

گزارش رضایت سنجی مشتریان سال ۱۴۰۰



چرخیدیم و به سال ۱۴۰۱ رسیدیم

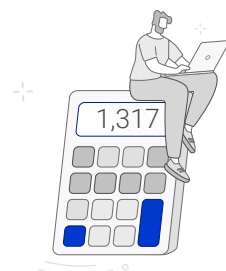
یک سال گذشت. ۱۴۰۰ برای فینوتک سال تثبیت در بازار فین‌تک و تلاش برای ایجاد پایداری در سرویس‌ها بود. ما تلاش کردیم تا تجربه شما از همکاری با فینوتک را خوشایندتر کنیم. گزارش پیش رو برای چهارمین سال پیاپی با همکاری شما مشتریان عزیز شکل گرفته و موضوع اصلی آن رصد شفاف و دقیق‌تر خدمات فینوتک است. متشکریم که نظر حقیقی‌تان را به گوش ما رساندید. ما به سال جدید امیدواریم و تلاش می‌کنیم کیفیت خدمت‌رسانی به شما را بهبود دهیم.



گفتنی‌ها کم نیست...

حقایق جالبی که در سال گذشته تجربه کردیم

۱۳۱۷ روز
از همکاری ما با قدیمی‌ترین
مشتری‌مان می‌گذرد.



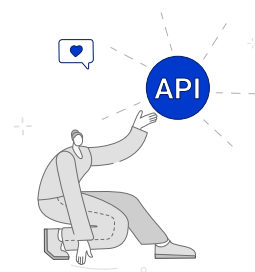
۱۵
سرویس جدید به لیست
خدمات‌مان اضافه شد.



۷۱٪
تیم بزرگ‌تری شدیم.



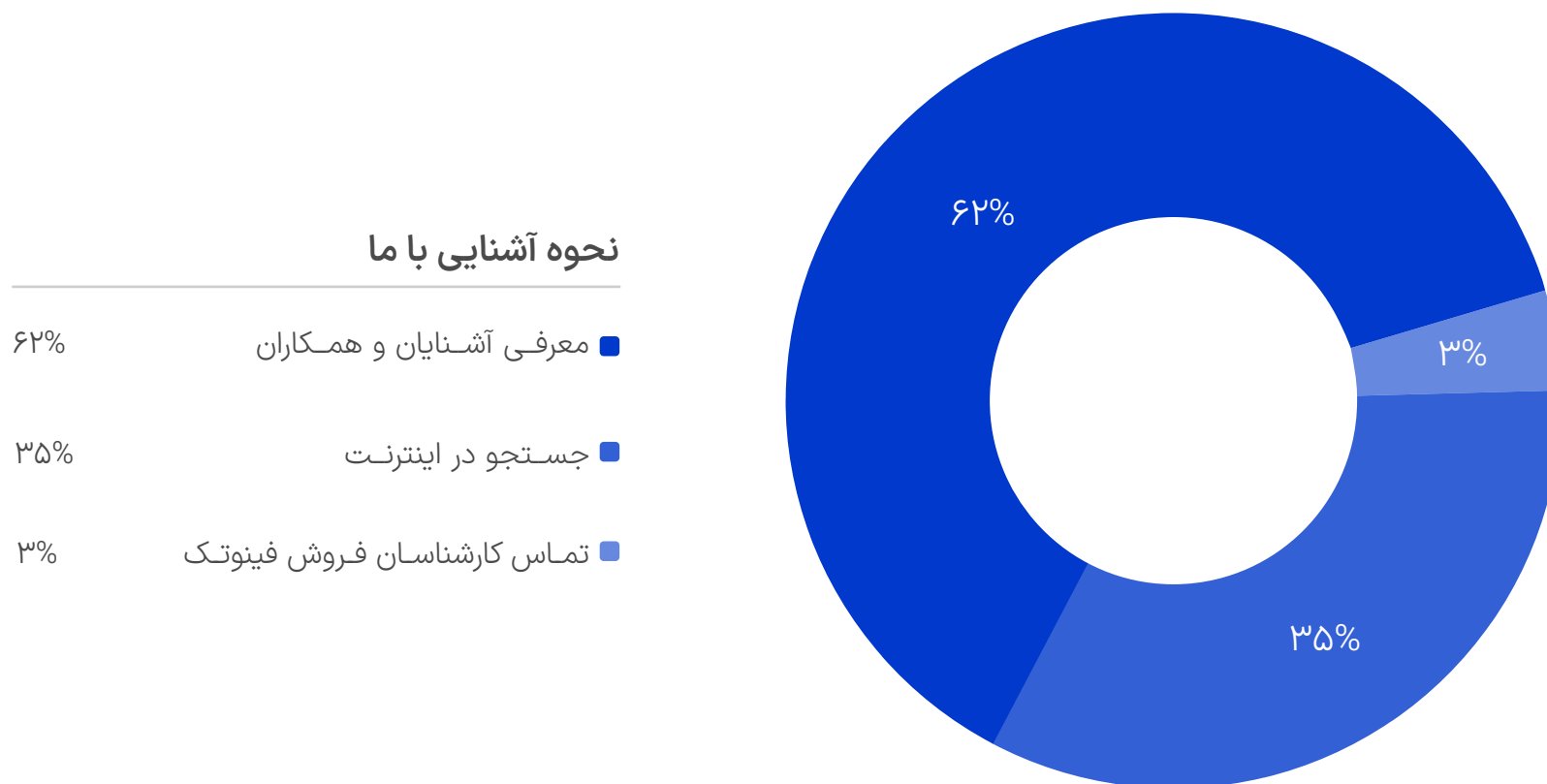
وب سرویس **استعلام شبا**
محبوب‌ترین سرویس‌مان شد.



