

Praćenje poznavanja branda i spremnost na preporuku (NPS)

Hrvatska – opća ponuda za kvartalni monitoring banaka

Ponuda



Kvartalno mjerenje poznavanja branda

- Kvartalno mjerenje (krajem svakog kvartala) za sve banke.
 - ✓ Q1: Ožujak
 - ✓ Q2: Lipanj
 - ✓ Q3: Rujan
 - ✓ Q4: Prosinac
- **Online anketa**, Valicon panel.
- Uzorak: **n=1.000 po kvartalu**.
- Analiza trenda poznavanja:
 - ✓ TOM (top-of-mind, prva spontano spomenuta banka)
 - ✓ spontano dosjećanje
 - ✓ potaknuto dosjećanje
- U slučaju redovitog godišnjeg kvartalnog praćenja dostavljaju se izvješća za svaki pojedini val, a u slučaju jednokratne narudžbe izvještaja samo usporedba trenda sa zadnjim realiziranim valom.

Kvartalno merjenje NPS

- Kvartalno mjerenje (kraj svakog kvartala) za sve banke.
 - ✓ Q1: Ožujak (kao dio All Finance)
 - ✓ Q2: Lipanj
 - ✓ Q3: Rujan
 - ✓ Q4: Prosinac
- **Online anketa**, Valicon panel.
- Uzorak: **n=1.000 po kvartalu***.
- Analiza trenda NPS se prikazuje po svakom kvartalu. U slučaju redovitog godišnjeg kvartalnog praćenja dostavljaju se izvješća za svaki pojedini val, a u slučaju jednokratne narudžbe izvještaja samo usporedba trenda sa zadnjim realiziranim valom.
- Analiza trenda NPS za banke na temelju svih korisnika vs NPS korisnika kojima je to glavna banka.
- Mogućnost dodavanja indikatora za dodatno pojašnjavanje NPS:
 - ✓ **DODATAK 1** - Razlozi i motivi ocjene: dodatno otvoreno pitanje u kojem ispitanici objasne svoju ocjenu
 - ✓ **DODATAK 2** - Je li u zadnjem razdoblju bilo interakcije s bankom: dodatno pitanje je li ispitanik u zadnja 3 mjeseca koristio neku od pristupnih točaka: poslovnica, pozivni centar, web stranica banke, mobilna banka/e-banka, telefonski poziv ili mail u svrhu savjetovanja, izloženost oglasima, itd.

NPS prednosti i ograničenja

	Kvartalno mjerenje na reprezentativnom uzorku
Prednosti	Mjeri se kumulativna razina spremnosti na preporuku, koja se uspoređuje s konkurentskim bankama. Rezultati su dostupni po pojedinačnim bankama (sve banke na tržištu), što omogućava definiranje pozicije s obzirom na kategoriju u cjelini.
Ograničenja	Mjeri se općenita spremnost na preporuku (NPS) koja nije neposredno vezana za neki događaj/interakciju i u tom kontekstu često nije moguće objasniti razlike u rezultatima. Mjerenje se provodi na ograničenoj veličini uzorka.
Očekivana veličina uzorka	n=1000 / kvartal Očekivani uzorak korisnika ovisi o tržišnom udjelu banke, npr. ako banka ima tržišni udio od 10%, onda ćemo u kvartalnom uzorku imati cca. n=100 ispitanika. * U Q1 istraživanje NPS se provodi kao dio projekta All Finance na uzorku od cca. n=6.000 ispitanika, te bi u tom slučaju banka s tržišnim udjelom od 10% imala cca. n=600 ispitanika. Na godišnjoj razini bi ta banka imala cca. n=900 (Q1=600 + Q2=100 + Q3=100 + Q4=100).

PONUĐA I CIJENE



BANK Q MONITOR

Narudžba 1 mjerenja i
usporedba sa zadnjim
realiziranim valom

Narudžba za cijelu godinu s
automatskim produženjem, sve
usporedbe s prijašnjim
mjerjenjima, naručitelji All
Finance* dobivaju NPS za Q1
besplatno

	Cijena pojedinačnog mjerenja	Cijena za kontinuirano izvještavanje
Bank Brand Awareness poznavanje banaka, n=1000/kvartal	9.000 HRK	4.000 HRK / kvartal
NPS kvartalno mjerenje pomoću Valicon online panela, online anketa, n=1000/kvartal	14.250 HRK	7.200 HRK / kvartal
DODATAK 1 - Razlozi i motivacije za NPS ocjenu (dodatno otvoreno pitanje vezano za objašnjenje ocjene)**	6.000 HRK	3.500 HRK / kvartal
DODATAK 2 - Interakcija s bankom u zadnja 3 mjeseca (na kojim touch pointovima je korisnik bio u kontaktu s bankom)**	3.000 HRK	1.500 HRK / kvartal

Prikazane cijene ne uključuju PDV, koji se obračunava naknadno po stopi od 25%.

Cijena uključuje: standardno izvješće s demografskim profilima u PDF formatu.

* Naručitelji All Finance-a: Q1 podaci se uzimaju iz All Finance velikog uzorka;

** Dodaci se uključuju u Q-monitor mjerenje samo na zahtjev naručitelja. Podaci za prijašnja mjerenja nisu dostupni ako naručitelj to nije naručio prije provedbe tih istraživanja.

VALICON

VALICON Ljubljana

Kopitarjeva 2
1000 Ljubljana
T: +386 1 420 49 00
F: +386 1 420 49 60
info@valicon.si

VALICON Zagreb

Draškovićeveva 54
10000 Zagreb
T: +385 1 640 99 55
F: +385 1 640 99 56
info@valicon.hr

VALICON Sarajevo

Trampina 2
71000 Sarajevo
T: +387 33 258 655
F: +387 33 258 656
info@valicon.ba

VALICON Beograd

Gavrila Principa 16/2
11000 Beograd
T: +381 11 32 86 978
F: +381 11 30 30 444
info@valicon.rs

ESOMAR
member



Authorized IBM Cloud
Solution Provider - IBM SaaS
Solution Provider - IBM SaaS

Authorized Software Value Plus
Business Analytics

