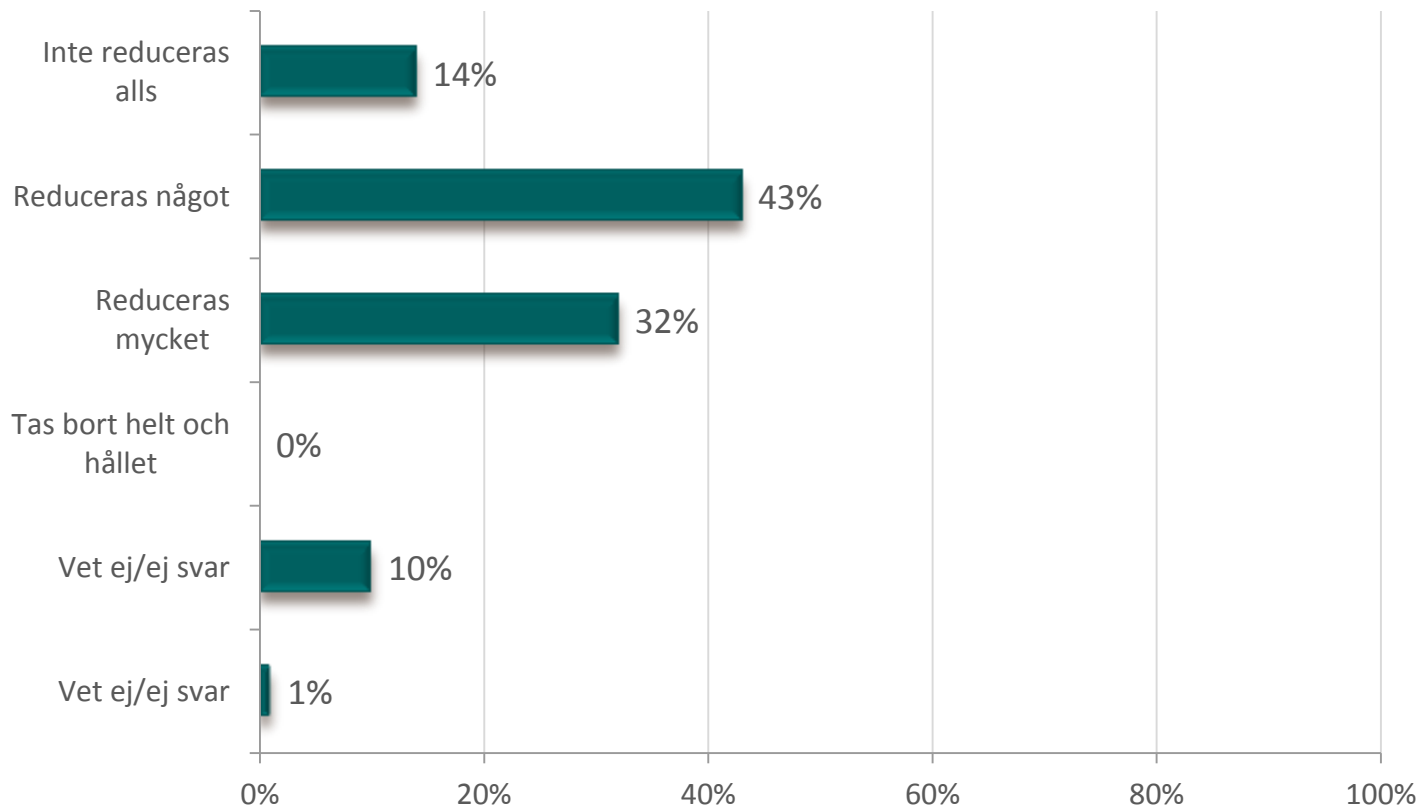
Fråga: Om du tänker 2-3 år framåt i tiden. Bedömer du att den tekniska informationen för dina kunder kommer att bli...?



BAS: Samtliga (n=146)

Den tekniska informationen kan reduceras genom förbättrade användargränssnitt

Fråga: I vilken utsträckning bedömer du att er tekniska information kan reduceras genom förbättrade användargränssnitt för era produkter?

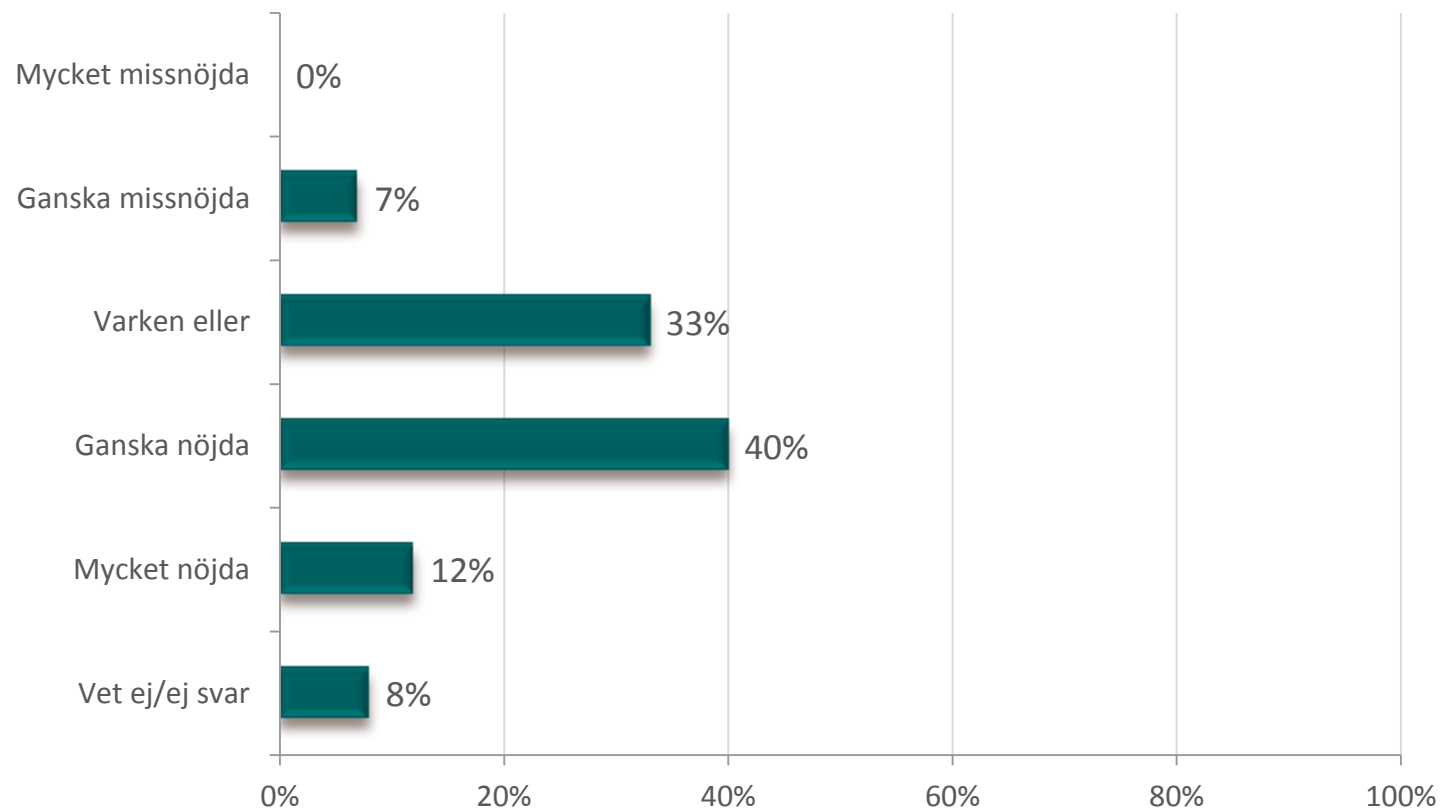


BAS: Samtliga (n=146)