پنجشنبه ۳ تیرماه ۱۴۰۰ داغ‌ترین
روز فینوتک با بیشترین تعداد
فراخوانی بود.

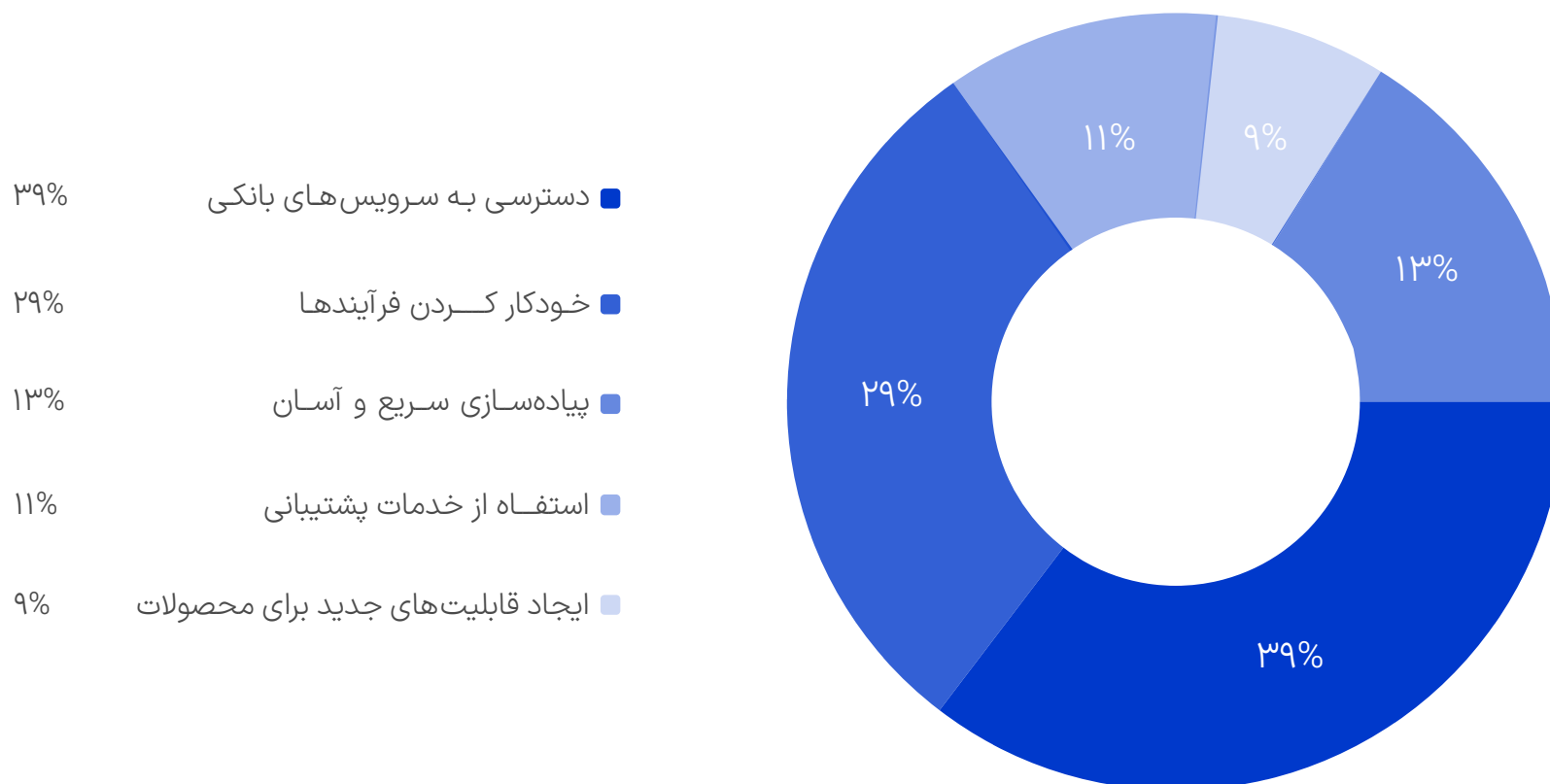


خوشحالیم که فینوتک را انتخاب کردید



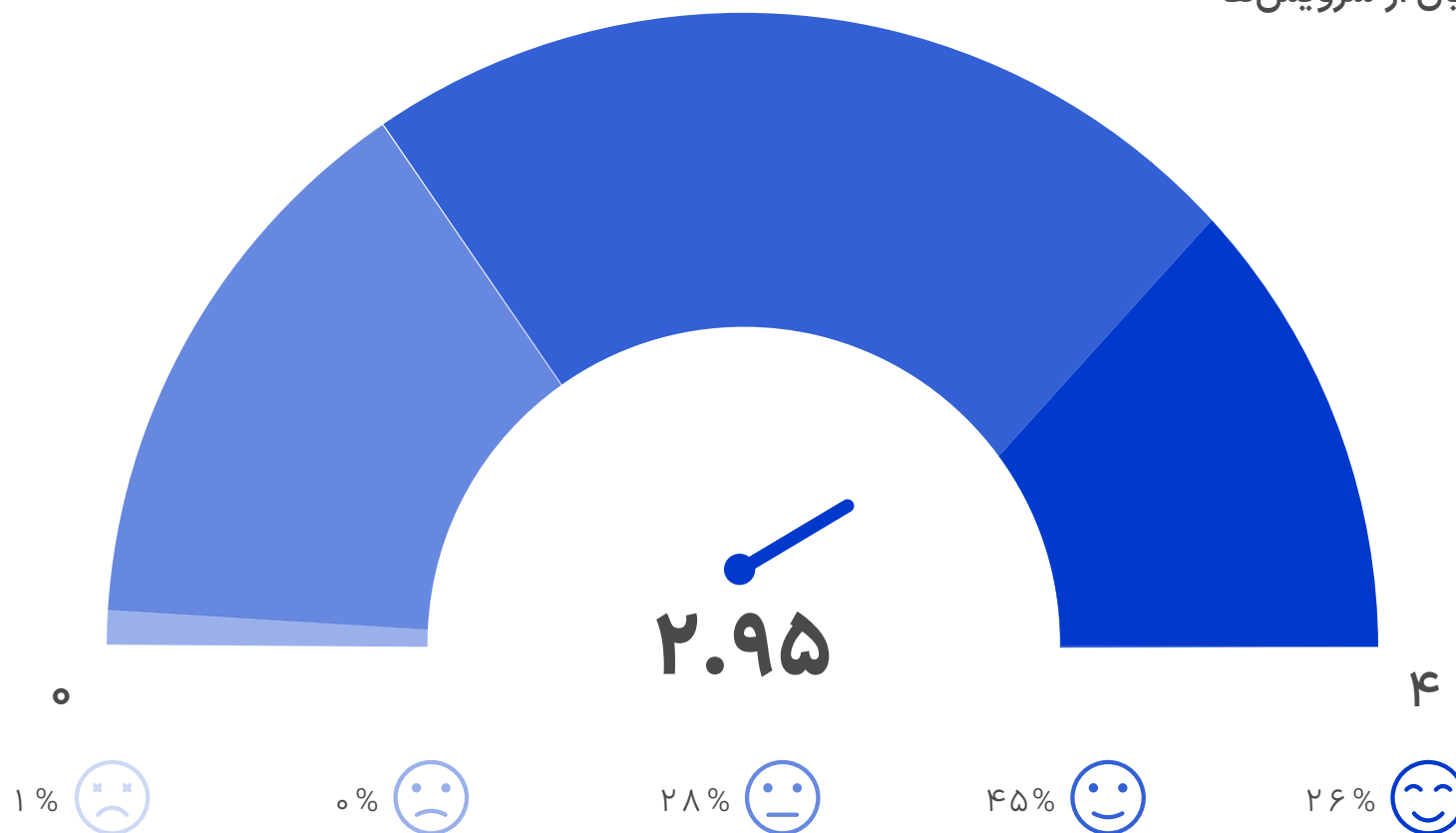
و این انتخاب بی‌دلیل نیست

اصلی‌ترین دلیل شما برای انتخاب فینوتک



