



## Вопрос доверия

Опрос для определения показателя лояльности клиентов (Net Promoter Score) поставщикам защищенных мобильных устройств.



**VDC | Research**  
Insights for the Connected World

**TOUGHBOOK**

# Предисловие

Выбор правильного поставщика мобильных компьютерных устройств является особо важным решением для бесперебойной деятельности вашего бизнеса. Важно, чтобы поставщик мог предложить необходимую консультацию и поддержку на каждом этапе жизненного цикла продукта. Такая консультация начинается с понимания требований мобильных работников и жизненно важных бизнес-процессов с целью определения наиболее подходящего защищенного устройства. Во время тестирования решений и реализации проекта необходимо поддерживать тесные рабочие взаимоотношения, чтобы обеспечить ROI и добиться тех коммерческих преимуществ, которые ожидает получить организация. Наконец, качественное обслуживание и поддержка являются важным элементом для сведения времени простоя до абсолютного минимума, чтобы бизнес мог капитализировать свои инвестиции.

Несмотря на то, что такие требования легко сформулировать, любому поставщику сложно достичь и поддерживать такой уровень компетенции и обслуживания. Именно поэтому я доволен тем, что покупатели портативных компьютеров в Европе и Северной Америке повторно выбрали Panasonic как наиболее заслуживающего доверие поставщика защищенных мобильных компьютерных решений в ходе последнего опроса, проведенного VDC Research.

В данном исследовании покупатели указали, что наша компания является тем поставщиком защищенных компьютерных устройств, которого они бы рекомендовали в первую очередь. Наилучшие результаты показывают ноутбуки Toughbook и планшеты Toughpad от Panasonic, а наше умение слушать заказчика, наш опыт, быстрота реагирования и обслуживание являются эталоном в индустрии.

Panasonic неустанно работает над тем, чтобы предлагать такой уровень поддержки своим клиентам, и это заслуженно отразилось в результатах данного исследования. Однако мы не станем почивать на лаврах и продолжим постоянное улучшение во всех областях своей деятельности. Если вы в поиске защищенного мобильного компьютерного решения, я рекомендую вам прочесть этот краткий обзор, чтобы поразмыслить над тем, что именно такие покупатели, как Вы, ценят в мобильных устройствах и их поставщиках.

**Ян Кемпфер, директор по маркетингу  
Panasonic Computer Product Solutions**



# Основные результаты исследования

**Покупатели говорят, что Panasonic является наиболее заслуживающим доверия поставщиком защищенных ноутбуков и планшетов.**

В ходе последнего исследования компании VDC Research был проведен опрос покупателей ноутбуков и планшетов в Европе и Северной Америке. Ведущий поставщик ноутбуков Toughbook и планшетов Toughpad на международном рынке возглавил список в большинстве категорий, включая понимание потребностей бизнеса конечного

заказчика, рабочие характеристики аппаратного обеспечения, техническую поддержку и удовлетворение бизнес потребностей заказчиков. В ходе исследования были опрошены более 600 покупателей мобильных технологий.

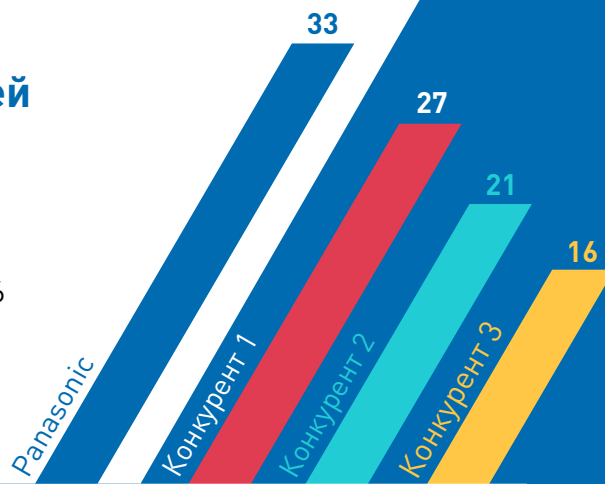
Использовался показатель лояльности клиентов (NPS) для измерения лояльности покупателя поставщику и оценки степени удовлетворенности по шкале от 0 до 10. Компания Panasonic обошла своих конкурентов в ключевых областях на протяжении всего жизненного цикла защищенного устройства.