Informationens kvalitet

Bedömning att enbart varannan kund är nöjd med den tekniska informationen

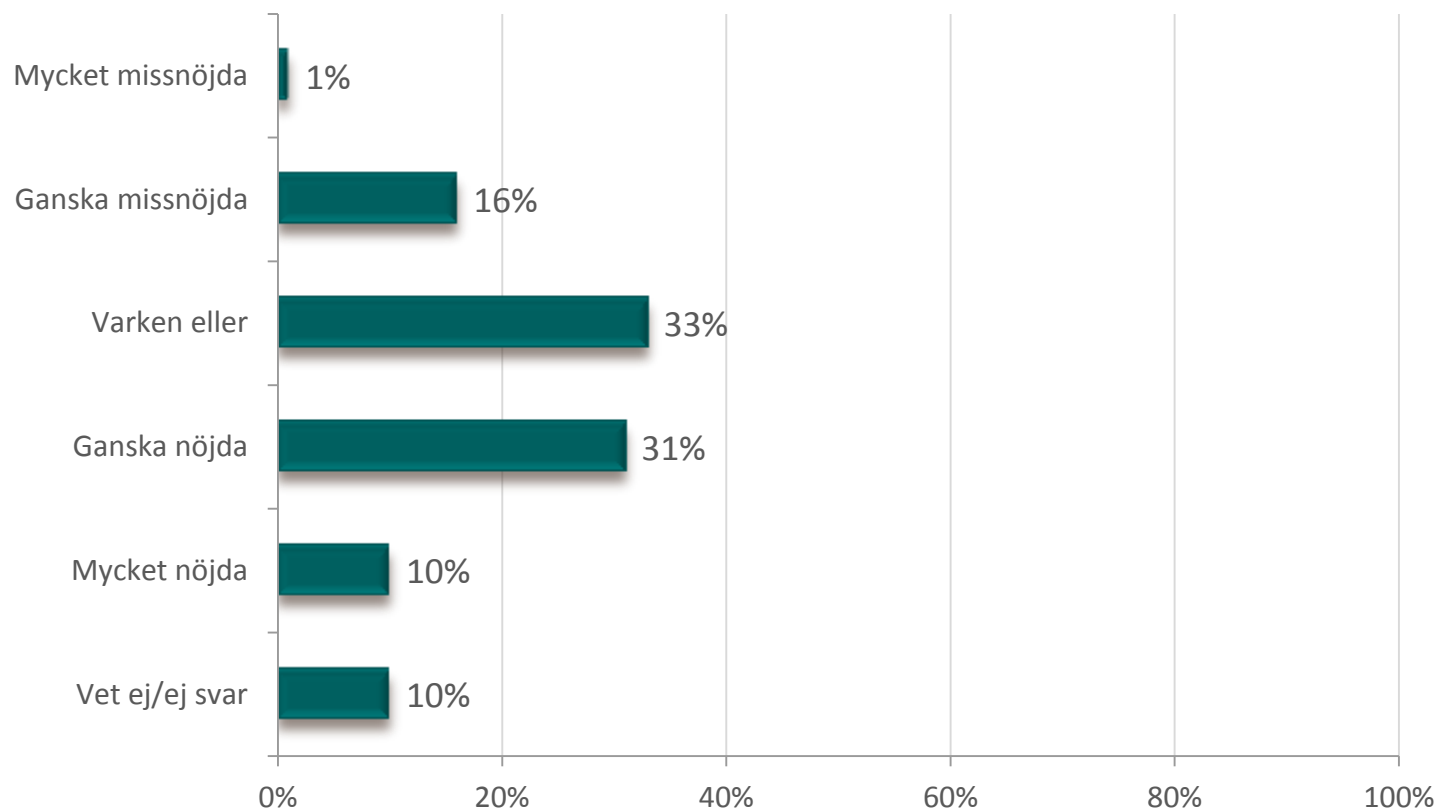
Fråga: Hur nöjda eller missnöjda bedömer du att era kunder är med den tekniska information de får från er idag?



BAS: Samtliga (n=146)

Färre än hälften tror att kunderna är nöjda med hur snabbt de kan hitta i informationen

Fråga: Hur nöjda eller missnöjda bedömer du att användarna är med hur snabbt de kan hitta det de söker i er tekniska information?



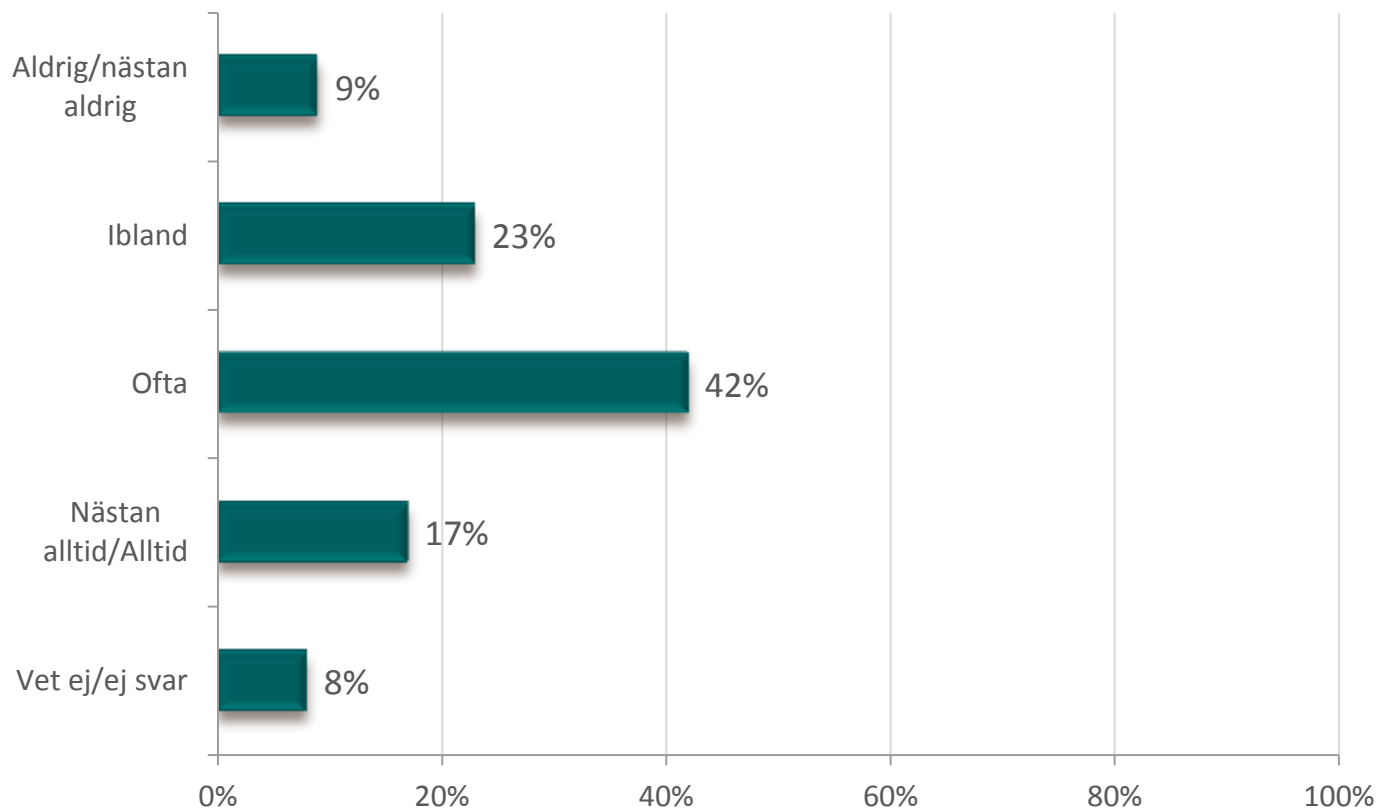
BAS: Samtliga (n=146)

