



Årets  
Byrå

Regi®

# VÅRA 3 RAPPORTNIVÅER



## BASIC

Nöjd Kund Index\*

5 benchmarkbyråer

Öppna kommentarer

## PROFESSIONAL

Nöjd Kund Index\*

5 benchmarkbyråer

Öppna kommentarer

2-3 kategorifrågor\*

Utvalda fördjupningsfrågor\*

## ADVANCED

Nöjd Kund Index\*

5 benchmarkbyråer

Öppna kommentarer

2-3 kategorifrågor\*

Alla fördjupningsfrågor\*

---

Leverans: Digital rapport

Digital rapport +  
presentation (1h)

Digital rapport +  
presentation med analys & råd (2h)

---

Pris 1 år: 45 000 SEK

66 000 SEK

89 000 SEK

---

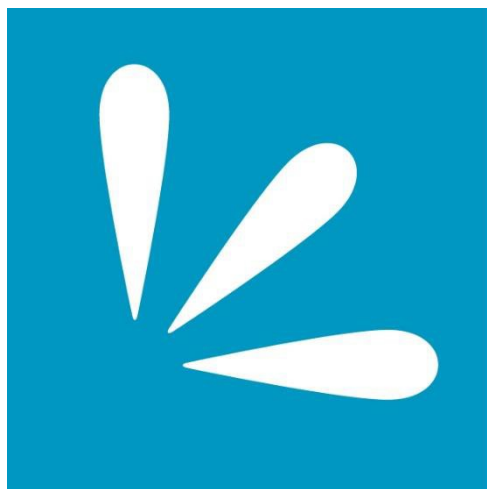
Pris 3 år: 42 000 SEK/år

62 000 SEK/år

84 000 SEK/år

# DUMMY | KUNDRAPPORT

## Basic, Professional och Advanced



Årets  
Byrå

*Med reservation för ändringar*

Regi®

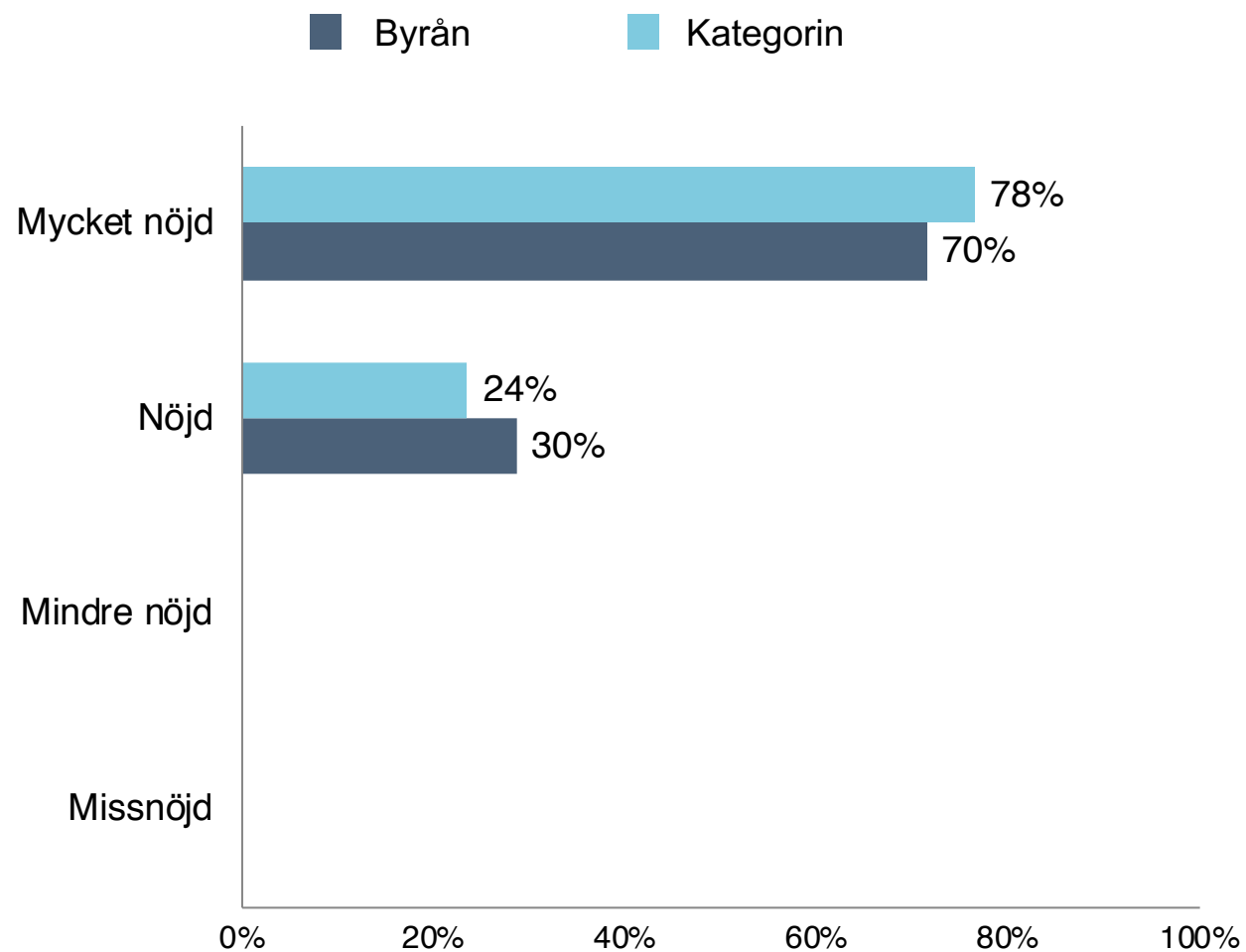
# BASIC

**Basic inkluderar de delar som presenteras nedan på slide 3-11.**

# NÖJD KUND INDEX

Vilket betyg har kunderna gett byrån i Nöjd Kund Index (totalt 14 kriterier)?

