

SIA "Elektroniskie sakari" 2025. gada ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Kopā veidojam labāku servisu — 2025. gada klientu apmierinātības rezultāti un atziņas

Mēs, SIA "Elektroniskie sakari" (turpmāk Elektroniskie sakari), katru gadu veicam klientu apmierinātības pētījumu, lai saprastu, kā mūsu darbs izskatās no jūsu – mūsu klientu un partneru – skatupunkta. Apkopotie rezultāti palīdz mums redzēt kopējo apmierinātības līmeni, klientu pieredzes tendences un jomas, kurām jāpievērš uzmanība, kā arī palīdz plānot uzņēmuma prioritātes nākamajam periodam.

Elektronisko sakaru valdes locekle Laila Līduma: "Ikgadējā klientu aptauja un atsauksmju noskaidrošana ir lieliska iespēja mācīties un augt kopā ar jums, mūsu klientiem. Šogad aptaujā piedalījās 177 respondenti – paldies jums par to! Mēs ticam, ka labs serviss sākas ar ieklausīšanos savos klientos un atvērtu sarunu".

Aptauju sadalījām divos virzienos:

- sniegto pakalpojumu kvalitāte un piegāde;
- klientu apkalpošanas kvalitāte.

Kā arī šogad ieviesām divus jauninājumus:

- jautājumi par ērtību jeb Customer effort score (CES) - cik viegli vai sarežģīti ir bijis veikt kādu darbību;
- rekomendācijas indeksu jeb NPS Net Promoter Score (NPS) - rādītāju, kas atspoguļo, cik lielā mērā mūsu klienti ir gatavi ieteikt uzņēmumu, tā produktus un pakalpojumus citiem.

Šogad aptaujā uzaicinājām piedalīties klientus, kuri ir reģistrēti Latvijā, un kuriem pārskata periodā ir izrakstīts rēķins par elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumiem (turpmāk – EMS). Pētījumā klientus iedalām 2 grupās:

- TOP 20 klienti, kurus nosakām pēc iepriekšējā gada ieņēmumu apjoma;
- visi EMS klienti, tostarp radioamatieri, kuri pārskata gadā ir saņēmuši radioamatieru stacijas atļauju (bez TOP 20 klientiem).

Kopā uzrunājām 932 klientu pārstāvjus un saņēmām 177 aizpildītas anketas, no kuriem 30 atbildes saņemtas no TOP 20 klientu pārstāvjiem.

Šajā pārskatā norādīti ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti pa virzieniem un klientu grupām. Rezultātus salīdzinājām ar iepriekšējiem gadiem, lai redzētu attīstības tendences un izmaiņas. Ziņojumā apkopojām mūsu secinājumus un galvenos virzienus, pie kuriem plānojam strādāt turpmākajos gados. Tāpat dokumentā pieejams pētījuma metodoloģijas apraksts.

Klientu apmierinātības aptaujas kopējais vērtējums

Ikgadējais klientu apmierinātības pētījumu veicam izmantojot kvantitatīvo pieeju – aptauju tiešsaistē, lai nodrošinātu dažādos griezumus, ilgtermiņā salīdzināmus un uzticamus datus. Anketā iekļaujam jautājumus ar vērtējumu skalu no 0 līdz 10, kā arī atvērtus jautājumus ar iespēju paust komentārus, viedokli un priekšlikumus.

Salīdzinot 2025. gada rezultātus ar iepriekšējo gadu rezultātiem, klientu apmierinātība ir saglabājusies augstākajā līmenī – tas attēlots tabulā nr.1.

Tabula Nr.1

Klientu grupas	2022. gads	2023. gads	2024. gads	2025. gads
TOP 20 klienti	8.9	9.5	9.3	9.3
EMS klienti (bez TOP 20)	9.2	9.7	9.3	9.1
Kopējais EMS klientu apmierinātības indekss (KAI)	9.0	9.6	9.3	9.3

Pēc Elektronisko sakaru metodikas šo uzskatām par izcilu rezultātu. Metodikā klientu apmierinātības indekss iedalās šādos klientu apmierinātības līmeņos:

- 8.1 – 10 ir izcils;
- 7.5 – 8 ir ļoti labs;
- 7.1 – 7.4 ir labs;
- 6.0 – 7.0 ir apmierinošs;
- 0.0 – 5.9 ir slikts.

Radioatļauju pieprasīšana ir ērta un vienkārša, kā to norāda respondenti. Lielākā daļa klientu pārstāvju priekšroku dod e-pastam un pašapkalpošanās portālam, kas apliecina digitālo risinājumu ērtumu. 2025. gadā neviens respondents nav devies uz Elektronisko sakaru biroju, lai pieprasītu atļauju, kas liecina par digitālo kanālu stabilu nostiprināšanos.

Tikai neliela daļa respondentu pēdējā gada laikā saskārušies ar radiofrekvenču traucējumiem. Visos gadījumos traucējumi izskatīti savlaicīgi un tika nodrošināta saziņa ar klientiem. Kopumā respondenti traucējumu novēršanu vērtē izcili – 10 no 10 punktiem.