12

Stor tilltro till tekniska informationen

(Enbart 9% tror att kunderna nästan aldrig löser problem med hjälp av informationen)

Fråga: Hur ofta bedömer du att era kunder löser ett problem de har med er produkt med hjälp av den tekniska informationen?

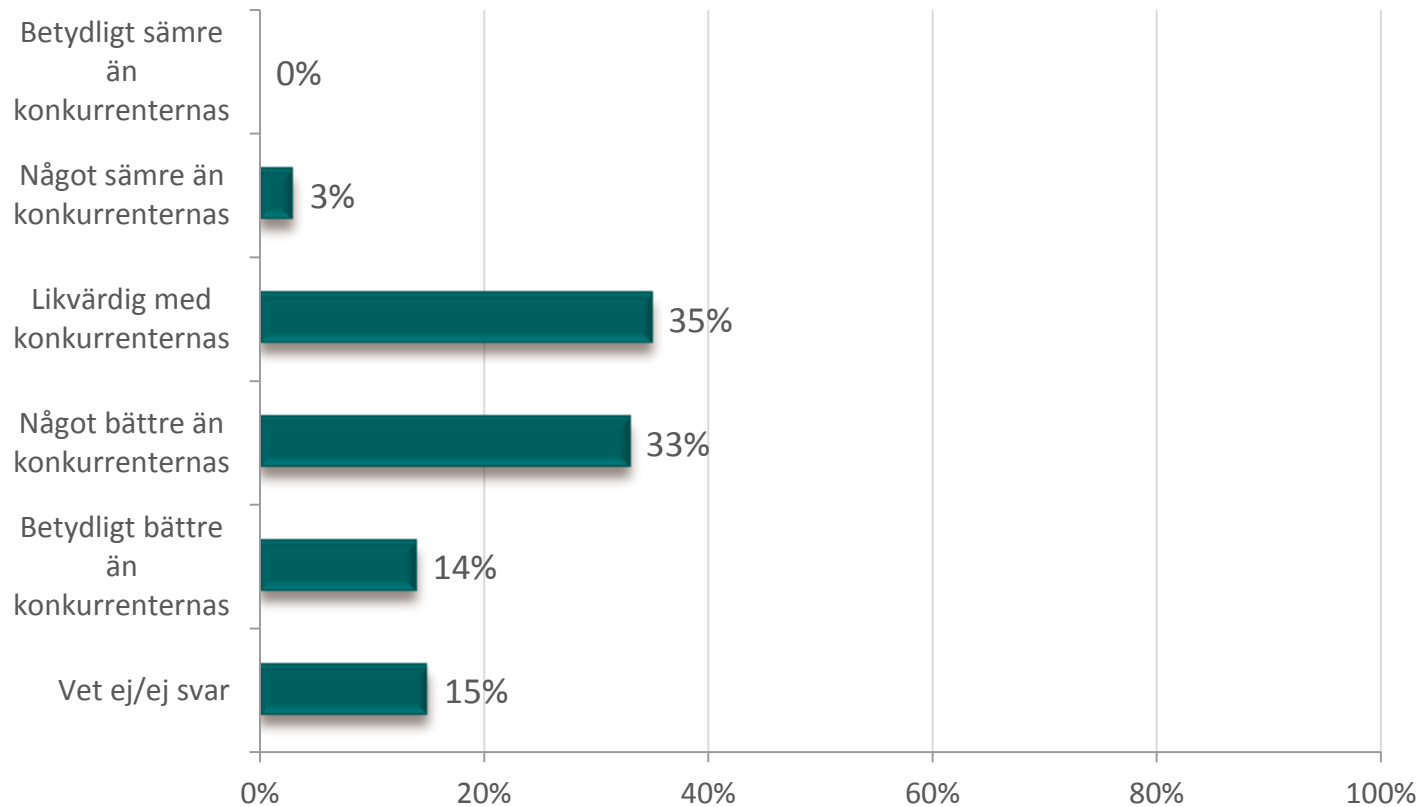


BAS: Samtliga (n=146)

13

De flesta tycker att de har likvärdig eller bättre teknisk information än konkurrenterna

Fråga: Hur bra upplever du att er tekniska information är jämfört med era konkurrenters?