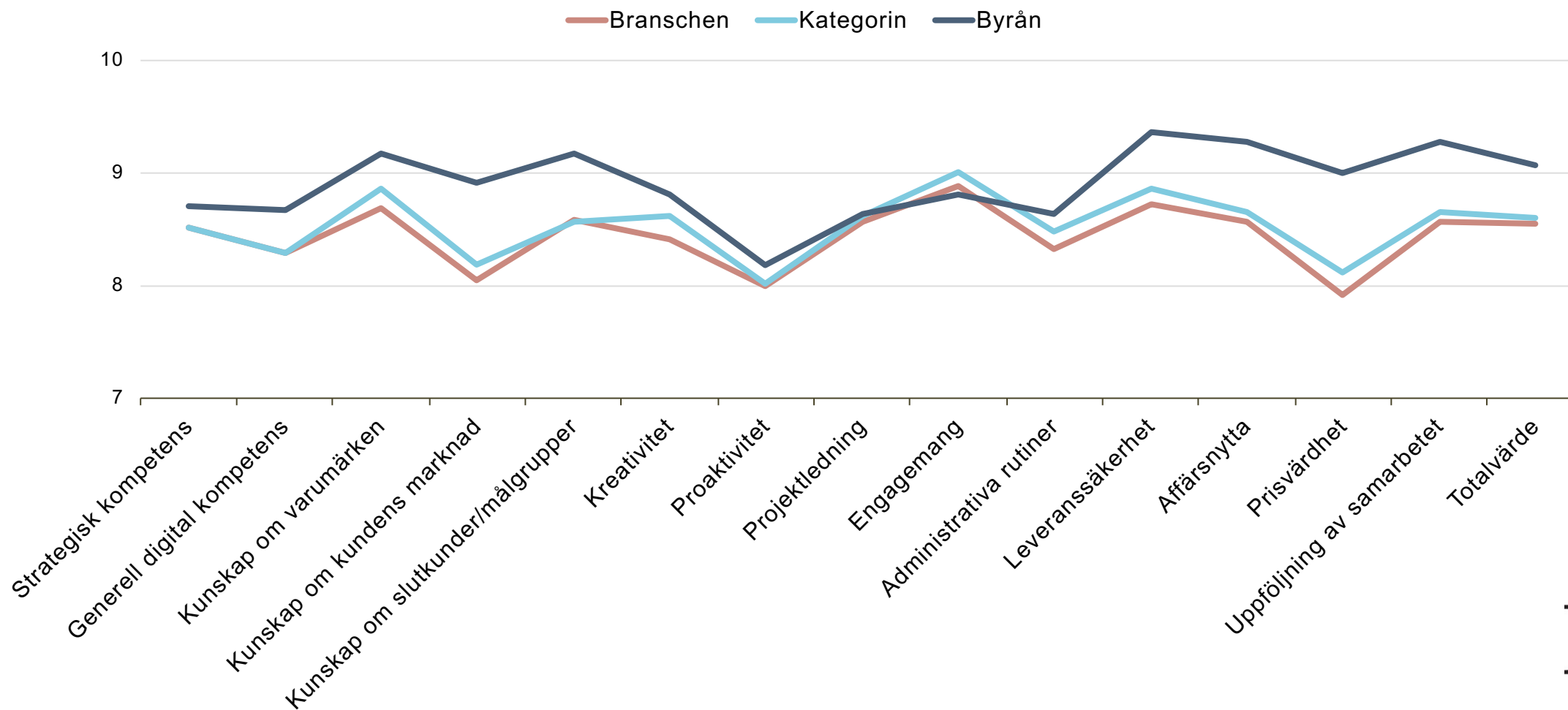
# FÖRDELNING AV KUNDNÖJDHETEN



# NÖJD KUND INDEX - ÖVERSIKTSTABELL

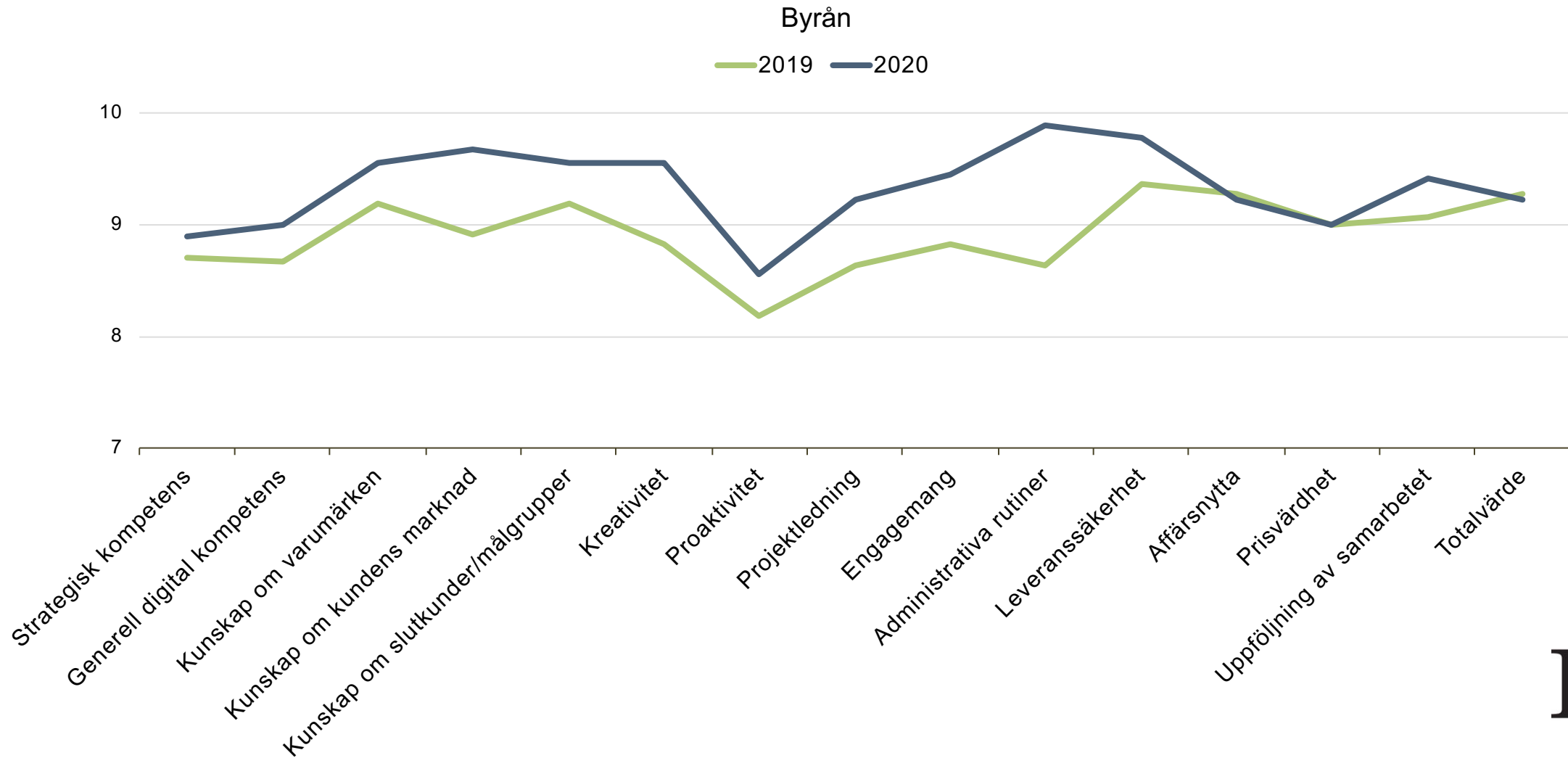
	Branschen	Disciplinen	Byråns resultat 2019	Byråns resultat 2020	Förändring 2019/20	Byråns ranking 2020
Kunskap om varumärken	8,25	9,00	7,12	6,98	-0,14	7
Kunskap om slutkunder och målgrupper	9,00	6,98	9,00	8,25	-0,75	4
Kunskap om kundens marknad	8,00	7,80	8,25	8,50	0,25	3
Strategisk kompetens	7,12	7,12	6,98	7,89	0,91	3
Digital kompetens	9,00	6,98	9,00	8,25	-0,75	2
Kreativitet	9,10	9,10	7,24	9,00	1,76	2
Projektledning	7,74	9,30	8,50	9,50	1,00	1
Proaktivitet	8,00	7,80	8,25	8,50	0,25	3
Engagemang	7,55	8,25	9,25	9,10	-0,15	1
Utvärderingar	9,10	9,50	7,00	7,24	0,24	6
Leveranssäkerhet	8,10	8,00	7,80	7,88	0,08	6
Affärsnytta	7,65	9,10	9,30	9,25	-0,05	1
Effekt för pengarna	8,00	9,00	9,50	8,98	-0,52	4
<b>Totalvärde</b>	<b>8,04</b>	<b>8,33</b>	<b>8,26</b>	<b>8,33</b>	<b>0,07</b>	<b>2</b>

