



RESULTADOS ENCUESTAS SATISFACCION CLIENTES INTERSYS NACIONALES FEB 2011

Principales Conclusiones

Referido a los conceptos con los que los clientes identifican a Intersys, el **81,25%** reconoció el “**Asesoramiento profesional a su medida en tiempo y forma**”; el **73,75%** un “**Eficiente servicio post venta, acompañamiento, amabilidad**”. El **58,75%** reconoció las “**Instalaciones de calidad con la suficiente garantía**”. El **57,5%** consideró la “**Flexibilidad de pagos**”, mientras que un **58,75%** “**Precios accesibles**”. El **61,25%** identificó la “**Diversidad de productos y servicios**”. El **72,5%** admitió en Intersys “**Tecnología de avanzada**” mientras que el **67,5%** la “**Trayectoria en el mercado**”.

Respecto de la **calidad** de los productos el **45%** de los clientes lo califican como **bueno** y el **41,25%** de los clientes lo califican como **muy bueno**,

El **45.9%** de los clientes adquiere en Intersys **cintas, rodillos, tintas y diluyentes**, mientras que el restante **54.1%** de los clientes adquiere **Impresoras Inkjet** (16.2%) y **Codificadores por contacto HR-HS** (15.3%).

En relación al cumplimiento en la entrega de los productos, el **45%** lo califica como **bueno**, el **30%** **muy bueno**, el **13,75%** **excelente**, el **8,75%** entre regular y malo, y el resto NS/NC.

En cuanto a la relación **Costo-Calidad** el **53,75%** de los clientes lo consideran **bueno** y el **28,75%** **muy bueno**.

El **37,5%** considera **muy bueno** la rapidez de respuesta frente a una consulta, el **31,25%** **bueno**, y el **13,75%** **excelente**. Mientras que el **12,5%** de los clientes lo consideran **regular** y un **3,75%** **malo**.

Referido a las **respuestas brindadas a las consultas técnicas** un **67,5%** los califica como **bueno** y **muy bueno** (37,5% y 30% respectivamente), mientras que un **13,75%** **excelente**.

Respecto a la **capacitación** brindada por Intersys en el uso de los equipos e instalación, el **60%** de los clientes lo califican como **bueno** (33,75%) y **muy buenos** (26,25%). Mientras que un 27,5% ns/nc.

El **81,25% de los clientes está conforme** (bueno 43,75% y muy bueno 37,5%) en relación a los **resultados** de contar con nuestros productos.

El **41,25%** de nuestros clientes alguna vez tuvo un **inconveniente** con nuestros equipos.*

El **68,75%** de los clientes **identifican** a Intersys si ven la **marca** en algún material gráfico o audiovisual.



La **coherencia** entre lo que Intersys comunica y lo que hace es **buena y muy buena** para el **68,75%** de los clientes (35% y 33,75% respectivamente).

En cuanto a la **ponderación** de marcas relacionadas con Soluciones de Codificación Industrial, los clientes optaron por: **1° Intersys, 2° y 3° Markem Imaje, 4° Siscod y 5° Markjet.**

En relación a los atributos que definen la decisión de compra de los clientes en términos generales (sin dividirlo por UEN) según la ponderación, los tres primeros lugares son para los siguientes atributos: **1° Garantía, 2° Plazo de entrega, 3° Atención del vendedor.**

Y según cada UEN la ponderación obtenida en los tres primeros lugares fue:

CODIFICADORES POR CONTACTO (HOT ROLL- HOT STAMPING)

1° Garantía, 2° Plazo de entrega, 3° Asesoramiento post venta.

IMPRESORAS INKJET

1° Garantía y Atención del Vendedor (compartido), 2° Plazo de entrega, 3° Forma de pago.

EQUIPOS DE GRABADO POR PUNZON

1° Capacitación, 2° Garantía, 3° Asesoramiento Post Venta

EQUIPOS LASER

1° Ases. Post Venta, 2° Plazo de entrega, 3° Garantía y Atención del Vendedor (compartido).

MARCADORES INDUSTRIALES

1° Garantía, 2° plazo de entrega, 3° Atención del Vendedor 4° Marca y Precio (compartido)

CINTAS, RODILLOS, TINTAS Y DILUYENTES

1° Garantía, 2° Atención del vendedor, 3° Forma de pago 4° Precio.

SERV. POST VENTA

1° Garantía, 2° Capacitación y Plazo de entrega (compartido) y 3° Ases. Post Venta y Atención del vendedor (compartido).

Respecto a si les gustaría que Intersys brinde otro tipo de productos o servicios, el **20%** respondió que sí, y mencionó entre ellos: Intervenir en los equipos Infoside (similares) sin serv.técnico en ARG., Servicio de repuestos /Mantenimiento preventivo , Servicio post venta mas acorde , Herramientas de mano / equipo de enlazado, Asesoramiento , Mediciones, Cuanto más se amplía una empresa mejor , Algo nuevo para ofrecer , Me interesan los productos nuevos porque me gusta innovar.

El **87,5%** de los encuestados manifestó que les interesaría recibir información vía **mailing** para conocer sobre nuevos productos y servicios.