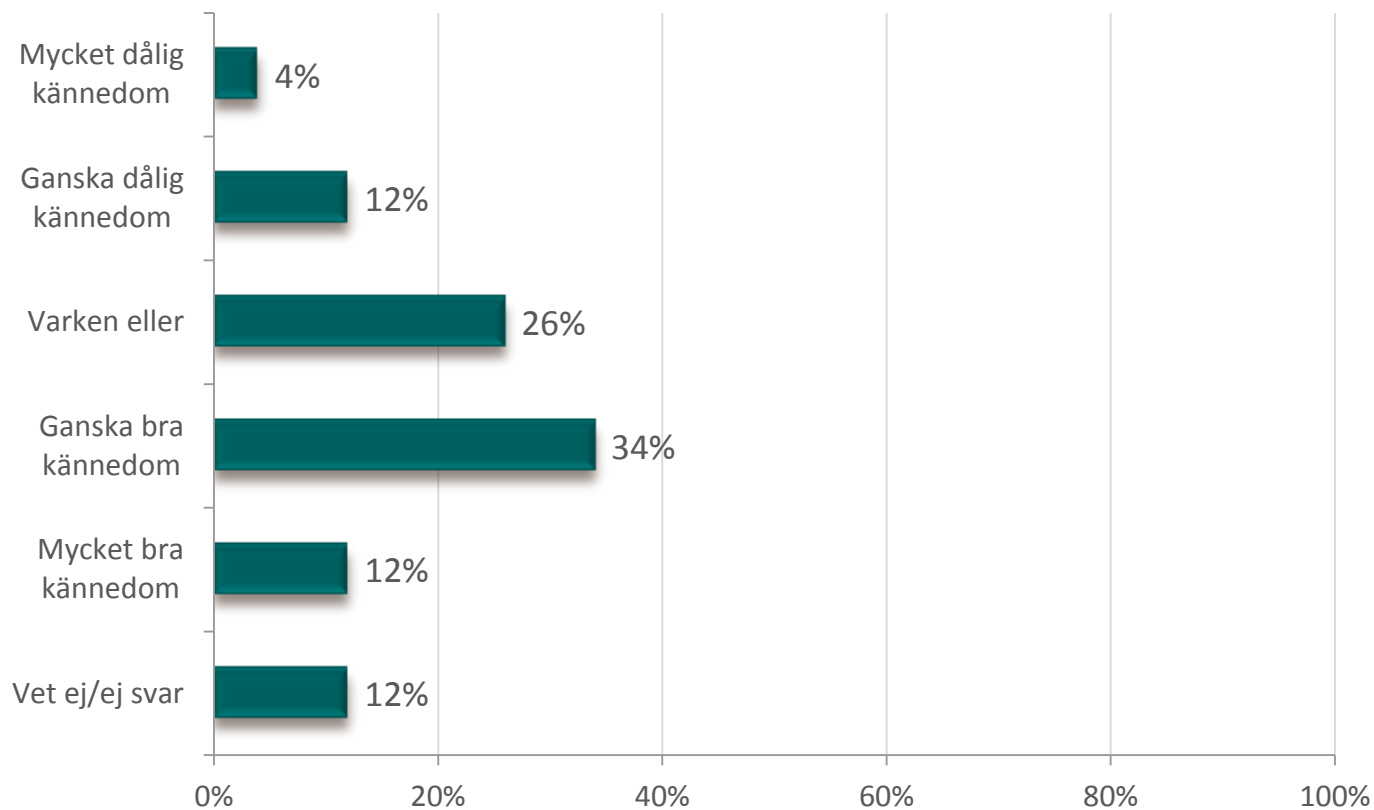


BAS: Samtliga (n=146)

14

Enbart 16% anser sig ha dålig kännedom om konkurrenters tekniska information

Fråga: Hur bra eller dålig kännedom bedömer du att ni har om era konkurrenters tekniska information?

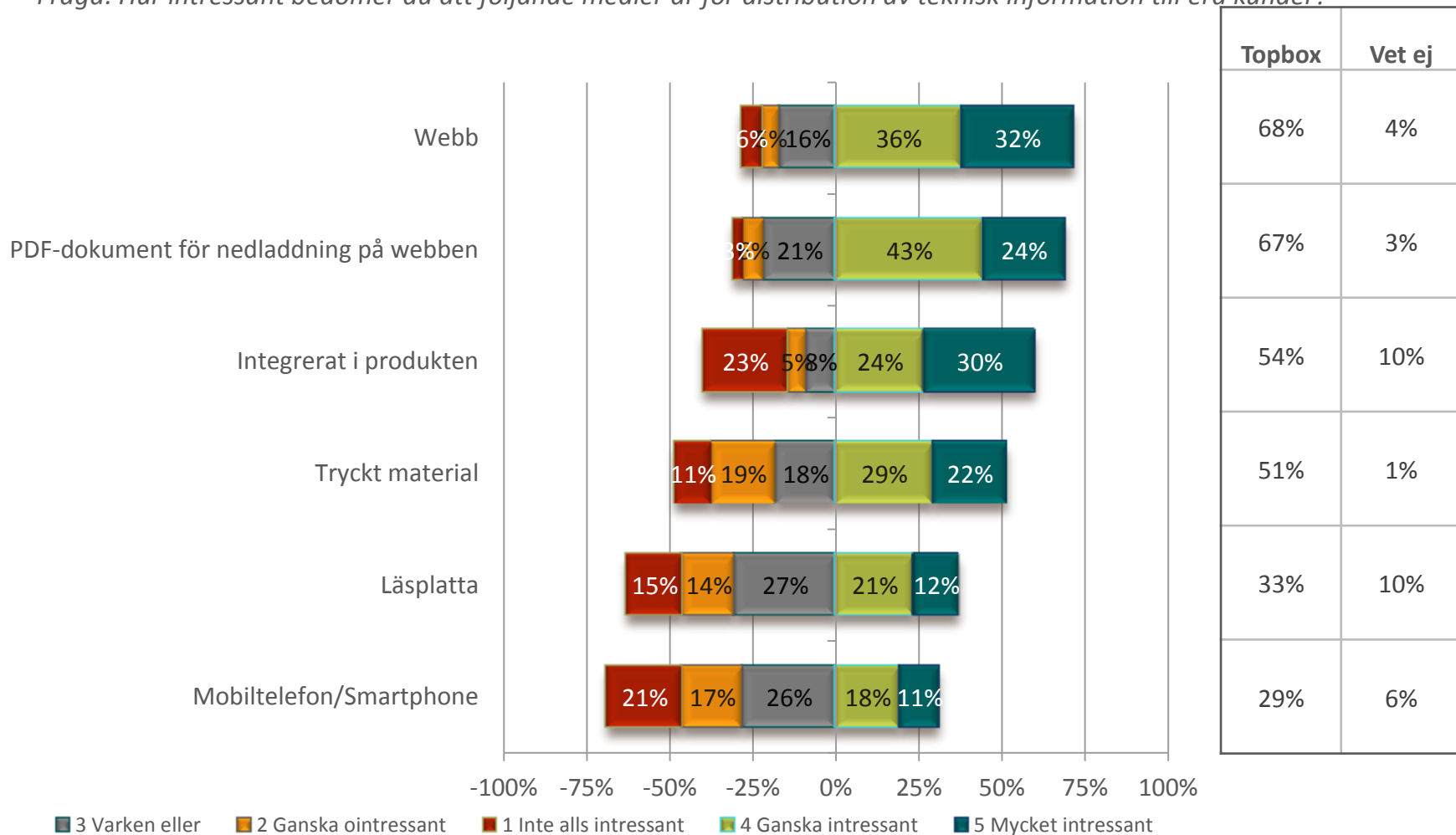


BAS: Samtliga (n=146)

15

Bedömning av intressanta medier för kunderna: Lågt intresse för mobiltelefon men högt för webb