# NÖJD KUND INDEX - BRANSCHJÄMFÖRELSE





# NÖJD KUND INDEX - BYRÅNS HISTORISKA UTVECKLING



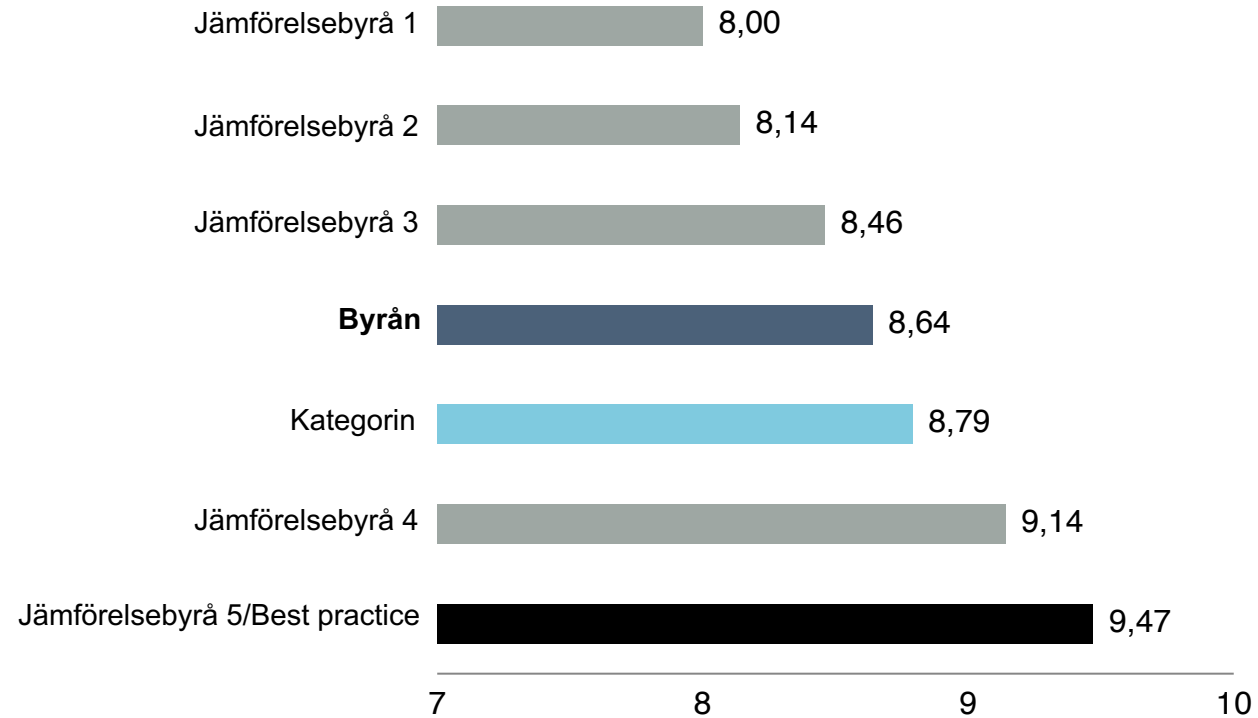
# BENCHMARKING, BETYGSFÖRDELNING OCH ÖPPNA KOMMENTARER

Byråns Nöjd Kund Index-resultat jämförs i respektive kriterium med fem av byrån utvalda jämförelsebyråer. Även kategorins medelvärde och byrån med högst betyg ("Best practice") redovisas.

Här ingår även kundernas betygsfördelning inom respektive kriterium samt kundernas öppna kommentarer från respektive kriterium.

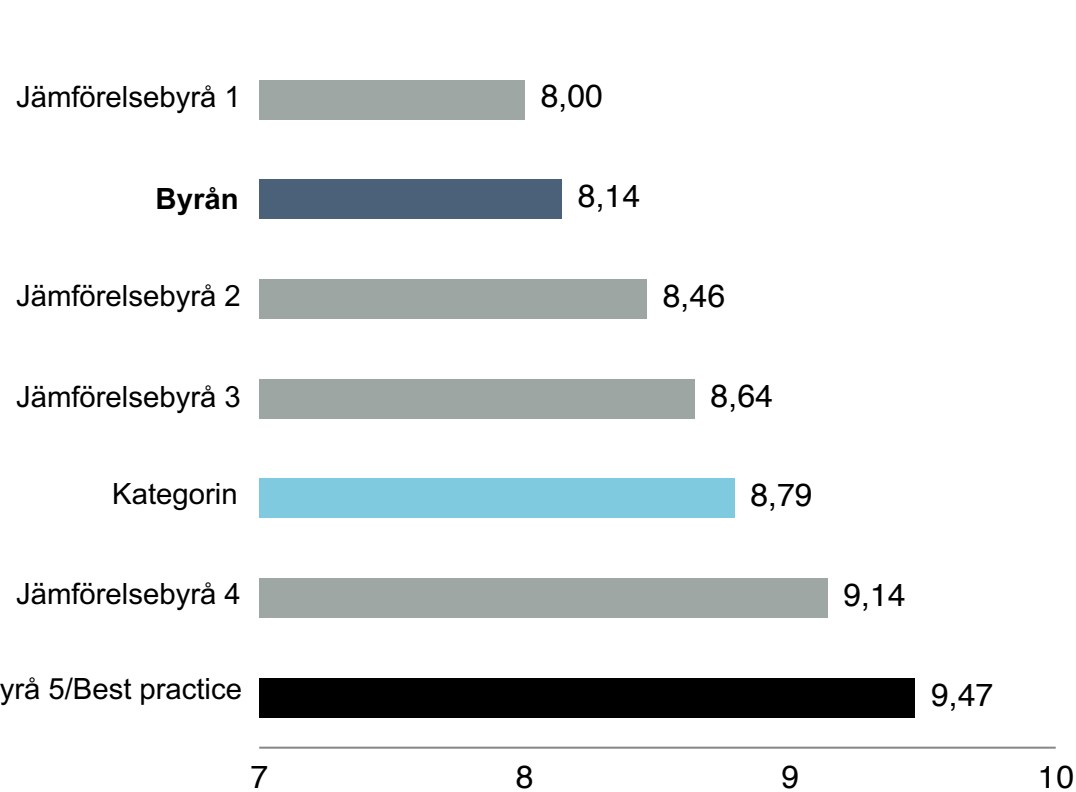
# TOTALVÄRDE

Här avses det samlade värdet av alla Nöjd Kund Index-kriterier.

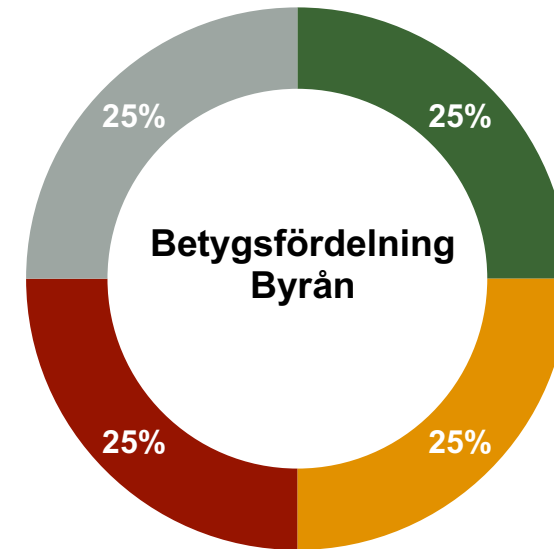


# PROAKTIVITET

Här avses byråns förmåga att förebygga och förutse, ta initiativ och ge förslag utifrån möjligheter som uppkommer. Dvs. ligga steget före och vara drivande.