## Panasonic возглавляет рейтинг в категории готовности покупателей дать рекомендацию вендору

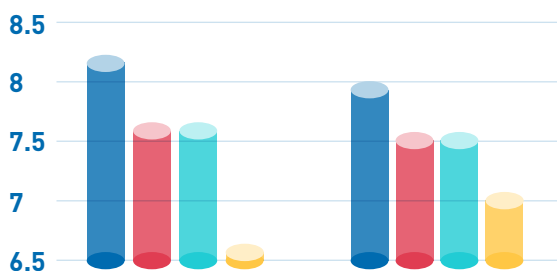
При рассмотрении поставщиков защищенных компьютерных устройств компания Panasonic возглавила таблицу расчета NPS с отрывом в 33,6 баллов от своего ближайшего конкурента. Расчет основывался на степени готовности покупателя дать рекомендацию компании и продукту.

Показатель лояльности клиентов (NPS)\*



Способность понимать потребности и находить подходящее техническое решение

Процесс реализации решения



- Panasonic
- Конкурент 1
- Конкурент 2
- Конкурент 3

Рейтинг удовлетворенности (0-10)

## Понимание требований и реализация проектов

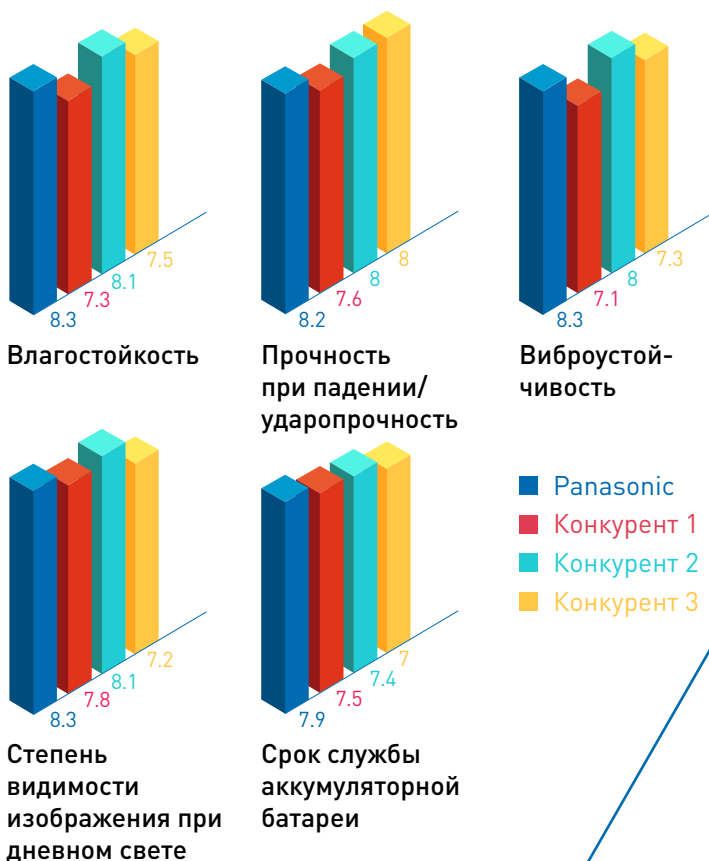
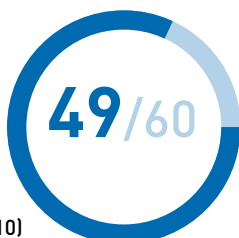
Опрос покупателей продемонстрировал, что компания Panasonic обошла своих конкурентов в индустрии защищенных устройств своей способностью понимать требования заказчика и находить подходящие технические решения. Компания Panasonic также вырвалась вперед в отношении реализации решения и технической поддержки.