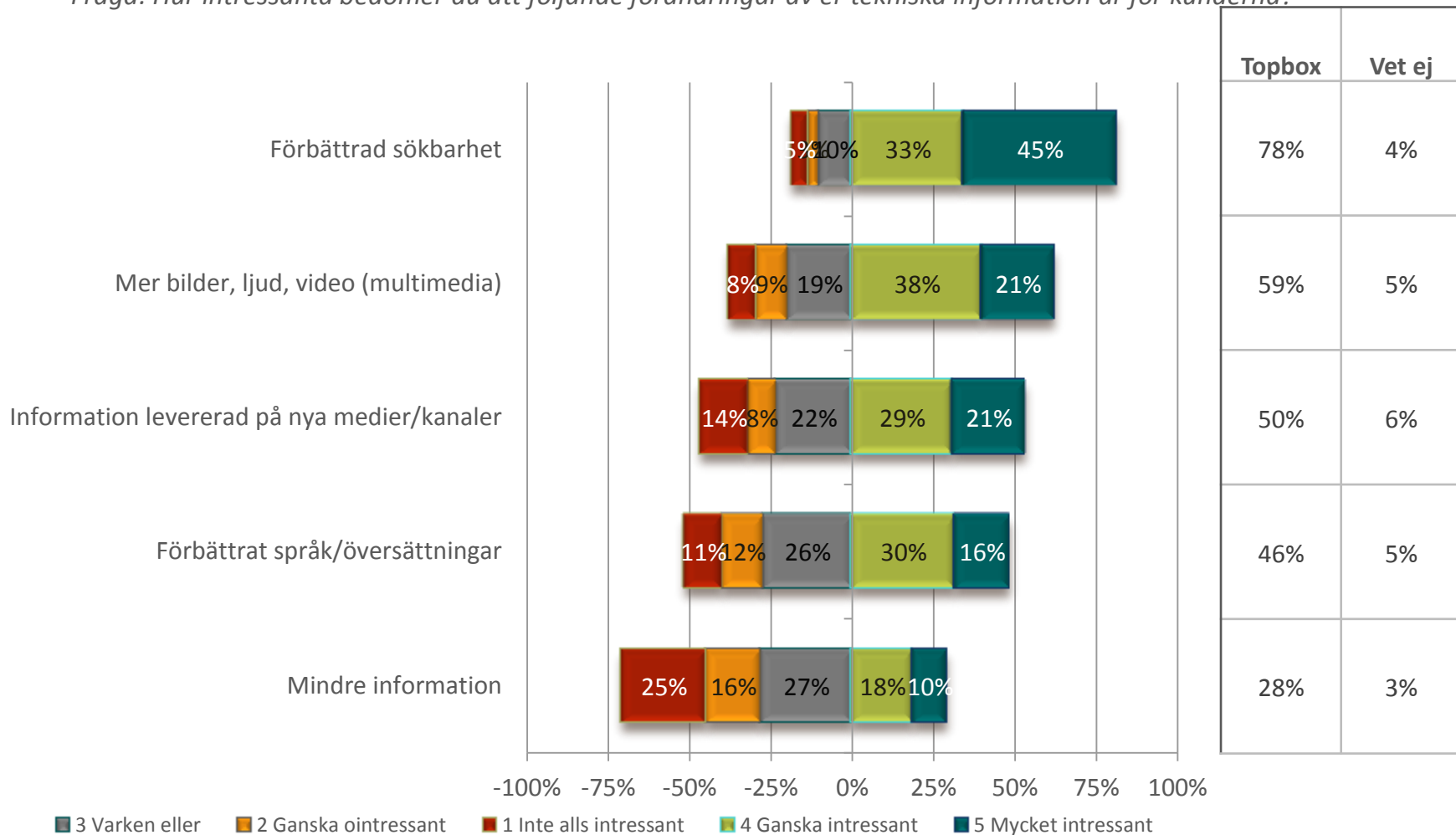
Fråga: Hur intressant bedömer du att följande medier är för distribution av teknisk information till era kunder?



BAS: Samtliga (n=146)

Bedömning av intressanta förändringar för kunderna: Inte mindre information utan framförallt bättre sökbarhet

Fråga: Hur intressanta bedömer du att följande förändringar av er tekniska information är för kunderna?

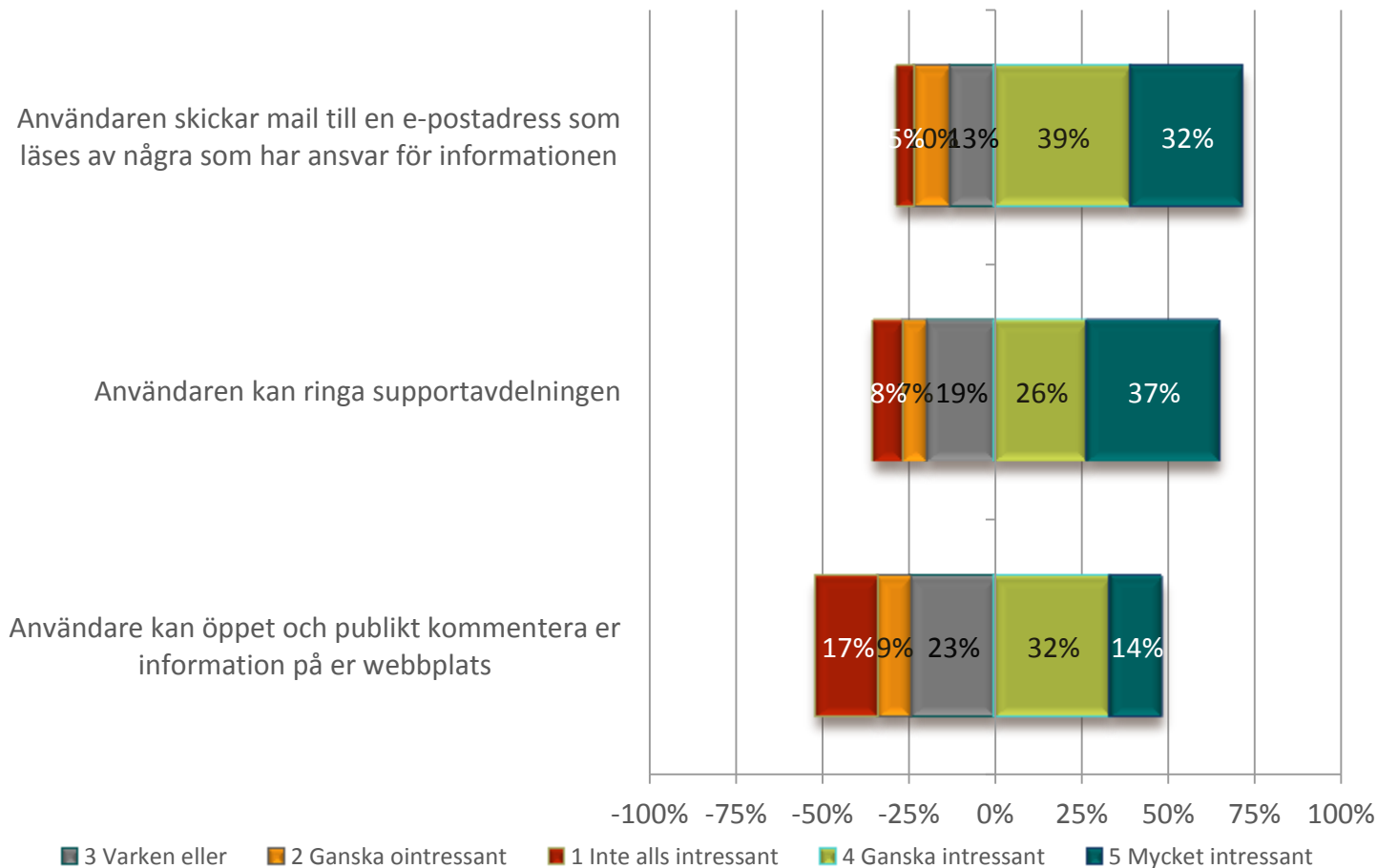


BAS: Samtliga (n=146)

Interaktion med kunder

Färre än hälften är intresserade av att fånga användarnas synpunkter via publika kommentarer på egna webbplatsen

Fråga: Hur intressanta bedömer du att följande sätt är för er när det gäller att ta tillvara användarnas synpunkter på er tekniska information?