■ Betyg 10-8   ■ Betyg 7   ■ Betyg 6-1   ■ Vet ej



# ÖPPNA KOMMENTARER

## Proaktivitet

*Förväntar mig att byrån ska i framkant och komma med idéer utöver än vad jag beställt. Bevakning av marknaden, komma med proaktiva förslag, förutse negativa effekter.*

*Det är väldigt personberoende – vår första projektledare var superduktig och proaktiv. Den nya som vi fått hör väldigt sällan av sig. Gör att vi känner oss bortprioriterade som kund.*

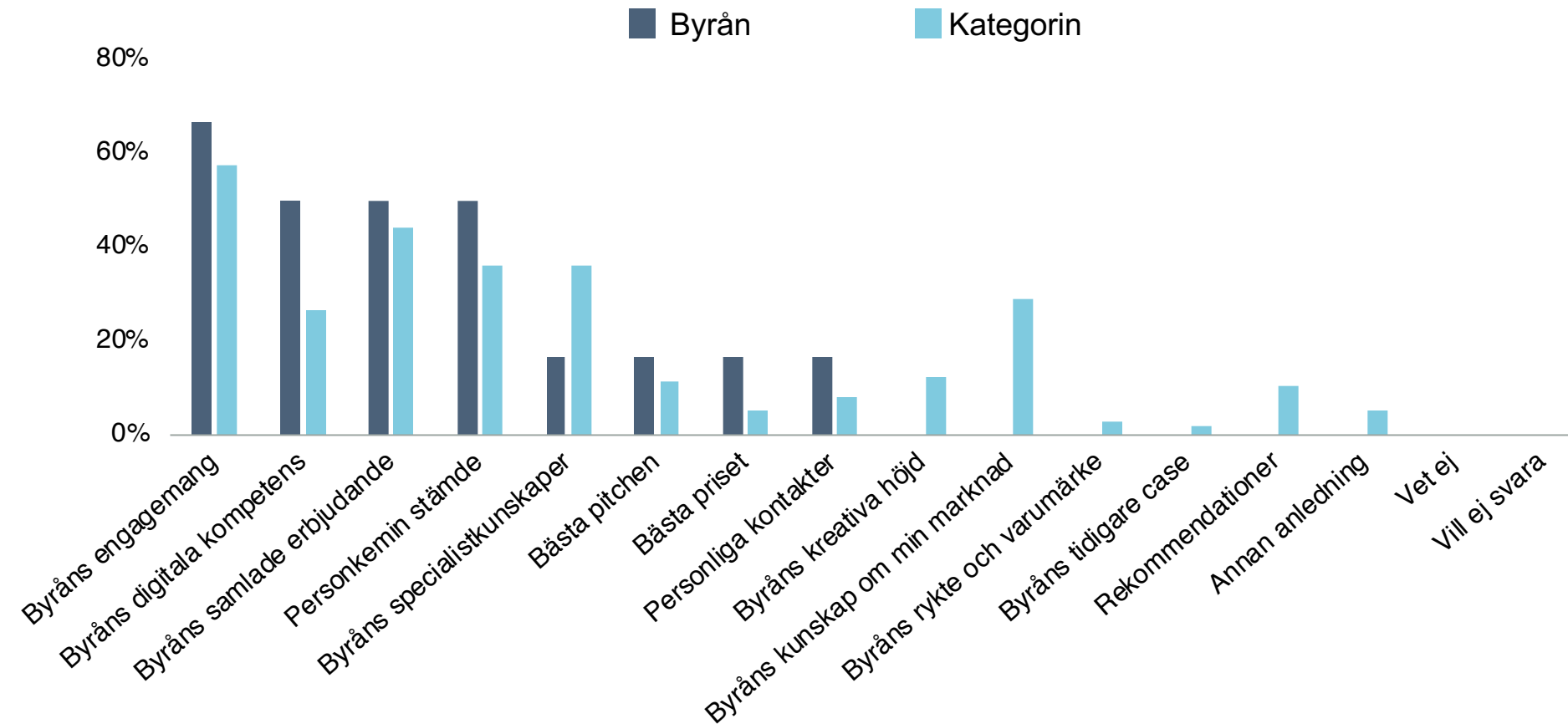
*De är riktiga stjärnor! Proaktiva och återkopplar alltid direkt.*

# PROFESSIONAL

Professional inkluderar samtliga delar från Basic  
samt de delar som presenteras nedan på slide 13-43.

# VIKTIGAST ATT FÖRBÄTTRA – NÖJD KUND INDEX

Vilka tre NKI-kriterier anser kunderna är viktigast för byrån att prioritera?



Detta är en flervalsfråga där respondenten kan välja max tre svar,

# KATEGORISPECIFIKA FRÅGOR

3 frågor som är anpassade utifrån den kategori som byrån tillhör



# KATEGORISPECIFIKA FRÅGOR



## **Event & Brand Experience**

Kompetens inom event och upplevelser  
Produktionsledning  
Kompetens inom digitala medier

## **Content**

Generell content- och innehållsproduktion  
Varumärkesbyggande innehåll  
Kompetens inom digitala medier

## **Digital**

Teknisk digital kompetens  
Design och UX  
Analys, insikt och data

## **Media**

Analys, insikt och data  
Kommunikations- och mediekanaler  
Förhandlingsförmåga

## **PR- och Kommunikationsbyråer**

Redaktionell kompetens  
Medierelationer och opinionsbildning  
Kompetens inom digitala medier

