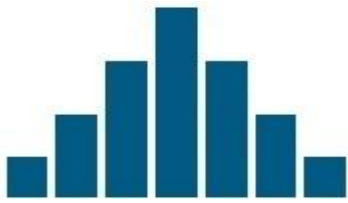


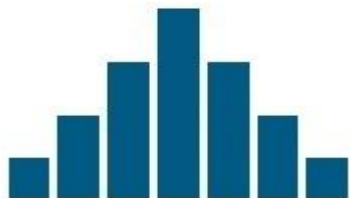
Центр Бизнес-анализа

Движущие силы удовлетворенности покупателей смартфонов Apple, Samsung и Nokia

Февраль 2013

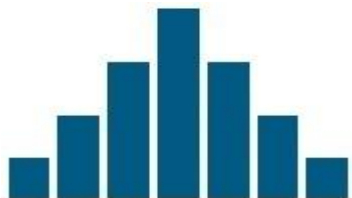


- В исследовании проанализирован уровень удовлетворенности и движущие силы удовлетворенности покупателей смартфонов лидирующих производителей на основе текстовых отзывов и количественных оценок, оставляемых покупателями в Интернете.
- Выборка составила 1149 отзывов на 5 моделей смартфонов. Таким образом, был получен доступ к большой выборке из целевой группы, которую трудно и дорого достичь опросными методами.
- К данным были применены специальные методы формализации текстовой информации и статистической обработки, позволившие помимо детального описательного анализа выявить скрытую важность 18 атрибутов смартфонов, то есть оценить вклад отдельных характеристик в общую удовлетворенность. Таким образом был получен ответ на вопрос «Какие характеристики продукта более всего способствуют росту удовлетворенности покупателя, а какие недостатки наиболее существенно снижают ее?»
- Проведенный анализ может успешно заменить или существенно дополнить традиционные опросные исследования и conjoint-анализ полезности отдельных атрибутов продукта



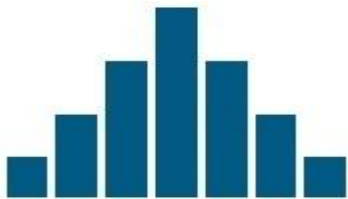
Содержание исследования

Раздел		Стр.
1.	Информационная база	4
2.	Динамика оценок продуктов	8
2.1.	Динамика общей оценки продукта, средний балл	9
2.2.	Динамика общей оценки продукта, % поставивших 5 баллов из 5	10
2.3.	Оценки продуктов в целом и по критериям за период с 1 ноября 2012 по 4 февраля 2013 гг.	11
3.	Факторы, определяющие полезность отзыва для других покупателей	12
4.	Сильные и слабые стороны моделей	13
4.1.	Частота упоминания различных преимуществ	14
4.2.	Частота упоминания различных недостатков	15
4.3.	Разность между % посчитавших атрибут преимуществом и % посчитавших атрибут недостатком	16
5.	Имидж смартфонов: анализ соответствий между преимуществами, недостатками и моделями смартфона	17
5.1.	Характерность преимуществ для различных моделей	18
5.2.	Характерность недостатков для различных моделей	19
5.3.	Сравнительные преимущества и недостатки Samsung Galaxy Note II	20
5.4.	Сравнительные преимущества и недостатки Samsung Galaxy S III	21
5.5.	Сравнительные преимущества и недостатки Apple iPhone 4S	22
5.6.	Сравнительные преимущества и недостатки Apple iPhone 5	23
5.7.	Сравнительные преимущества и недостатки Nokia Lumia 920	24
6.	Движущие силы удовлетворенности	25
6.1.	Декомпозиция общей оценки на составляющие	26
6.2.	Влияние социально-демографических характеристик на оценку смартфона	27
6.3.	Упоминание каких атрибутов в качестве преимуществ смартфона сильнее всего повышает удовлетворенность?	28
6.4.	Упоминание каких атрибутов в качестве недостатков смартфона сильнее всего снижает удовлетворенность?	29
6.5.	Список неважных атрибутов	30
6.6.	Влияние бренда на удовлетворенность	32
6.7.	Формула для прогноза удовлетворенности новой моделью смартфона, имеющей определенные преимущества и недостатки	33
6.8.	Факторы, определяющие вероятность выставления максимальной оценки (5 из 5)	35
7.	Контакты	36
8.	Услуги Центра Бизнес-анализа	37



Мы будем рады ответить на Ваши вопросы по этому исследованию или провести аналогичный анализ для интересующих Вас товаров!

Евгений Антипов
www.BusinessResearch.ru
info@BusinessResearch.ru
тел: +7 (906) 2692609



Услуги Центра Бизнес-анализа

Количественные исследования полного цикла

- Интернет-опросы
- Традиционные опросы
- Анализ удовлетворенности персонала
- Опросы клиентов на сайте заказчика
- Анализ текстовых отзывов на товары и услуги
- Симулятор долей рынка по данным ритейл аудита

Аналитическая и техническая поддержка исследований

- Программы ввода
- Онлайн-анкеты
- Обработка данных
- Сложные виды анализа (TURF, CHAID, PSM, Correspondence, Key Drivers Analysis)
- Choice-Based Conjoint
- Симуляторы долей рынка
- Написание отчетов

Кабинетные исследования

- Обзоры фирм и рынков
- Финансовая информация
- Макроэкономическая и региональные статистика
- Мониторинг СМИ
- Готовые исследования
- Анализ данных заказчика
- Прогнозирование

Обучение анализу данных в бизнесе

- Корпоративные семинары и тренинги
- Индивидуальное обучение и консультации через Skype

Мы предлагаем 10 готовых курсов обучения , а также готовы разработать семинар по вашему заказу