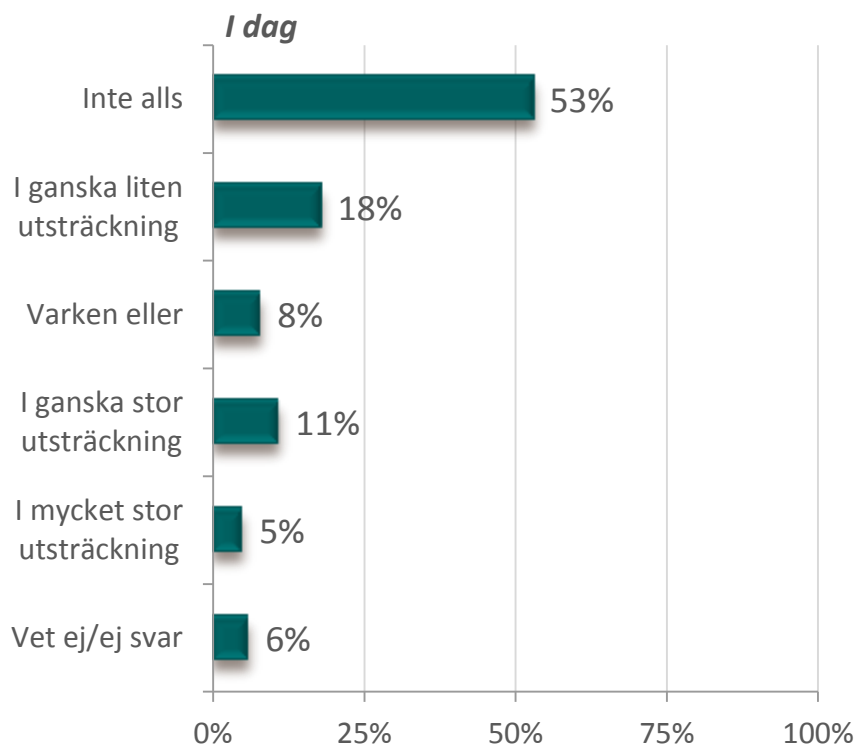


Topbox	Vet ej
71%	6%
63%	3%
46%	5%

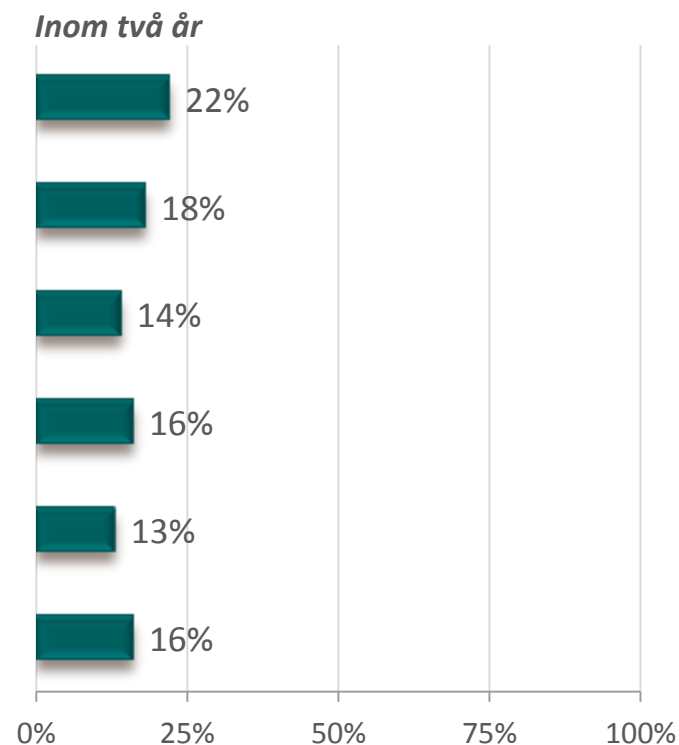
BAS: Samtliga (n=146)

Framtida ökad användning av sociala medier som en del av den tekniska informationen

Fråga: I vilken utsträckning använder ni sociala medier som en del av den tekniska informationen?

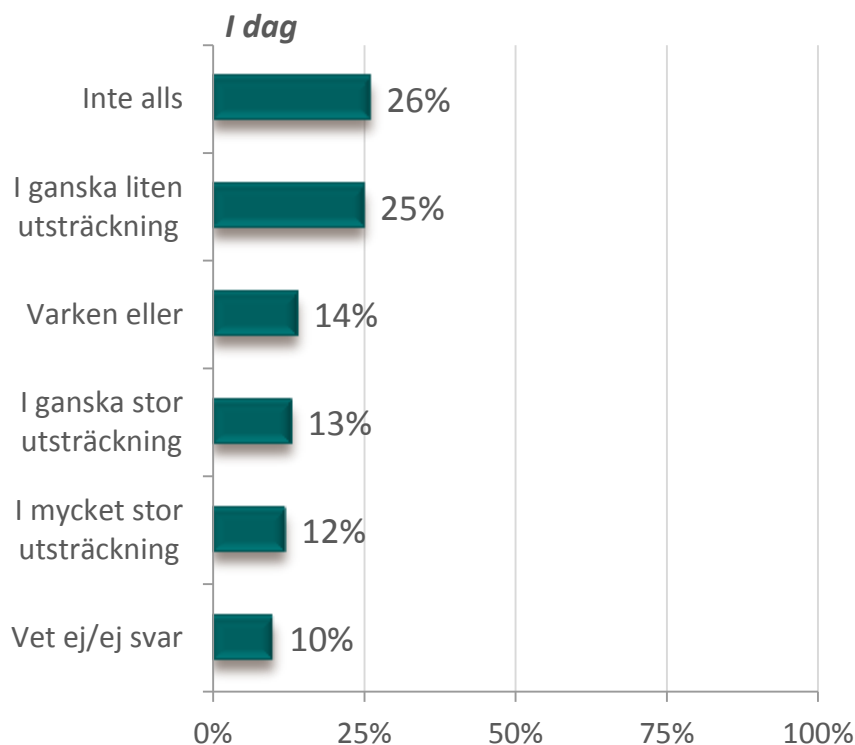


Fråga: I vilken utsträckning bedömer du att ni inom de närmaste två åren kommer att använda sociala medier som en del av den tekniska informationen?