## **Reklam**

Kreatörer (AD/Copy)  
Produktionsledning  
Kompetens inom digitala medier

## **Varumärke & Design**

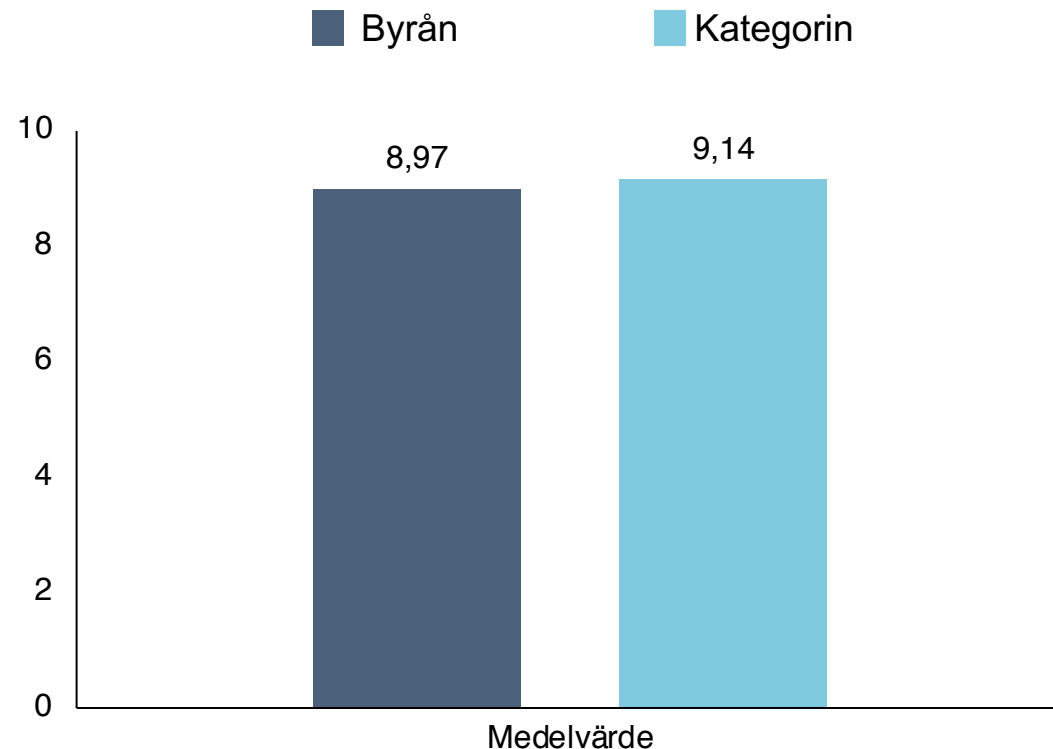
Design  
Produktionsledning  
Kompetens inom digitala medier

Regi®

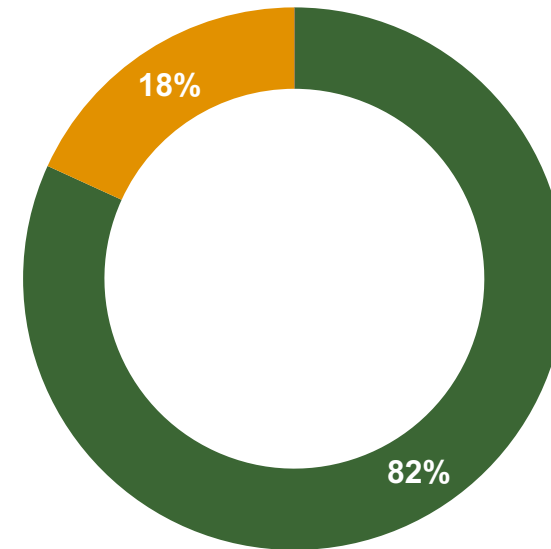
# EXEMPEL PÅ KATEGORISPECIFIK FRÅGA: BYRÅNS PRODUKTIONSLEDNING



Här avses arbetet med praktisk planering, inköp för kundens räkning, kontroll av tidsplaner och logistiken i projektet.



■ Betyg 10-8 ■ Betyg 7 ■ Betyg 6-1 ■ Vet ej



# ÖPPNA KOMMENTARER

## Produktionsledning

*Helt fenomenal! Bra planering, uppföljning och logistisk.*

*Här finns mer att önska angående praktiskt planering.*

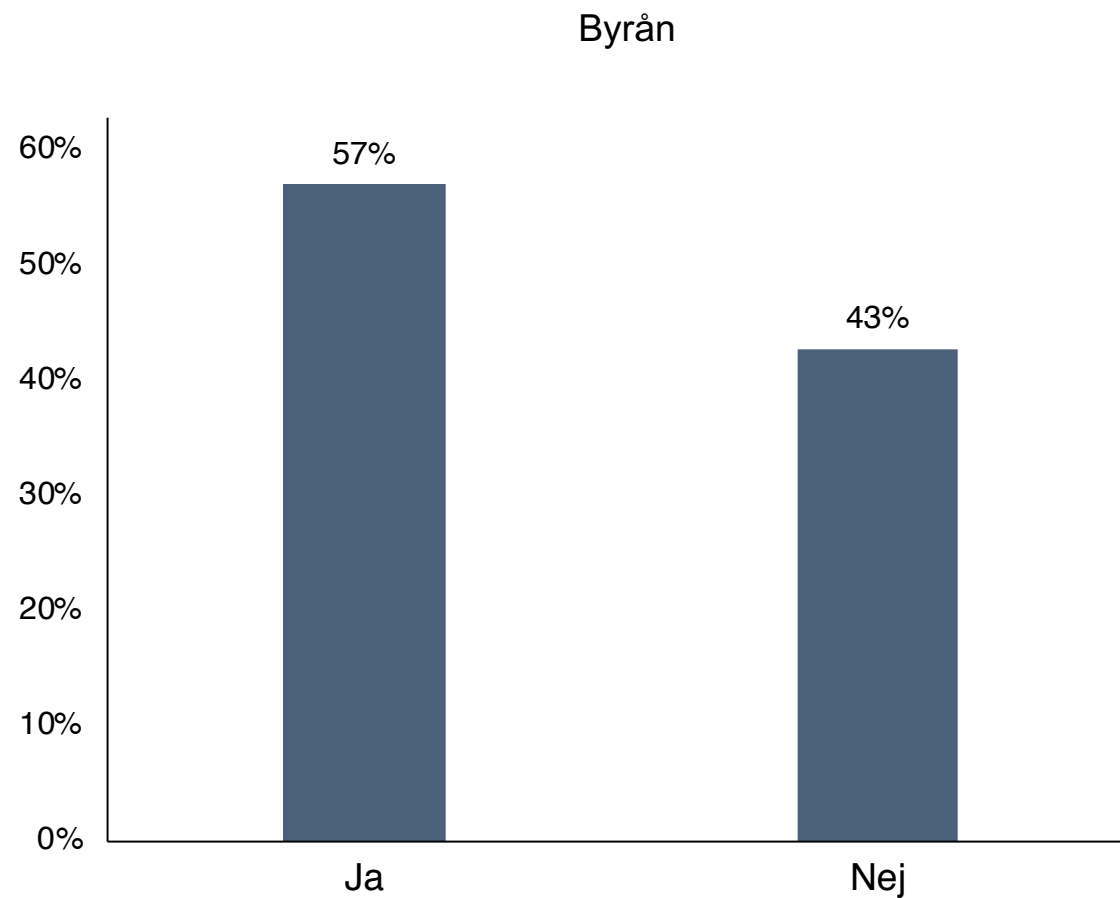
*Med det tidigare teamet fungerade det jättebra. Med det nya teamet har det blivit sämre. Dålig kontroll av tidsplaner.*