Rezultāti par darbinieku kompetenci, komunikācijas kvalitāti un savlaicīgumu pārsniedz 9 punktus no 10. Respondenti īpaši uzsver profesionālu, laipnu un individuālu attieksmi. Mūsu mērķis ir saglabāt augsto līmeni, kā arī nepārtraukti pilnveidoties, lai nodrošinātu izcilu klientu pieredzi.

Digitālie pakalpojumi kļūst arvien populārāki. 85 % klientu pārstāvju informāciju par Elektroniskajiem sakariem meklē mūsu mājaslapā, bet pašapkalpošanās portāla izmantošana starp respondentiem palielinājusies par vairāk nekā 20 %, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Respondenti digitālos risinājumus vērtē kā ērtus un viegli lietojamus, vienlaicīgi norādot arī iespējamās uzlabojumus un jauninājumus, kas lietotāju pieredzi padarītu vēl patīkamāku. Esam pateicīgi par ieteikumiem, jo tie mums palīdzēs uzlabot pakalpojumus.

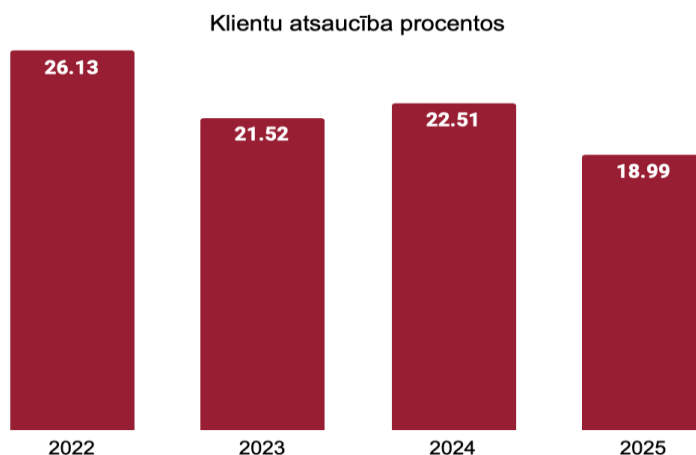
Pirmo reizi mērot klientu rekomendācijas indeksu jeb NPS esam sasnieguši izcilu rezultātu - 77. Dažas no respondentu uzslavām:

- "Darbiniekiem ir ļoti laba profesionālā kompetence, viņi pārzina savus darba pienākumus un rīkojas atbildīgi. Komunikācija ir atklāta, cieņpilna un efektīva, kas veicina patīkamu un produktīvu sadarbību."
- "Es ieteiktu Jūs galvenokārt tādēļ, ka Jūsu pakalpojumi ir kvalitatīvi, komanda atsaucīga un sadarbība vienmēr ir profesionāla un uzticama."
- "Komunikācija perfekta, es katru reizi dažu minūšu laikā vienmēr esmu ticis pie atbildēm savos interesējošajos jautājumos!"

Elektroniskie sakari veiksmīgi apvieno digitālo efektivitāti ar cilvēcīgu pieeju – pielāgojoties katra klienta vajadzībām. Mēs turpināsim attīstīt gan digitālos risinājumus, gan klientu apkalpošanu, lai katram klientam nodrošinātu visērtāko un kvalitatīvāko saziņu un pakalpojumu saņemšanu.

Respondentu atsaucība aizpildīt aptauju, salīdzinot ar citiem gadiem, šogad ir samazinājusies (skatīt attēlu Nr.1). TOP20 klientu segmenta pārstāvju atsaucības procents ir 39 %, pārējo EMS klientu atsaucības procents ir 17 % – saņemto atbilžu skaits ir pietiekams, lai tās analizētu un izdarītu secinājumus.

Šogad aptauju izsūtījām septembra otrajā pusē, nevis oktobra beigās, kā ierasts. Septembra beigās dažiem uzņēmumiem ir periods, kad tiek noslēgti ceturkšņa darbi un plānoti nākamie mērķi, kas, iespējams, ietekmēja klientu atsaucību. Papildu tam šogad aptauja bija atvērta divas nedēļas, nevis trīs, kā iepriekš.



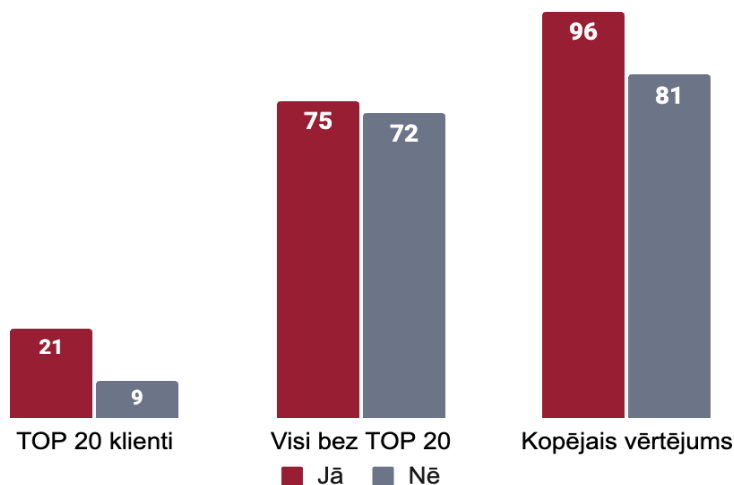
Attēls Nr.1

Detalizēts aptaujas rezultātu pārskats pieejams ziņojuma pielikumā esošajā tabulā "2025. gada klientu apmierinātības indeksa kopējie rezultāti".