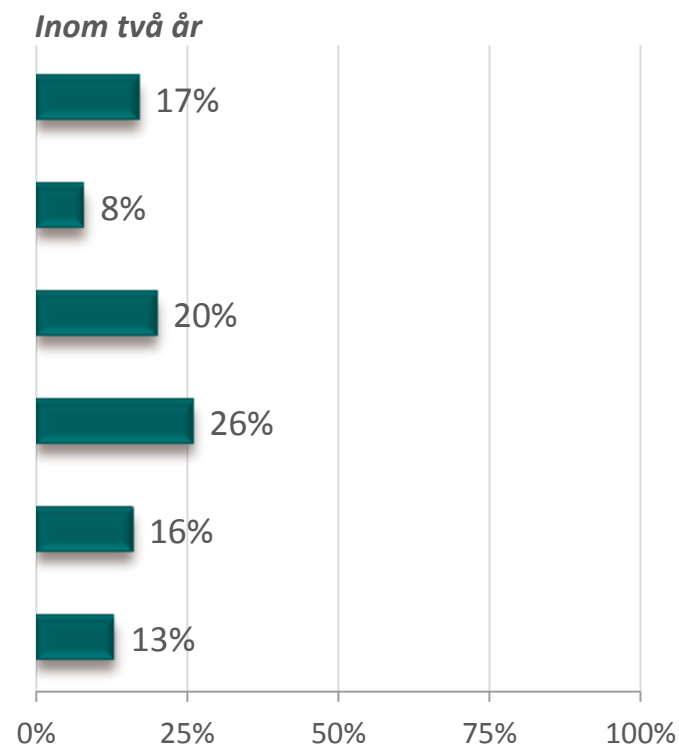


Tro på ökad integration av informationen i produkten

Fråga: I vilken utsträckning har ni integrerat den tekniska informationen i er produkt (till exempel genom att felavhjälpning visas direkt på en skärm/panel)?



Fråga: I vilken utsträckning bedömer du att ni inom de närmaste två åren kommer att integrera den tekniska informationen i er produkt (till exempel genom)?

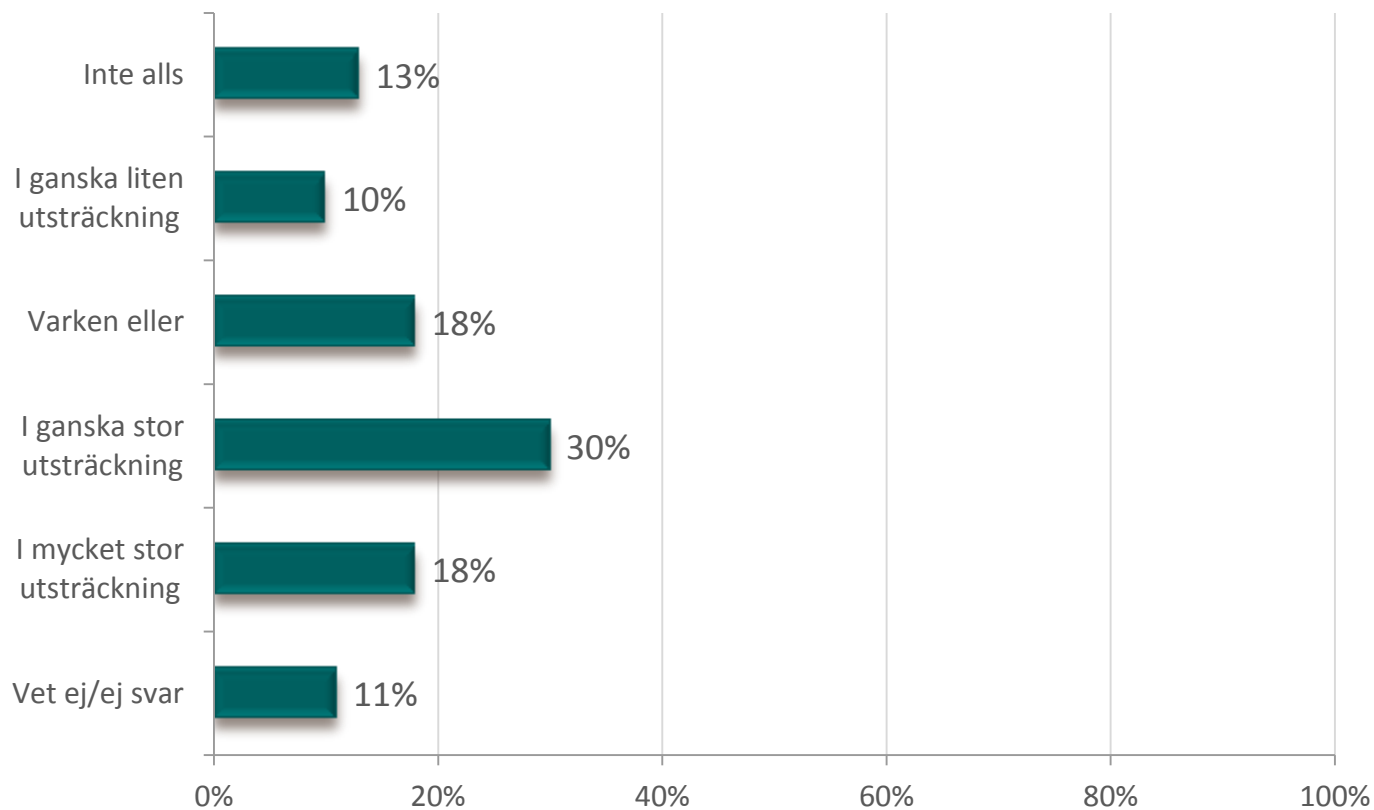


BAS: Samtliga (n=146)

Produktion av teknisk information

Potential för ökad återanvändning av information

Fråga: I vilken utsträckning skulle ni kunna öka återanvändning av information mellan olika produkter om man hade ett bättre systemstöd för det?