*Kompetensen är väldigt personberoende.*

# FÖRDJUPNINGSS- FRÅGOR

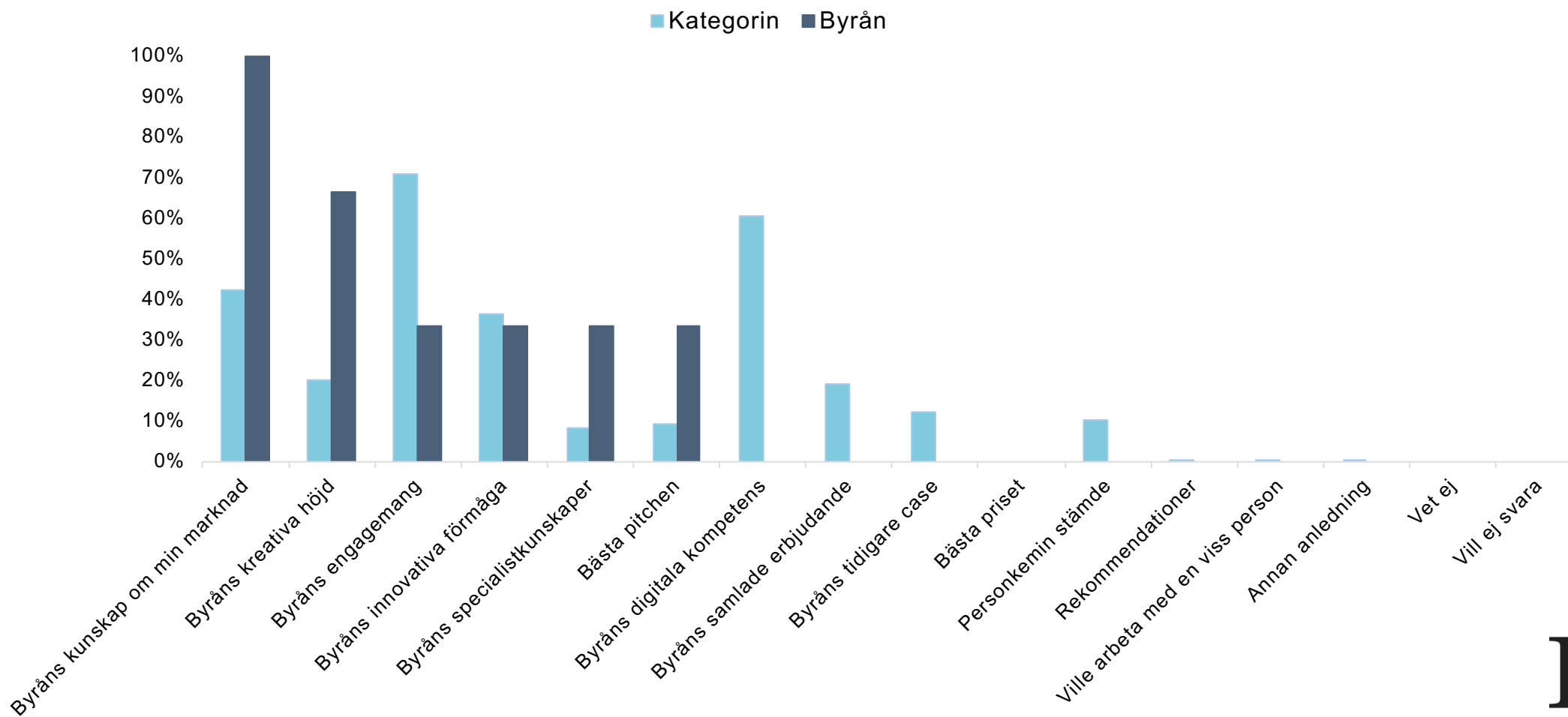
# AVGÖRANDE VID VAL

Var kunderna delaktiga i valet av byrå?



# AVGÖRANDE VID VAL

Vilka var de viktigaste skälen till att byrån fick uppdraget?