Sniegto pakalpojumu kvalitāte un piegāde

Mēs analizējam, kā klientu pārstāvji pēdējo 12 mēnešu laikā pieprasījuši radiofrekvences lietošanas atļaujas. Dati sniedz ieskatu par klientu paradumiem, izvēlētajām saziņas metodēm un apmierinātību ar radioatļaujas pieteikšanas procesu.

Uz jautājumu **"Vai pēdējo 12 mēnešu laikā pieprasījāt radiofrekvences (turpmāk – radioatļaujas) piešķiruma lietošanas atļauju?"** ir saņemtas šādas atbildes (skatīt attēlu Nr.2):



Attēls Nr.2

Radioatļaujas pieprasītas šādos veidos:

- 51 respondents rakstīja e-pastu Elektroniskajiem sakariem, jo tas ir ērti, ātri un ierasti;

- 26 respondenti izmantoja pašapkalpošanās portālu www.radioatlaujas.lv, kur, papildus ērtībai un ātrumam, iespējams arī labot informāciju, un dažām organizācijām šī metode ir noteikta kā standarts;
- 19 respondenti nosūtīja e-pastu savai kontaktpersonai. Retāk pieprasījumus sūtīja pa pastu vai uz oficiālo e-adresi.
- 2025. gadā neviens no respondentiem neieradās Elektronisko sakaru birojā, lai saņemtu radioatļauju.

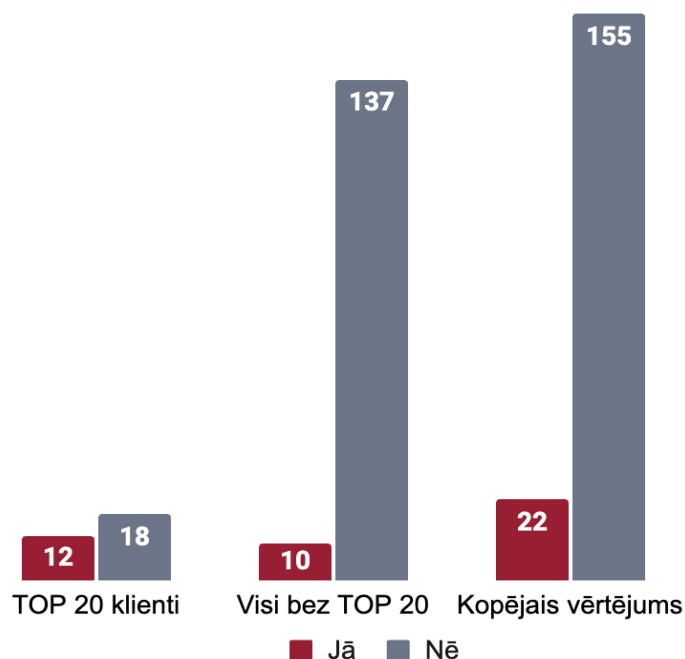
Vērtējumu skalā no 0 līdz 10 (0 – ļoti sarežģīti, 10 – ļoti vienkārši) **radioatlaujas pieteikšanas procesu novērtēja šādi:**

- TOP 20 klienti: 8.67
- Visi bez TOP 20: 9.05
- Kopējais vērtējums: 8.97

Šie dati apliecina, ka vairumā gadījumu radioatlaujas pieteikšana ir vienkārša un klientiem draudzīgs process. Vienlaikus klienti ir ierosinājuši pilnveidot pieteikuma veidlapu funkcionalitāti, vienkāršot datu iesniegšanu apjomīgiem piešķirumiem, kā arī samazināt tehnisko datu atkārtotu ievadi un nodrošināt skaidrākas lietošanas instrukcijas.

Mums ir svarīgi, lai arī pakalpojumu piegāde noritētu bez aizķeršanās. Savukārt, ja ir gadījušies kādi traucējumi radiofrekvenču izmantošanā, lai to pieteikšana būtu vienkārša un novēršana efektīva.

Uz jautājumu **“Vai pēdējo 12 mēnešu laikā saskārāties ar traucējumiem radiofrekvenču izmantošanā?”** ir saņemtas šādas atbildes (skatīt attēlu Nr.3):



Attēls Nr.3

10 no visiem 22 respondentiem, kas saskārās ar traucējumiem radiofrekvenču izmantošanā, neinformēja par tiem Elektroniskos sakarus, jo traucējumi bija militāro mācību laikā vai no kaimiņvalsts, arī lidojot Lietuvas gaisa telpā – GPS signāla traucējumi un viltošana (*spoofing*), ko Elektroniskie sakari nevar ietekmēt. Vienā gadījumā traucējumus bija iespēja novērst pašiem, citā – par tā ziņošanu atbildēja kolēģi.

Savukārt 12 klientu pārstāvji norādīja, ka sazinājās ar mums par traucējumiem radiofrekvenču izmantošanā. **Respondenti izmantoja šādus saziņas kanālus:**

- 7 gadījumos rakstīja e-pastu;
- 3 gadījumos zvanīja savai kontaktpersonai;
- 2 gadījumos pieteica traucējumu mūsu mājaslapā, un vēl 2 gadījumos zvanīja uz informatīvo tālruni.