## Первое место за рабочие характеристики аппаратного обеспечения

В отношении суммарного удовлетворения рабочими характеристиками аппаратного обеспечения компания Panasonic также возглавила рейтинговую таблицу. При подсчете этого показателя учитывалось мнение покупателей о степени видимости изображения при дневном свете, сроке службы аккумуляторной батареи, ударопрочности, виброустойчивости и влагостойкости.

Из возможных 60 пунктов компания Panasonic получила 49 за общий уровень удовлетворенности.

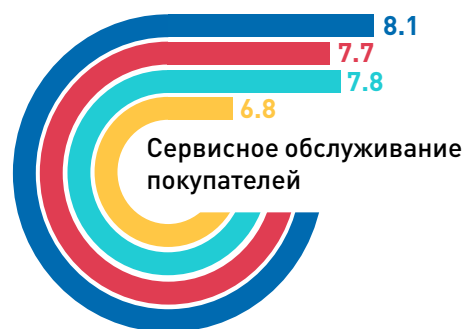
Рейтинг удовлетворенности (0-10)



- Panasonic
- Конкурент 1
- Конкурент 2
- Конкурент 3

## Удовлетворение обслуживанием

Помимо этого, VDC Research утверждает, что компания Panasonic превзошла конкурентов по качеству обслуживания. Эта категория опроса включала техническое обслуживание, качество обслуживания и сервисное обслуживание покупателей.



- Panasonic
- Конкурент 1
- Конкурент 2
- Конкурент 3

Рейтинг удовлетворенности (0–10)

## Заключение

«Технологии Panasonic успешно применяются работниками в критически важной бизнес-среде для решения критически важных задач», — говорит Дэвид Кребс, исполнительный вице-президент по мобильным технологиям и сетевым устройствам компании VDC Research. «Основное отличие компании Panasonic от аналогичных компаний, поставляющих защищенные устройства, заключается в способности понимать требования клиента и определять возможности реализации бизнес-задач. Panasonic превосходит другие компании и в оказании профессиональных услуг после внедрения оборудования, а также кастомизации или выполнении настроек, необходимых после имплементации решений. Это особенно важное и конкурентное преимущество Panasonic».

Все графики основаны на результатах, взятых из аналитического доклада VDC «За пределами устройства: оценка возможностей решений поставщиков защищенных мобильных компьютеров (Beyond the Device: Evaluating the Solutions Capabilities of Leading Rugged Mobile Computing Vendors)».

\*NPS рассчитывается путем вычитания процентного значения покупателей, являющихся нелояльными, из процентного значения покупателей, являющихся лояльными.

# Отличие Panasonic

Так что же отличает Panasonic как поставщика защищенных мобильных компьютерных устройств?

## Защита

**Не все защищенные устройства имеют равную степень защиты**

Не существует стандартного определения для термина «защищенное мобильное устройство». У разных поставщиков это определение может отличаться. Например, защита включает не только устойчивость к падениям, но и защиту от попадания пыли и влаги.

Устройства Panasonic проходят испытания в следующих условиях:



Высота  
падения



Влажность



Вибрации



Мороз  
или жара



Перепад  
температур



Высокая  
температура



Низкая  
температура





## Дисплей

### Теперь я вижу четко

Большинство поставщиков заявляет о хорошей степени видимости дисплеев вне помещения, но характеристики профессионального дисплея заключаются не только в удобном чтении на улице, а в возможности работы с сенсорным экраном. Большинство сенсорных экранов Panasonic могут обеспечивать ввод данных при высокой и низкой температуре; их можно использовать со стилусом и цифровым пером; ими можно пользоваться в перчатках и даже под дождем. Антибликовое покрытие обеспечивает наилучшую видимость даже при прямом солнечном свете. При этом наши экраны потребляют меньше мощности, продлевая срок жизни аккумуляторной батареи. Во время опроса покупатели сообщили, что дисплей Panasonic имеет лучшую степень видимости при дневном свете среди всех защищенных мобильных компьютеров.