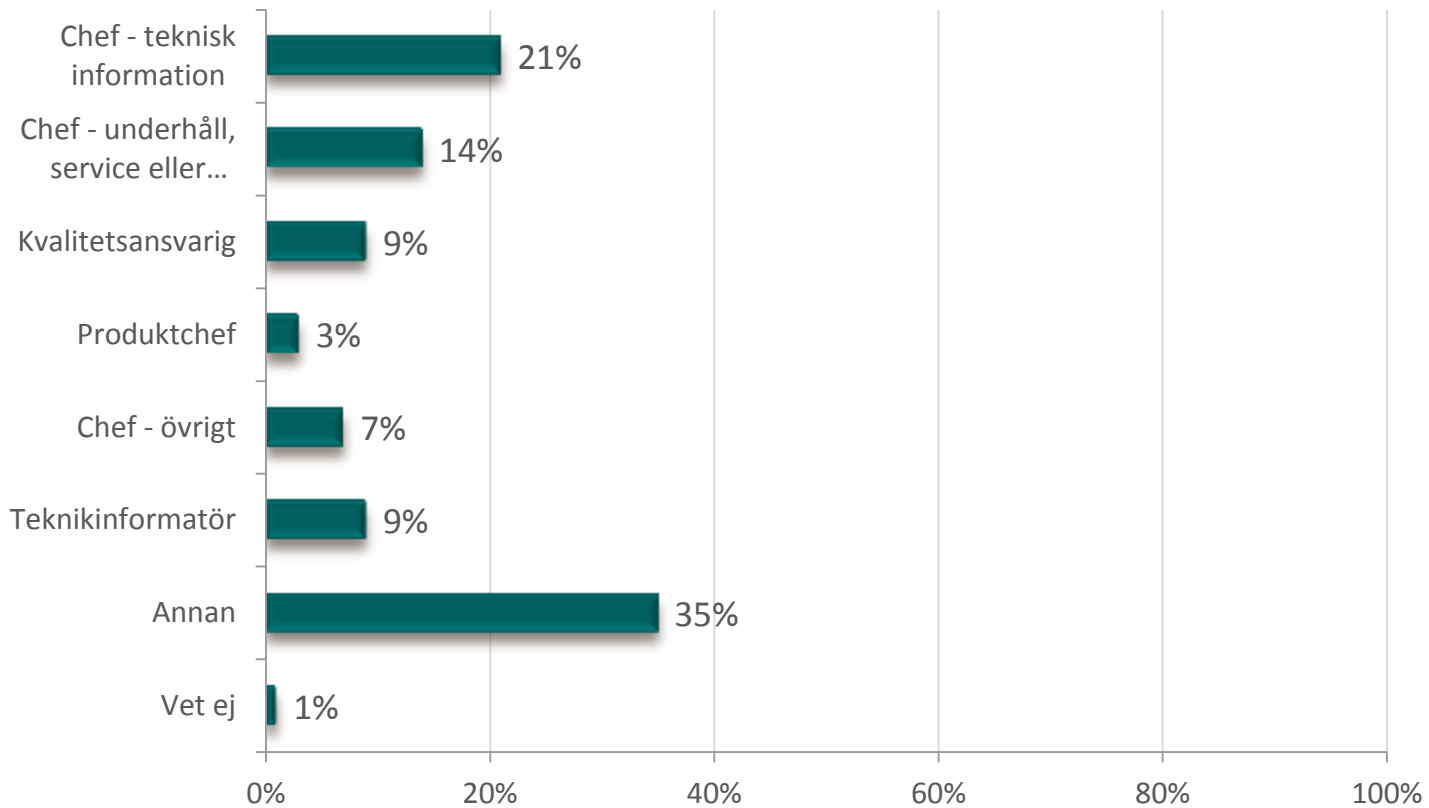
BAS: Samtliga (n=146)

23

Bakgrund

Bakgrundsinformation 1

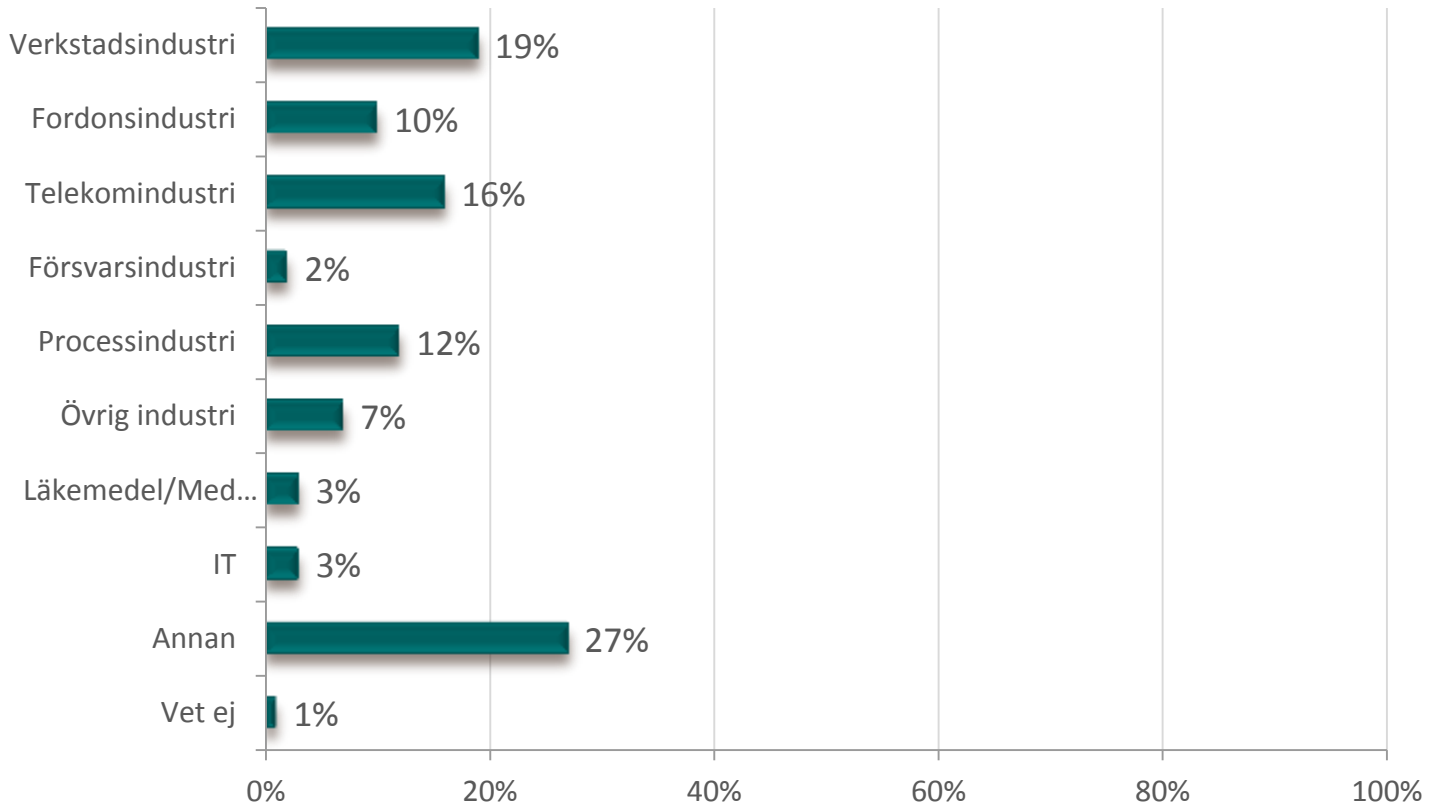
Fråga: Vilken är din huvudsakliga roll på företaget?



BAS: Samtliga (n=146)

Bakgrundsinformation 2

Fråga: Inom vilken bransch är ni huvudsakligen verksamma?



BAS: Samtliga (n=146)

26