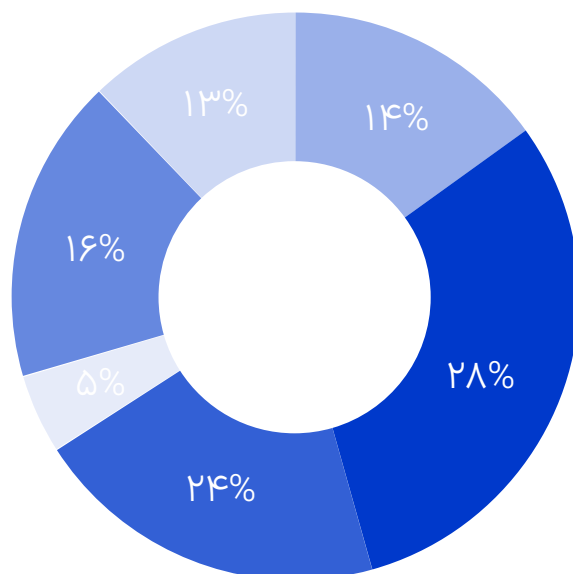
جلب نظر شما مهم‌ترین اتفاق است

میزان رضایت مشتریان از سرویس‌ها



📦 میانگین رضایت شما از کیفیت سرویس‌های فینوتک با ۰.۵۳ افزایش نسبت به سال گذشته، به ۲.۹۵ رسید.

این مسیر ادامه دارد...



کدام بخش‌ها به بهبود بیشتری نیاز دارند؟

۱۴%	پشتیبانی فنی	۲۸%	کیفیت سرویس‌ها
۱۳%	اطلاع‌رسانی آپدیت‌ها و اطلاعات جدید	۲۴%	توسعه محصول
۵%	فروش	۱۶%	کنسول و مستندات فنی

مطابق با نظر شما در سال گذشته، تلاش کردیم در این بخش‌ها بهبود داشته باشیم:

ارتقاء زیرساخت‌های فنی و منابع

افزایش تعداد سرویس‌دهنده‌ها

افزایش صد درصدی تیم پشتیبانی لایه ۱ و ۲

توسعه سرویس‌ها و اضافه شدن ۱۵ سرویس جدید

تا همکاری‌مان پایدار بماند

مهم‌ترین دلیل شما برای پایداری همکاری در این سال‌ها

دسترسی به
سرویس‌های بانکی

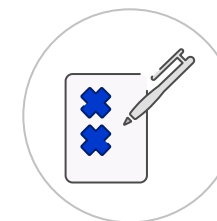
۴۲%

استفاده از خدمات
پشتیبانی

۱۳%

سرویس‌های جدید و
کاربردی فینوتک

۲۳%

نبود سرویس
جایگزین

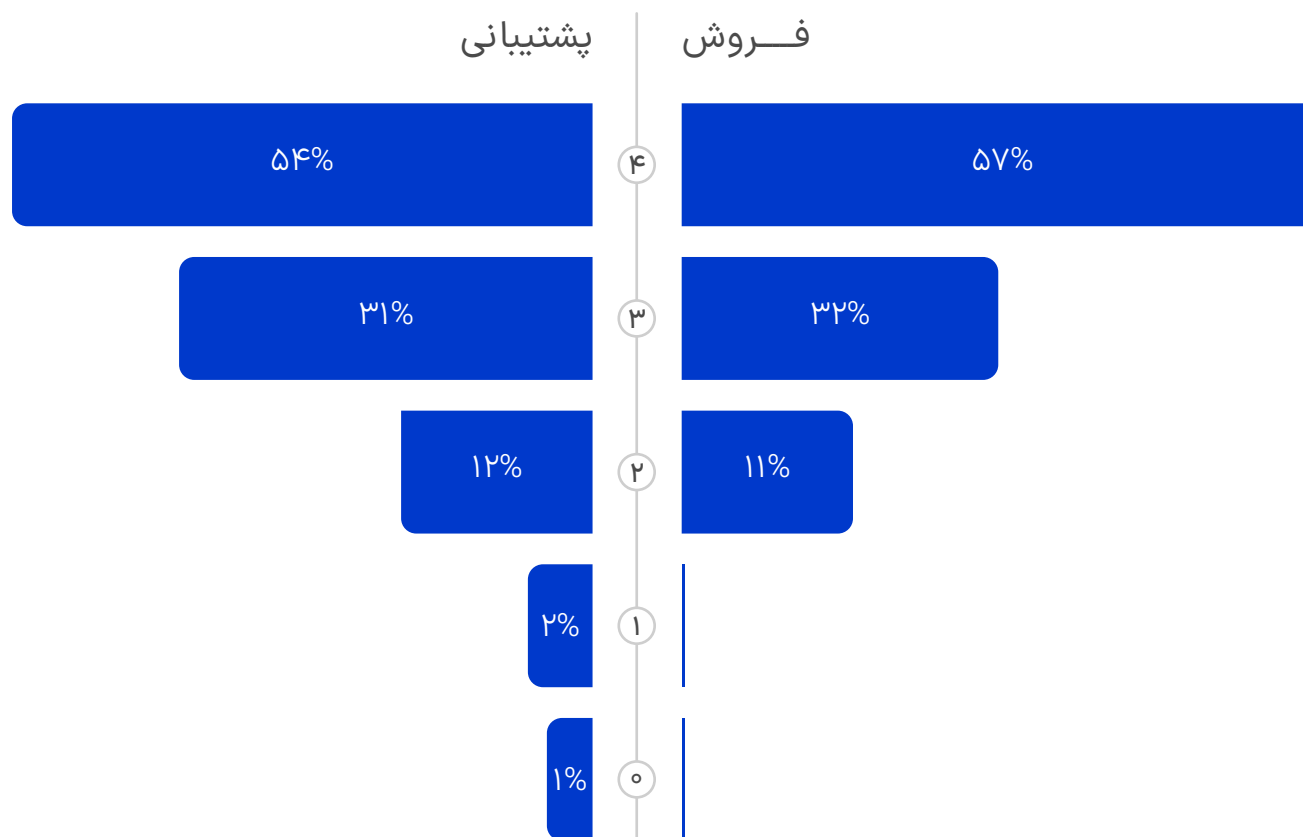
۲۱%

از خرید تا پشتیبانی همراهتان هستیم



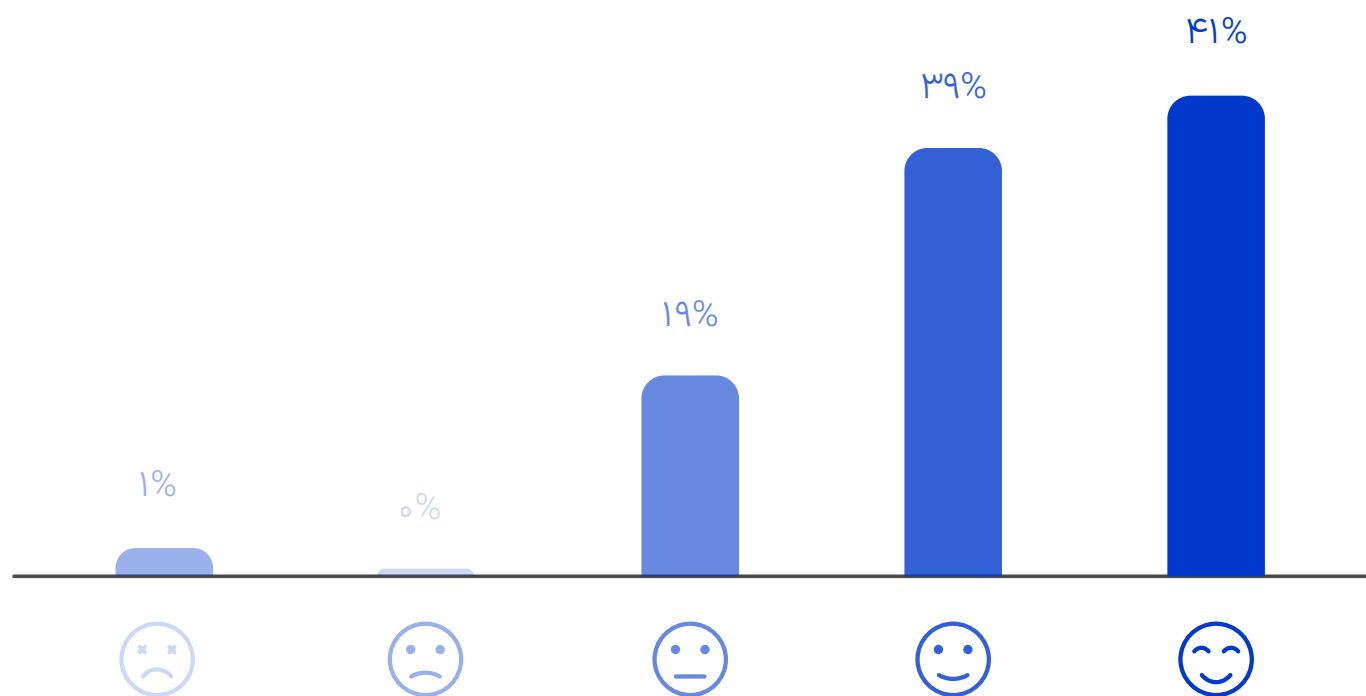
همه برای یکی!

میزان رضایت از تیم فروش و پشتیبانی فینوتک



با نگاهی عمیق‌تر

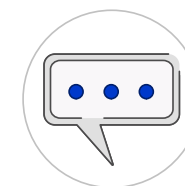
ارزیابی مهارت و اطلاعات فنی کارشناسان فینوتک



بانگین امتیاز به اطلاعات فنی کارشناسان فینوتک با ۵۱٪ افزایش نسبت به سال گذشته، به ۳.۱۳ رسید.

با هر وسیله‌ای...