## Интерфейсы

### Оставайтесь на связи

У многих современных устройств нет необходимых интерфейсов для бизнеса. С внедрением USB Type-C множество интерфейсов удаляется с устройств, а вместо них используются кабели с адаптерами и периферийные устройства. Panasonic по-прежнему поставляет множество традиционных портов для бесперебойных операций в бизнесе. Помните о необходимости уточнить, какие порты и интерфейсы включены в ваше защищенное устройство. В опросе покупатели также отметили беспроводное подключение Panasonic как одно из лучших среди защищенных устройств.

## Аккумуляторы

### Почувствуйте заряд энергии

Большинство аккумуляторов в устройствах нельзя заменить, и их даже не хватает на рабочую смену. Высокоемкостные аккумуляторы с возможностью горячей замены пользователем уменьшают совокупную стоимость владения (TCO) и улучшают окупаемость инвестиций (ROI). Аккумуляторы Panasonic имеют длительный срок службы при одной зарядке. В большинстве устройств Panasonic предусмотрена горячая замена аккумулятора, поэтому вы сможете выполнять множество задач за рабочую смену с минимальным количеством простоев. Высокоемкостные аккумуляторы обеспечивают электропитание даже для длительных рабочих смен. Чтобы улучшить показатели TCO и ROI всегда спрашивайте устройство с мощной батареей и возможностью горячей замены.

## Сервисное обслуживание

### Пусть ваши инвестиции в IT-технологии служат вам долго

Многие вендоры производят устройства, конструктивные характеристики которых не позволяют изготавливать ноутбуки и планшеты по индивидуальному заказу. Они также сложны в ремонте. Это может оказывать влияние на длительность жизненного цикла изделия. Panasonic понимает, что ремонтпригодность является важным аспектом для вашей компании. предприятий. Поэтому наши компоненты являются заменяемыми, и гарантия на детали составляет не менее пяти лет. Мы также упорно работаем над совместимостью новых моделей с предшествующими, чтобы обеспечить многократное применение блоков питания, док-станций и аксессуаров для устройств разных поколений. Узнайте у своего поставщика, как можно заменить компоненты его устройства и как быстро и насколько просто можно выполнить его ремонт.



## Качество ремонта

### Устранение неисправности

Уровень отказов защищенных устройств очень низкий, но если что-то пошло не так, вы должны быть уверены в правильном выполнении ремонта, чтобы это не оказало влияния на производительность устройства в дальнейшем. Ремонтные услуги у нас выполняет сервисный центр, уполномоченный Panasonic Toughbook. Сотрудники центра являются техническими специалистами по защищенным устройствам и имеют доступ к информации обо всей продукции. Сервисные специалисты делают все возможное, чтобы ускорить ремонт и техническое обслуживание. Со всеми устройствами, которые попадают в центр технического обслуживания, обращаются как с новой продукцией – в соответствии с жесткими процессами контроля качества и высочайшими стандартами ремонта.







## **Время выполнения ремонта**

### **Не теряйте времени даром**

Простой устройства снижает производительность, а также может влиять на репутацию, удовлетворённость клиентов и сотрудников. Время ремонта устройств Panasonic в Европе составляет 48 часов, и это один из лучших показателей на рынке защищенных устройств. Наша служба быстрой замены может осуществить поставку на следующий день, и вы получите готовые к использованию детали для замены. Спросите своего поставщика, как быстро он сможет доставить аналогичную деталь для замены или сколько составляет их чистое время ремонта устройства.

## **Непрерывная гарантия**

Чем старше ваше устройство, тем больше вероятность его отказа – это факт. Panasonic предлагает ряд гарантий: расширенное гарантийное обслуживание, гарантию от случайных повреждений, которые можно продлить по запросу, помимо стандартной гарантии. Мы можем разработать специальные уровни обслуживания в зависимости от того, как работает ваше предприятие. Озадачьте своего поставщика, спросив, насколько он хотел бы продлить срок своей гарантии, и уточнив, что в эту гарантию входит.

# Panasonic

BUSINESS

Просмотрите все наши  
эксклюзивные брошюры >>



[www.toughbook.ru](http://www.toughbook.ru)

**TOUGHBOOK**