2025. gada klientu apmierinātības indekss par traucējumiem radiofrekvenču izmantošanā no 0 līdz 10 punktiem (0 – slikts, 10 – izcils) ir šāds:

- TOP 20 klienti: 10
- Visi bez TOP 20: 10
- Kopējais vērtējums: 10

Tāpat kā 2024. gadā, arī šogad, klientu apmierinātības indekss par traucējumiem ir saglabājies visaugstākajā līmenī jeb ir izcils.

Vērtējumu skalā no 0 līdz 10 (0 – ļoti sarežģīti, 10 – ļoti vienkārši) **traucējumu pieteikšanas procesu novērtēja šādi:**

- TOP 20 klienti: 9.88
- Visi bez TOP 20: 7.75
- Kopējais vērtējums: 9.17

Tācu jāņem vērā, ka traucējumu pieteikšanas procesu novērtējuši vien daži klientu pārstāvji un atbilžu skaits ir nepietiekams, lai izdarītu secinājumus.

Atbildot uz jautājumu **“Vai problēma tika atrisināta noteiktajā 30 dienu termiņā?”** 2 EMS respondenti norādīja “Nē”. Veicot datu pārbaudi sistēmā “Namejs”, respondentu norādītās atbildes nav apstiprinājušās, jo abos gadījumos traucējumu izskatīšana un novēršana ir notikusi noteiktajā 30 dienu termiņā.

Līdz ar to šī jautājuma respondentu apmierinātības indekss ir šāds:

- TOP 20 klienti: 10
- Visi bez TOP 20: 10
- Kopējais vērtējums: 10 jeb izcils

Salīdzinot ar 2024. gadu, kopējais klientu apmierinātības indekss par 30 dienu termiņu ir tāds pats – izcils.

Klientu apkalpošanas kvalitāte

Mums rūp, lai katrs klients saņemtu augsta līmeņa apkalpošanu un atbalstu, kad tas ir nepieciešams. Tieši tāpēc īpašu uzmanību pievēršam darbinieku kompetencei, saziņas kvalitātei un biežumam. Klientu pārstāvjiem uzdevām 3 jautājumus par apkalpošanu.

“Kā Jūs vērtējat mūsu darbinieku kompetenci un zināšanas?”:

- TOP 20 klienti: 9.43
- Visi bez TOP 20: 9.35
- Kopējais vērtējums: 9.37

Papildu vērtējumam respondentiem bija iespēja atstāt arī savus komentārus par darbinieku kompetenci un zināšanām. 5 respondenti ir atstājuši ieteikumus, kurus ņemsim vērā un izskatīsim individuāli, savukārt pārējie klientu pārstāvji norāda, ka darbinieki ir zinoši, laipni, profesionāli un uz sadarbību vērsti. Dažas spilgtākās uzslavas:

- “Trūkst vārdu, lai izteiktu apbrīnu kompetencei un komunikācijai.”
- “Lieliska attieksme. Rodas sajūta, ka tieši es esmu gaidīts.”
- “Darbiniekiem ir ļoti laba profesionālā kompetence, viņi pārzina savus darba pienākumus un rīkojas atbildīgi. Komunikācija ir atklāta, cieņpilna un efektīva, kas veicina patīkamu un produktīvu sadarbību.”

“Kā Jūs vērtējat mūsu darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu vai ar Jums personīgi?”:

- TOP 20 klienti: 9.50
- Visi bez TOP 20: 9.39
- Kopējais vērtējums: 9.41

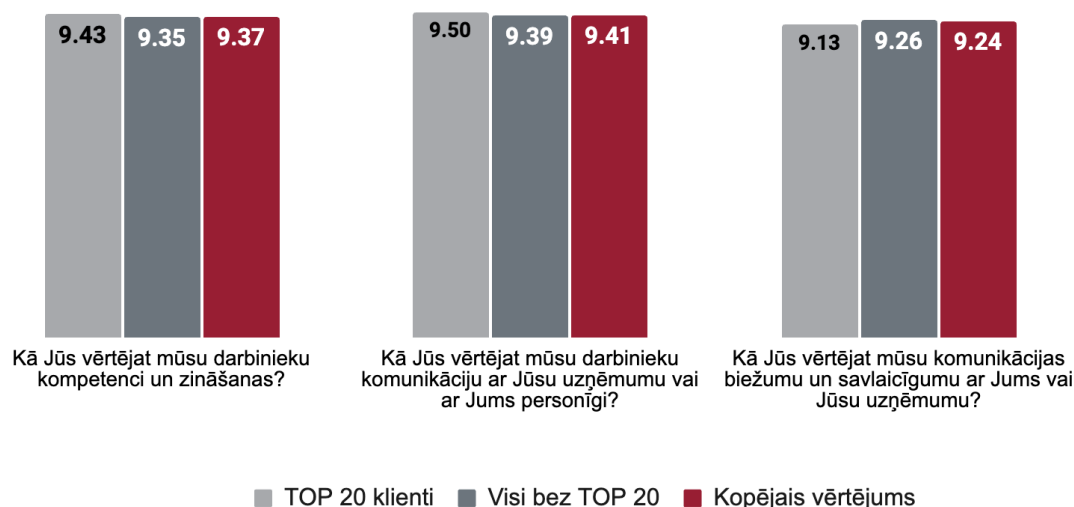
“Kā Jūs vērtējat mūsu komunikācijas biežumu un savlaicīgumu ar Jums vai Jūsu uzņēmumu?”:

- TOP 20 klienti: 9.13
- Visi bez TOP 20: 9.26
- Kopējais vērtējums: 9.24

Aicinājām respondentus arī komentēt, kas, viņuprāt, šķiet labs vai kas būtu jāuzlabo mūsu komunikācijas biežumā un savlaicīgumā:

- “Kā pozitīvo aspektu varu pieminēt, ka mēnesi pirms stacijas licences derīguma termiņa beigām tiek izsūtīti atgādinājuma e-pasti. Savukārt, uzlabot vajadzētu informatīvo komunikāciju par izmaiņām darba kārtībā. Piemēram, nesen notika e-pasta maiņa saziņai, kur jānosūta stacijas atļaujas pieprasījumi. Par to netika ziņots lietotājiem. Protams, šī informācija bija atrodamā mājaslapā, bet tas ne vienmēr nodrošina, ka gala lietotājs būs informēts. Papildus plus arī būtu saņemt informāciju par jebkurām izmaiņām stacijas atļaujas pieprasījumā.”

Apkopojot iegūtos rezultātus, secinām, ka klientu apmierinātības indekss ar mūsu apkalpošanu ir augstā līmenī (skatīt attēlu Nr.4).



Attēls Nr.4

Mēs ieklausāmies respondentos arī tad, ja vērtējumi ir augsti, jo tas palīdz saprast, ko vēl ieviest un pilnveidot mūsu pakalpojumos, tāpēc uzdevām arī atvērtā tipa jautājumu **“Kas, Jūsuprāt, būtu jāpilnveido mūsu komunikācijā, lai tā būtu vēl skaidrāka, saprotamāka un noderīgāka?”**.

Saņēmām 21 ieteikumu no respondentiem (skatīt tabulu Nr.2):

Tabula Nr.2

Ieteikums	Respondentu skaits
Uzlabot klientu informētību / nodrošināt individuālu pieeju	9 (tajā skaitā TOP 20)
Uzlabot komunikāciju – sapratne, vienkāršums, biežākas aptaujas	4
Jaunu radioamatieru piesaiste un dienesta popularizēšana	2
Uzlabojumi klientu pašapkalpošanās portālā	2 (tajā skaitā TOP 20)
Informētība par atļauju derīguma termiņiem	1 (tajā skaitā TOP 20)
Ieteikumi par maksājumiem	1
Uzlabojumi mājaslapā	2

Pārējiem respondentiem ieteikumu nebija, taču viņi labprāt dalījās uzslavās. Dažas no tām:

- “Pilnībā apmierina esošā komunikācija.”

- "Viss saprotams. Ja rodas jautājumi, viss tiek izskaidrots."
- "Mēs esam apmierināti ar jūsu darbu!"

Pateicamies visiem darbiniekiem par ieguldījumu augsta servisa nodrošināšanā, kā arī klientu pārstāvjiem par uzslavām un ieteikumiem, kas palīdz mums pilnveidoties, augt un nodrošināt arvien labāku klientu pieredzi.

Digitālie risinājumi

Vienlaikus mēs pastāvīgi attīstām arī digitālos risinājumus, kas papildina mūsu darbinieku sniegto servisu un sniedz klientiem ērtu atbalstu ikdienā. Pētījumā mēs izzinājām arī to, kā klientu pārstāvji izmanto Elektronisko sakaru mājaslapu un pašapkalpošanās portālu.

Uz jautājumu **"Lūdzu, norādiet, kurus komunikācijas kanālus Jūs izmantojat, lai iegūtu nepieciešamo informāciju par SIA "Elektroniskie sakari" darbību un uzņēmuma aktualitātēm?"** saņēmām šādas atbildes:

- 150 respondenti izmanto mājaslapu www.esakari.lv;
- 64 respondenti informāciju uzzina no uzņēmuma darbiniekiem;
- 17 respondenti skatās *Facebook, Youtube* vai *LinkedIn*;
- 7 respondenti to uzzina citā veidā.

Lielākoties jeb 84.75 % no respondentiem informāciju meklē mūsu mājaslapā. Salīdzinot ar pagājušo gadu, rezultāts ir palielinājies par 1.54 %.

Jautājot **"Lūdzu, norādiet, kādam nolūkam Jūs visbiežāk izmantojat mūsu mājaslapu [esakari.lv](http://www.esakari.lv)?"**, ir saņemtas šādas atbildes:

- 132 respondenti to izmanto, lai atrastu informāciju, kas saistīta ar atļauju pieprasījumiem, piemēram, veidlapas un tehnisko informāciju;
- 34 – lai atrastu informāciju, kas saistīta ar norēķiniem, piemēram, cenrādi;
- 31 – lai sekotu aktuālajai informācijai par Elektronisko sakaru aktualitātēm, projektiem un tamlīdzīgi;
- 22 – lai atrastu informāciju par citiem sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, antenu projektiem, komercpakalpojumiem un numerācijas datubāzi;
- 9 – lai iesniegtu traucējumu pieteikumu;
- 4 – citām vajadzībām;
- 17 – mājaslapu neizmantoja.