ارتباط با کارشناسان



کدام روش را برای دریافت خدمات پشتیبانی ترجیح می‌دهید؟

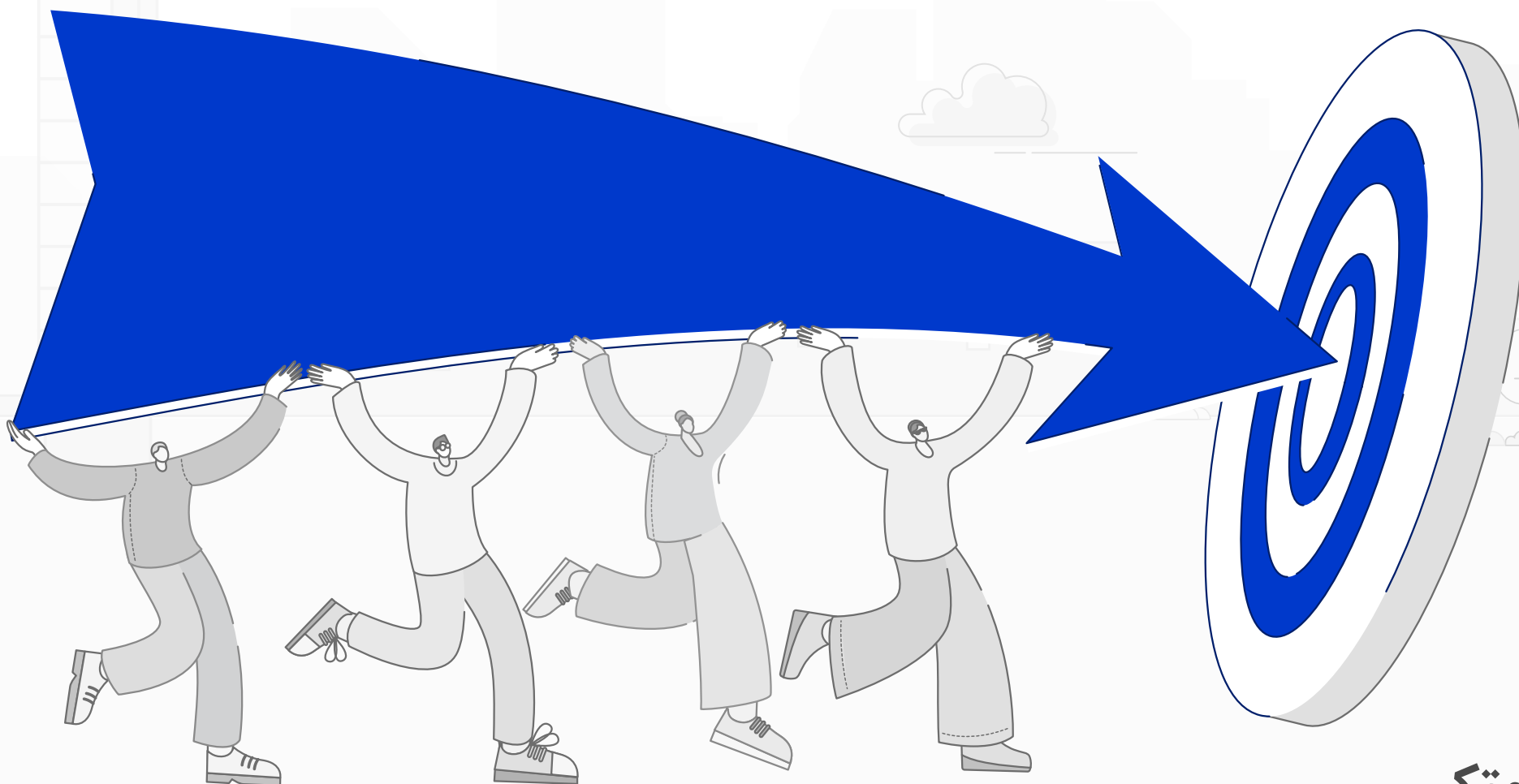
■ چت آنلاین ۵۵% ■ تماس تلفنی ۴۰% ■ ثبت تیکت ۵%

احتمال اینکه فینوتک را به دیگران پیشنهاد کنید چقدر است؟



NPS=۲۱.۶%

با هم نوآوری باز را در کشور توسعه می‌دهیم





این داستان پایان ندارد...