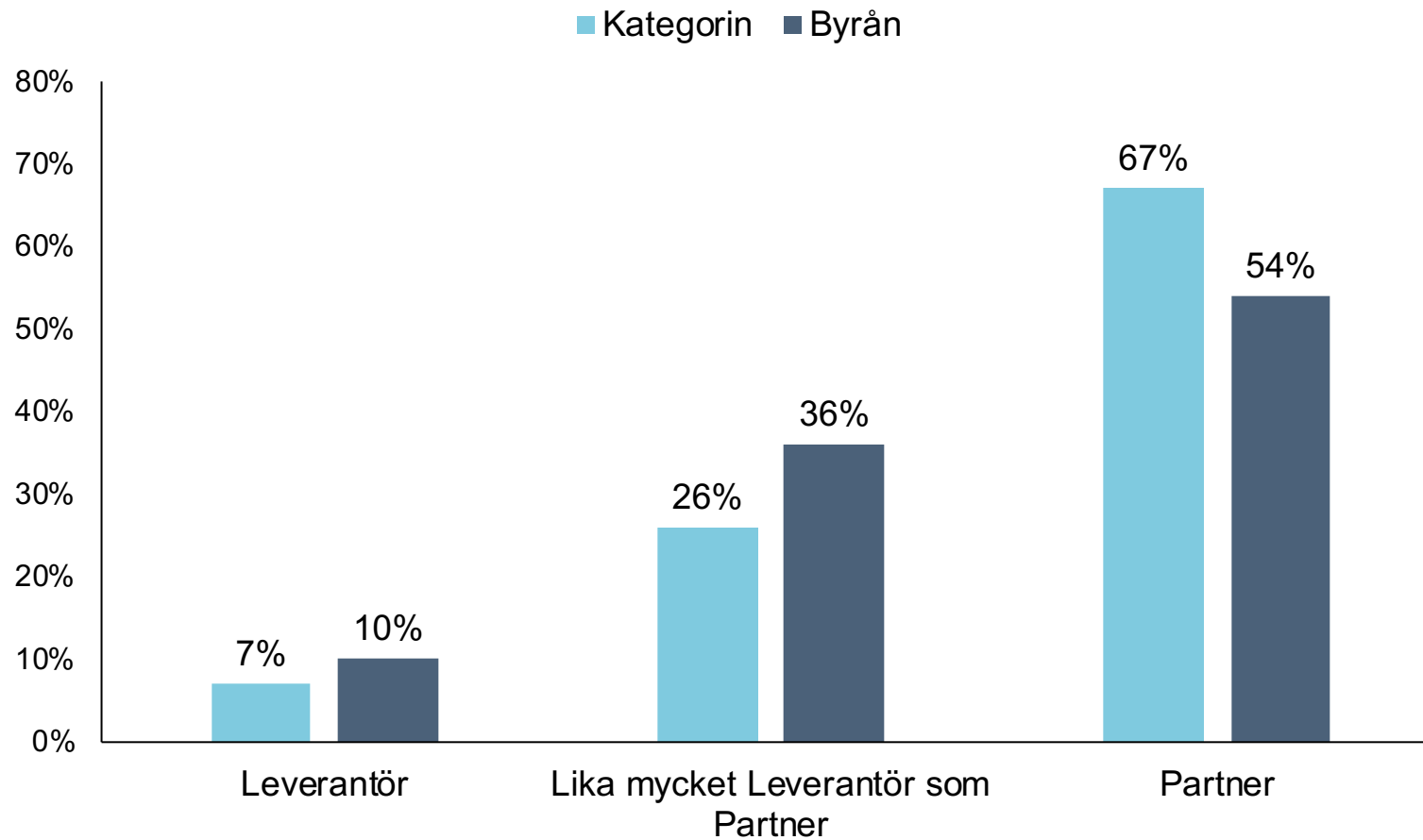


Detta är en flervalsfråga där respondenten kan välja max tre svar,

# POSITIONERING

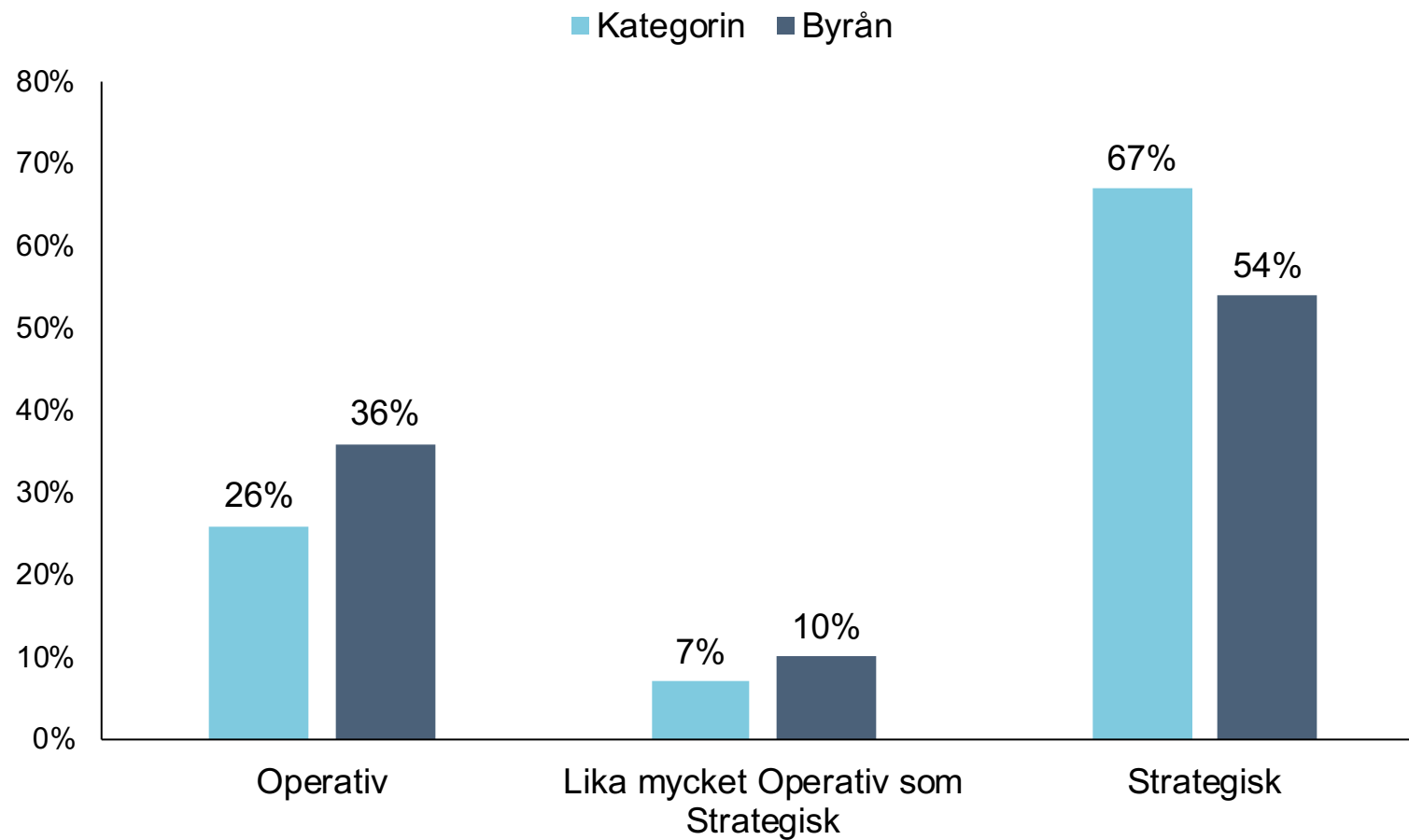
Ett antal begreppspar har ställts i motsats till varandra och byråns kunder har fått placera byrån på en gradskala däremellan.