Salīdzinot ar pagājušo gadu, joprojām visbiežākā izvēle apmeklēt mūsu mājaslapu ir informācijas atrašana, kas saistīta ar atļauju pieprasījumiem – 74.59 % no visiem respondentiem, kas ir par 2.69 % vairāk nekā 2024. gadā.

Šogad pirmo reizi jautājām **"Vai mūsu mājaslapā ir viegli atrast sev interesējošo informāciju?"**. Respondenti varēja novērtēt skalā no 0 līdz 10, kur 0 – ļoti sarežģīti, 10 – ļoti viegli. Saņēmām šādus vērtējumus:

- TOP 20 klienti: 8.35

- Visi bez TOP 20: 8.54
- Kopējais vērtējums: 8.51

Kopumā respondenti informācijas atrašanu mājaslapā novērtē kā vieglu, ērtu un saprotamu. Pateicamies klientu pārstāvjiem, kuri atstāja savus ieteikumus – katru no tiem izskatīsim individuāli un izvērtēsim tā ieviešanas iespējas.

Izzinājām arī paradums par mūsu pašapkalpošanās portāla lietošanu, vaicājot **“Kādam nolūkam esat izmantojuši klientu pašapkalpošanās portālu <https://www.radioatlaujas.lv>?”**. Saņēmām šādas atbildes:

- 72 respondenti apskatīja atļauju datus;
- 52 – izveidoja un iesniedza atļaujas pieprasījumu;
- 32 – apskatīja rēķinus;
- 32 – piekļuva atļauju pieprasījumu datiem;
- 17 – veica rēķinu apmaksu;
- 5 – citām vajadzībām;
- 61 – portālu nav izmantojuši.

Tāpat kā 2024. gadā, arī šogad visbiežākais pašapkalpošanās portāla izmantošanas mērķis ir atļauju datu apskatīšana – 40.68% no visiem respondentiem, taču, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, tas ir par 12.21% vairāk.

61 respondents jeb 34.46 % norāda, ka pašapkalpošanās portālu nav izmantojuši. 2024. gadā no visiem respondentiem 55.51 % neizmantoja pašapkalpošanās portālu, šogad rezultāts uzlabojies par 21.05 %.

Vaicājot iemeslu **“Kādēļ neizmantojāt klientu pašapkalpošanās portālu?”**, lielākoties respondenti norāda, ka nav bijusi šāda vajadzība, ka visu nokārto personiski vai ka nezināja par to.

Kopumā klientu apmierinātības indekss ar pašapkalpošanās portālu ir izcils:

- TOP 20 klienti: 8.44
- Visi bez TOP 20: 8.92
- Kopējais vērtējums: 8.82

Esam no klientu pārstāvjiem saņēmuši arī ieteikumus, lai pašapkalpošanās portālu padarītu vēl ērtāku un lietotājiem draudzīgu, kā arī komentārus par to, kādus jaunus pakalpojumus klienti vēlētos redzēt Elektronisko sakaru piedāvājumā. Katru no tiem izskatīsim individuāli.

Varam secināt, ka klienti labprāt izmanto digitālos pakalpojumus, novērtējot tos kā ērtus un ātrus, un arī augstu vērtē tiešu saziņu ar mūsu darbiniekiem. Elektroniskie sakari ir elastīgi un pielāgojas katra klienta vajadzībām, nodrošinot gan efektīvu digitālo servisu, gan personīgu atbalstu, kad tas nepieciešams.

Rekomendācijas indekss jeb NPS

Šogad pirmo reizi aptaujā iekļāvām jaunu mērījumu – **rekomendācijas indeksu jeb Net Promoter Score (NPS)**. Tas rāda, cik lielā mērā klienti ir gatavi ieteikt mūsu uzņēmumu, produktus un pakalpojumus citiem. NPS ir pasaulē plaši izmantots rādītājs, kas mēra klientu pieredzi un lojalitāti. Šis mērījums ļauj viegli salīdzināt rezultātus ilgtermiņā un palīdzēs mums nepārtraukti attīstīties, uzlabot klientu pieredzi un noteikt arī mūsu stiprās puses.

Lai arī mūsu pakalpojums ir vienīgais tirgū, NPS ir būtisks mērījums caurspīdīgumam, uzticībai un pakalpojumu attīstībai un tas ļauj mums novērtēt, vai klienti jūtas iesaistīti sadarbībā.

Visiem respondentiem uzdevām jautājumu **“Balstoties uz Jūsu līdzšinējo pieredzi, cik lielā mērā Jūs ieteiktu SIA “Elektroniskie sakari” sadarbību citiem uzņēmumiem, organizācijām vai privātpersonām?”**. Klientu pārstāvji mūs vērtēja skalā no 0 (noteikti neieteiktu) līdz 10 (noteikti ieteiktu), un pēc NPS metodoloģijas tika iedalīti šādās trīs grupās:

- veicinātāji, kas sniedz vērtējumu 9–10;
- neitrālie, kas sniedz vērtējumu 7–8;
- noliedzēji, kas novērtē skalā no 0–6.

Aprēķinot rekomendāciju indeksu katrai klientu grupai, ir saņemti šādi rezultāti:

- TOP 20 klienti: 83
- Visi bez TOP 20: 76
- Kopējais vērtējums: 77

Jāņem vērā, ka TOP 20 klientu grupā ir vien 30 atbildes, un ir jāsaņem vismaz 50 atbildes, lai rezultāts būtu statistiski nozīmīgs.