*** Se detallan a continuación algunos de los inconvenientes con equipos**

Inconvenientes mecánicos por no tener técnicos en planta

El equipo fue a Cba y estuve 10 días sin equipo

Algún inconveniente de origen

Tinta porque no era de la Intersys pero me lo solucionaron

Máquina no funcionaba, no sabían Uds. que tenía. No andaba cinta transportadora

Se rompió algo. Se perdieron los programas

Venían insumos no adecuados p/ el equipo, se repara el equipo y me cobran.

Con rodillos (2)

El equipo no funcionaba como debe

No tenía descarga a tierra el equipo

Fechado de chorro a tinta

La impresión se corta sin tirar mje. de error

No marcaba bien

Por falta de cuños

Válvulas rotas y no calentaba resistencia de quemado

Respuesta ejecutiva: son lentas

Por problemas de insumos (2)

Por cambio de tinta (x dos)

Rotura de fuente (2)

Porque hay que mandarlos a Cba.

Deficiencias técnicas

Se ensucia el cabezal y no saben darme 1 respuesta

Con el solvente

Para el uso que me lo recomendaron no se puede usar

Estuvo el equipo parado por rotura de piezas

Fallas de origen y fabricación

Hot stamping nuevos y piezas sueltas

Comentarios de Clientes

Tengo muy buena atención por parte de mi vendedor J.G.

No tengo ningún comentario pero me parece muy bueno lo de la encuesta

Cuiden más el servicio post venta. Teníamos que comprar otro Inkjet pero dijimos con Intersys ni locos (pidió disculpas por la onda negativa pero dijo que ha tenido muchos problemas) **Megadental –**

Fabián Liebermann

Cliente disconforme con Serv. Post venta. **Su Tapa empanada – Emiliano Bertolini**

Más rapidez en las entregas

Me parece elevado el precio de los equipos

Cliente indica que con los rodillos hot roll le prometimos un cambio que nunca hicimos. **Marloms SRL – Alejandro C. Koefoef**

Mejor calidad de servicio

Tendrían que brindar más atención al cliente

Los productos que adquiero hoy no se están ajustando a los de un año atrás. **Laboratorio Gasana – Héctor.**

Los vendedores no resuelven los asuntos, mal servicio post venta. **Fideos Don Antonio – Aírel Linares**



En general es una empresa interesante que brinda soluciones. **Renault Argentina SA – Ariel Villafañe**

La calidad de los productos son excelentes

La página de Intersys es muy confusa

Está bueno que se realicen este tipo de consultas

Yo estoy muy conforme con la calidad pero deberían ver los precios porque por ahí son muy altos. Por ejemplo en AV industrias un hot roll \$2800 mas iva y en Intersys 4000 mas iva. **Andrés G. Agramunt**

Me llaman cada tanto para ver si necesito algo.

Servicio técnico más efectivo

Yo ya les digo el problema que tengo con los equipos, llegan a mi empresa y me dicen aaa, me olvide el repuesto. Eso me mata. **Cerealko SA- Gastón Espennato**

Me preocupa la tardanza en la entrega de los productos.

He tenido problemas con algunos técnicos. La gente que sabía se fue. Yo querría que siempre venga

Pablo Alegre o alguien a la altura de él, eficaz, rápido y que sepa. **Aerosoles Hecspi - Ricardo Osso**

Si uno no pone la plata por adelantado no sale nada. Eso es un poco molesto.

Inspección técnica : precio de remis es altísimo. Excedido en los presupuestos, alejados de la realidad. **José Sztern – Mauricio Sztern**

Mayor capacitación

Quiere que le brinden una respuesta a la falta de insumos

Está muy conforme con el servicio

Cree que hay que mejorar el servicio post venta

Muy buena calidad pero le parece que deberíamos cuidar el impacto en el ambiente. **Scania**

Argentina SA – Sergio Tol

Mejorar servicio post venta. **Osspret SH – Juan Domingo Araya**

Mejorar servicio post venta de Bs As. **Condimentos Argentinos SRL- Pablo**

Mejorar servicio técnico. Muy disconforme con Serv. Técnico. **Nordeste Nova SA- Carlos Fernandez**

DE TODO ESTE ANALISIS SE DESPRENDE QUE DEBEMOS ENFOCARNOS EN:

- ⤴ Trabajar fuertemente sobre el **SERVICIO** para **elevarlo** del bueno al muy bueno.
- ⤴ **Mejorar el cumplimiento en la entrega** de nuestros productos
- ⤴ **Elevar la rapidez de respuesta** frente a una consulta
- ⤴ **Elevar** cualitativamente las **respuestas** brindadas **a consultas técnicas** y las capacitaciones en el uso de los equipos e instalaciones.
- ⤴ **Fortalecer la imagen institucional**
- ⤴ **Trabajar sobre los atributos identificados**, según cada UEN: Garantía, Asesoramiento Post Venta, Capacitación, Atención del vendedor, etc.
- ⤴ Disminuir los inconvenientes en los equipos.

Revisión: 10 de Marzo de 2011
Área de Comunicación y Marketing