Savukārt, skatoties visu kopējo NPS, **rezultāts ir izcils – 77**. Varam secināt, ka elektronisko sakaru klienti ir lojāli un ļoti apmierināti. Dažas klientu pārstāvju uzslavas:

- “Viennozīmīgi orientēti uz rezultātu – uz ļoti labu rezultātu!”
- “Ļoti laipna un atsaucīga komanda.”
- “Es ieteiktu Jūs galvenokārt tādēļ, ka Jūsu pakalpojumi ir kvalitatīvi, komanda atsaucīga un sadarbība vienmēr ir profesionāla un uzticama.”
- “Varu ieteikt citiem uzņēmumiem sadarboties ar Jūsu uzņēmumu, jo Jūsu pakalpojumu cenas ir saprātīgas un jūs sniežat kvalitatīvus pakalpojumus.”

Ar 5 respondentiem, kas atzīmēja vērtējumu 0-6 sazinājāmies individuāli, nosūtot e-pastus, taču atbildes netika saņemtas.

Jautājot, ko mēs varētu darīt, lai uzlabotu NPS rādītāju un klientu pieredzi, ieteikumi nav saņemti.

Vispārēji ieteikumi uzlabojumiem

No visiem iesniegtajiem komentāriem un/ vai priekšlikumiem detalizētāk tika izpētīti 80 komentāri/priekšlikumi, ko iesniedza 55 respondenti (t.sk. 13 TOP20 klientu pārstāvji). Analizējot klientu sniegtos ierosinājumus, secināms, ka tie galvenokārt attiecas uz procesu vienkāršošanu, birokrātijas mazināšanu un komunikācijas uzlabošanu ar klientiem. Tāpat klienti ir pauduši ierosinājumus par jaunu pakalpojumu attīstību, esošo pakalpojumu cenu politikas pilnveidi, kā arī digitālo risinājumu un meklēšanas funkcionalitātes uzlabošanu. Atsevišķos gadījumos ierosinājumi skar arī nepieciešamību pēc proaktīvākas informēšanas un radošākiem risinājumiem, kas veicinātu pakalpojumu lietošanas ērtumu un klientu iesaisti.

Sūdzības un pateicības

2025.gada 10 mēnešos saņēmām divdesmit sešas pateicības un vienu pamatotu klientu sūdzību.

Saņemtās pateicības ir par ieguldījumu Parīzes Olimpisko un Paraolimpisko spēļu norisē, par dalību Latvijas - Moldovas Biznesa forumā, ieguldīto darbu, veidojot izstādi "Outdoor Riga 2025" izstādi, sniegto atbalstu un profesionalitāti Dronu Samita 2025 organizēšanā, atbalstu RTU Studentu inovāciju Grantu projekta pieteikuma sagatavošanā, par CEPT ECC FM22 sanāksmes organizēšanu un viesmīlību, veltīto laiku dalībai RTU DITEF starptautiskajā zinātniskajā izvērtēšanā, par atsaucību, sadarbību un ātro radioatļaujas sagatavošanu, par sadarbību un savlaicīgu rēķinu apmaksu, par ieguldījumu, kas palīdz veidot godīgu un stabilu vidi Latvijas attīstībai, kā arī citas, tajā skaitā individuālas pateicības konkrētiem darbiniekiem.

Savukārt sūdzība ļāva mums padziļināti izanalizēt nestandarta situāciju, piesaistot juristus, kā rezultātā tika atcelts akceptētais projekts.

Aptaujas rezultātu secinājumi

2025. gada gada klientu apmierinātības pētījuma rezultāti apliecina, ka kopējais apmierinātības līmenis ar Elektronisko sakaru sniegtajiem pakalpojumiem saglabājas izcils un stabils ilgtermiņā. Gan TOP20 klientu, gan pārējo EMS klientu vērtējumi pārsniedz 9 punktus no 10, kas norāda uz augstu uzticību un pozitīvu sadarbības pieredzi.

Radioatļauju pieprasīšanas un radiofrekvenču traucējumu novēršanas procesi klientu vērtējumā ir vienkārši un efektīvi. Traucējumu novēršanas kvalitāte tiek vērtēta īpaši augstu, sasniedzot maksimālos vērtējumus, vienlaikus klientu ierosinājumi iezīmē nepieciešamību turpināt procesu optimizāciju un automatizāciju.

Digitālie risinājumi ir kļuvuši par galveno pakalpojumu saņemšanas un informācijas ieguves kanālu. Pašapkalpošanās portāla izmantošana ir būtiski pieaugusi, un kopumā portāls tiek vērtēts kā ērts un funkcionāls. Vienlaikus klientu sniegtie ierosinājumi norāda uz potenciālu turpmākai portāla un mājaslapas funkcionalitātes pilnveidei.

Darbinieku kompetence un komunikācijas kvalitāte ir viena no uzņēmuma būtiskākajām stiprajām pusēm. Respondenti augstu novērtē profesionālu, laipnu un savlaicīgu komunikāciju, vienlaikus norādot uz nepieciešamību stiprināt proaktīvu informēšanu par izmaiņām procesos un sistēmās.

Klientu ierosinājumi galvenokārt saistīti ar procesu vienkāršošanu, digitālo rīku uzlabošanu, komunikācijas skaidrību un cenu politikas jautājumiem. Šie ieteikumi sniedz vērtīgu pamatu turpmāko attīstības aktivitāšu plānošanai.

Augstais rekomendācijas indekss (NPS) apliecina klientu lojalitāti un gatavību ieteikt Elektronisko sakarus citiem, kas kopumā norāda uz veiksmīgu digitālo risinājumu un kvalitatīvas klientu apkalpošanas līdzsvaru.

Galvenie virzieni, ko attīstīt:

- Procesu vienkāršošana un automatizācija, īpaši radioatļauju pieprasīšanā.
- Digitālo risinājumu pilnveide, tostarp klientu pašapkalpošanās portāla funkcionalitāte.
- Pašapkalpošanās risinājumu popularizēšana, veicinot to plašāku izmantošanu.
- Proaktīvas komunikācijas stiprināšana par izmaiņām procesos un sistēmās.
- Cenu un norēķinu jautājumu izvērtēšana, ņemot vērā klientu ierosinājumus.

Esam veikuši virkni uzlabojumu pateicoties iepriekšējo gadu aptaujām

Klientu apmierinātības pētījumā sniegtie priekšlikumi un ierosinājumi ļauj iekļaut attīstības plānos arī klientu vajadzības un redzējumu. Pateicoties aizvadītajā gadā saņemtajiem klientu ierosinājumiem:

1. ieviesām jaunu dizainu atļauju sarakstu skatīšanai lapošanas režīmā ar iespēju izvēlēties ierakstu skaitu atspoguļošanu,
2. ieviesām divu veidu meklēšanas iespējas ērtākai atļauju atrašanai – tagad var meklēt visur un meklēt pēc noteiktiem kritērijiem,
3. papildinājām eksportējamās atļauju un piešķirumu datnes ar klientu prasītajiem parametriem,
4. ieviesām divu faktoru autentifikāciju lietotāju piekļuvei klientu portālam un kiberdrošības uzlabojumus, tādējādi stiprinot drošību,
5. optimizējām liela apjoma atļauju datu apskates pieprasījumus, lai uzlabotu klientu portāla ātrdarbību,
6. ieviesām e-rēķinu, kas ir pieejams finanšu sadaļā PEPPOL formātā,
7. uzlabojām atļauju pieprasījumu formu laukus un ievadīto datu automātisko pārbaudi,
8. nodrošinājām piekļuvi pašapkalpošanās portālam klientiem ar mainītu personas kodu.

Lai nodrošinātu 2025. gada Klientu apmierinātības pētījumā sniegto priekšlikumu un ierosinājumu īstenošanu, esam apstiprinājuši aktivitāšu plānu, kurā ietvērām šādas aktivitāšu jomas: klientu portāls, atļauju pieprasīšana un frekvenču plānošana, ārējā komunikācija, tīmekļvietnes pilnveidošana, klientu vadība un ikgadējais klientu apmierinātības pētījums, klientu dienas.

Paldies mūsu klientiem par uzticību, atsauksmēm un sadarbību – jūsu viedoklis palīdz mums kļūt labākiem!

Pielikums – 2025. gada klientu apmierinātības indeksa kopējie rezultāti

	TOP 20			Visi bez TOP20			Ilgadējā klientu pētījuma kopsumma	
Aptaujas jautājumi	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %
1. Sniegto pakalpojumu kvalitāte un piegāde								
Vai pieprasīt radioatļauju bija vienkārši?	8.67	86.67	10.00	9.05	90.53	10.00	8.97	89.69
Vai pēdējo 12 mēnešu laikā saskārāties ar traucējumiem radiofrekvenču izmantošanā?	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00
Vai pieteikt traucējumu novēršanu bija vienkārši?	9.88	98.75	10.00	7.75	77.50	n/a	9.17	91.67
Vai problēma tika atrisināta noteiktajā 30 dienu termiņā?	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00
Kā Jūs vērtējat klientu portāla funkcionalitāti un ērtību?	8.44	84.40	8.00	8.92	89.23	10.00	8.82	88.19
Vidējais rādītājs:	9.40	93.96		9.14	91.45		9.39	93.91
2. Klientu apkalpošanas kvalitāte								
Kā Jūs vērtējat SIA "Elektroniskie sakari" darbinieku kompetenci un zināšanas?	9.43	94.33	10.00	9.35	93.54	10.00	9.37	93.67
Kā Jūs vērtējat mūsu darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu vai ar Jums personīgi?	9.50	95.00	10.00	9.39	93.88	10.00	9.41	94.07
Kā Jūs vērtējat SIA "Elektroniskie sakari" komunikācijas biežumu un savlaicīgumu ar Jums vai Jūsu uzņēmumu?	9.13	91.33	10.00	9.26	92.59	10.00	9.24	92.37
Vai mūsu mājaslapā ir viegli atrast sev interesējošo informāciju?	8.35	83.45	8.00	8.54	85.42	10.00	8.51	85.06
Vidējais rādītājs:	9.10	91.03		9.14	91.36		9.13	91.29
Kopējais KAI	9.27	92.66		9.14	91.41		9.28	92.75