# ÄR BYRÅN LEVERANTÖR ELLER PARTNER?

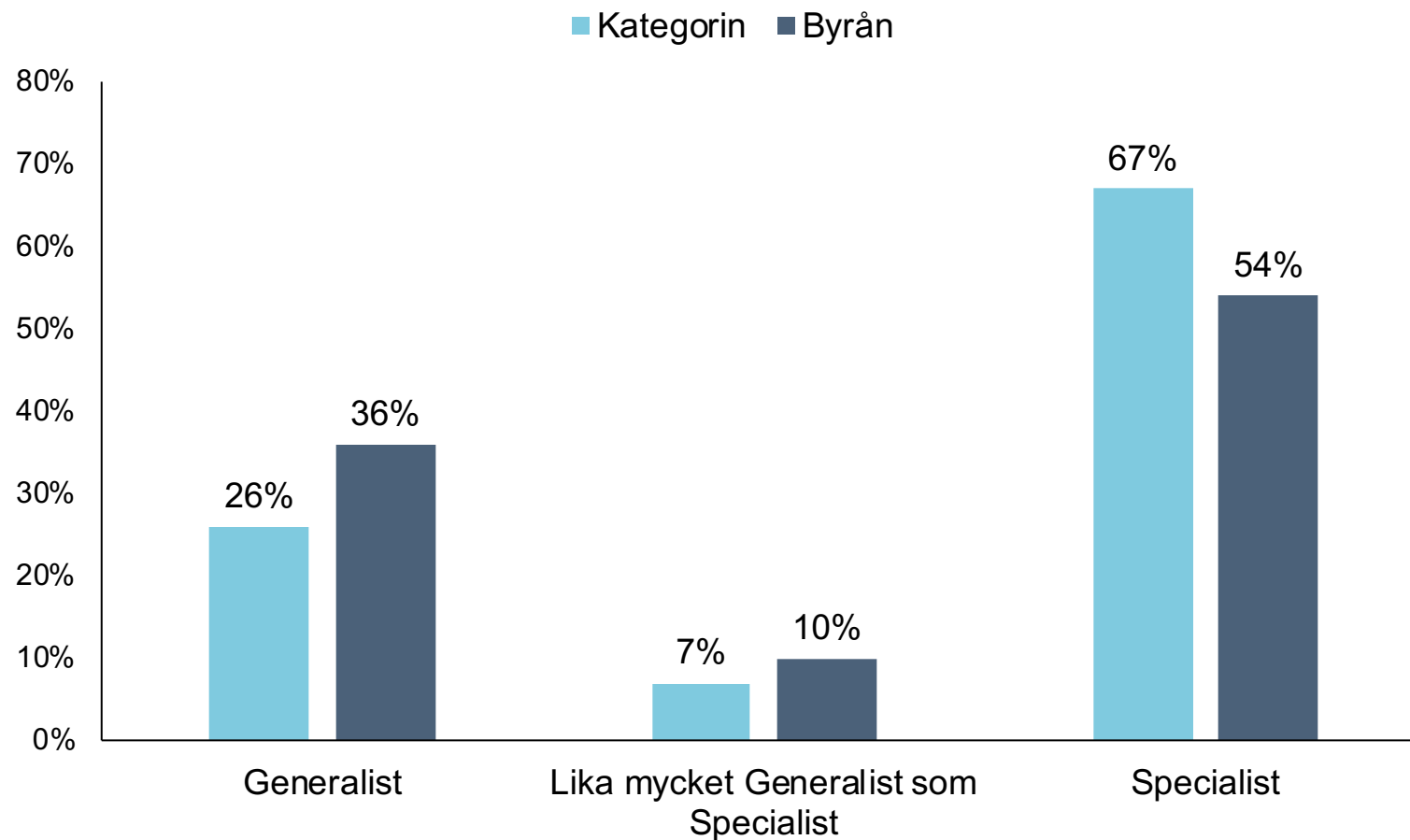




# ÄR BYRÅN OPERATIV ELLER STRATEGISK?



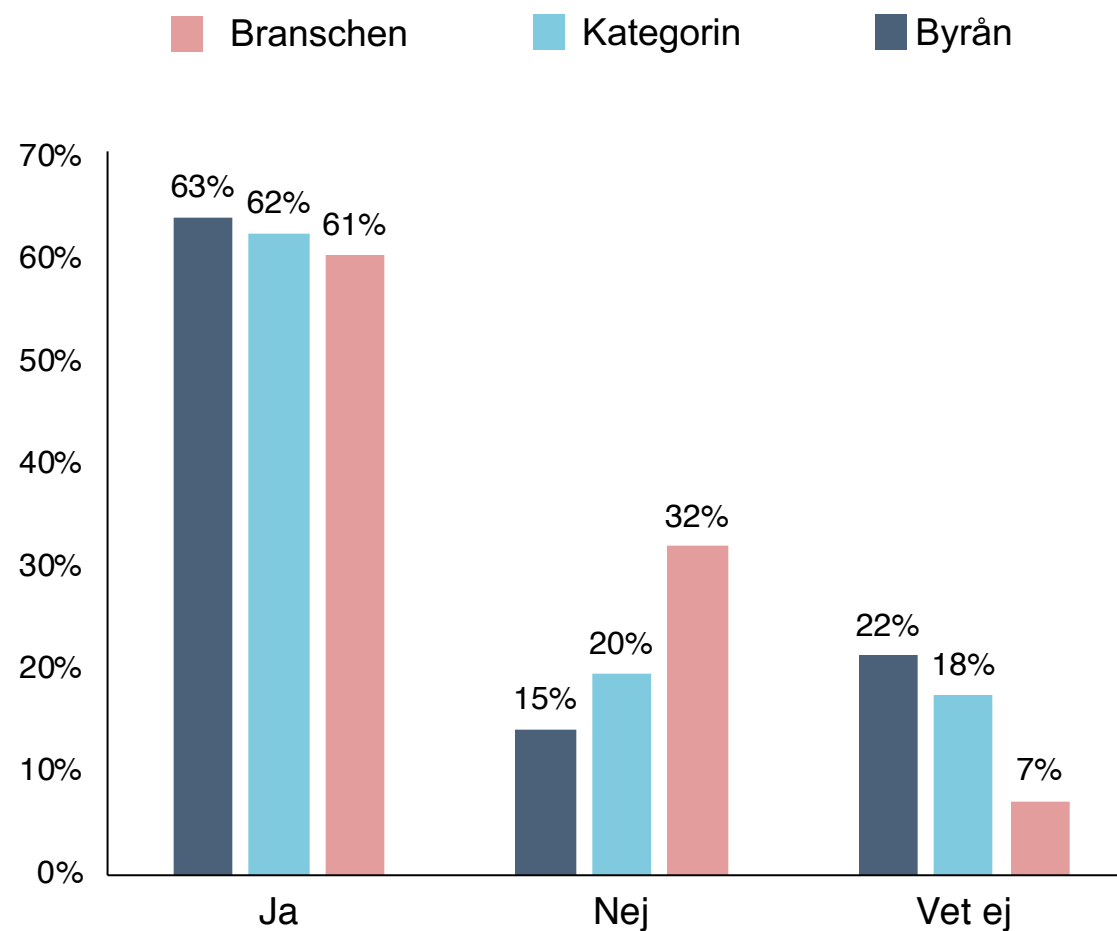
# ÄR BYRÅN GENERALIST ELLER SPECIALIST?



# MÅLSÄTTNING OCH UPPFÖLJNING

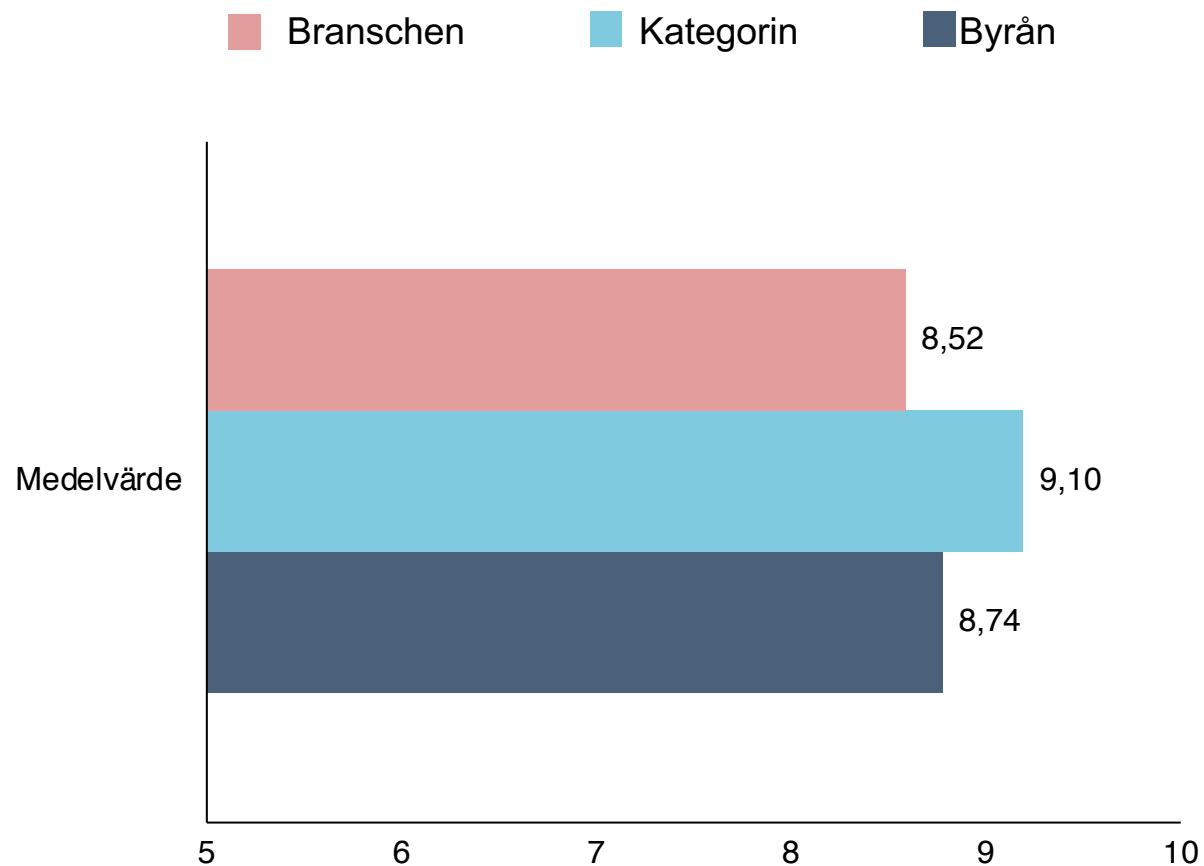
# MÅLSÄTTNING OCH UPPFÖLJNING

Har det satts upp mål för arbetet tillsammans med byrån?



# MÅLSÄTTNING OCH UPPFÖLJNING

Om ja, hur väl har återkoppling av målen fungerat?



# MÅLSÄTTNING OCH UPPFÖLJNING

Öppna kommentarer:

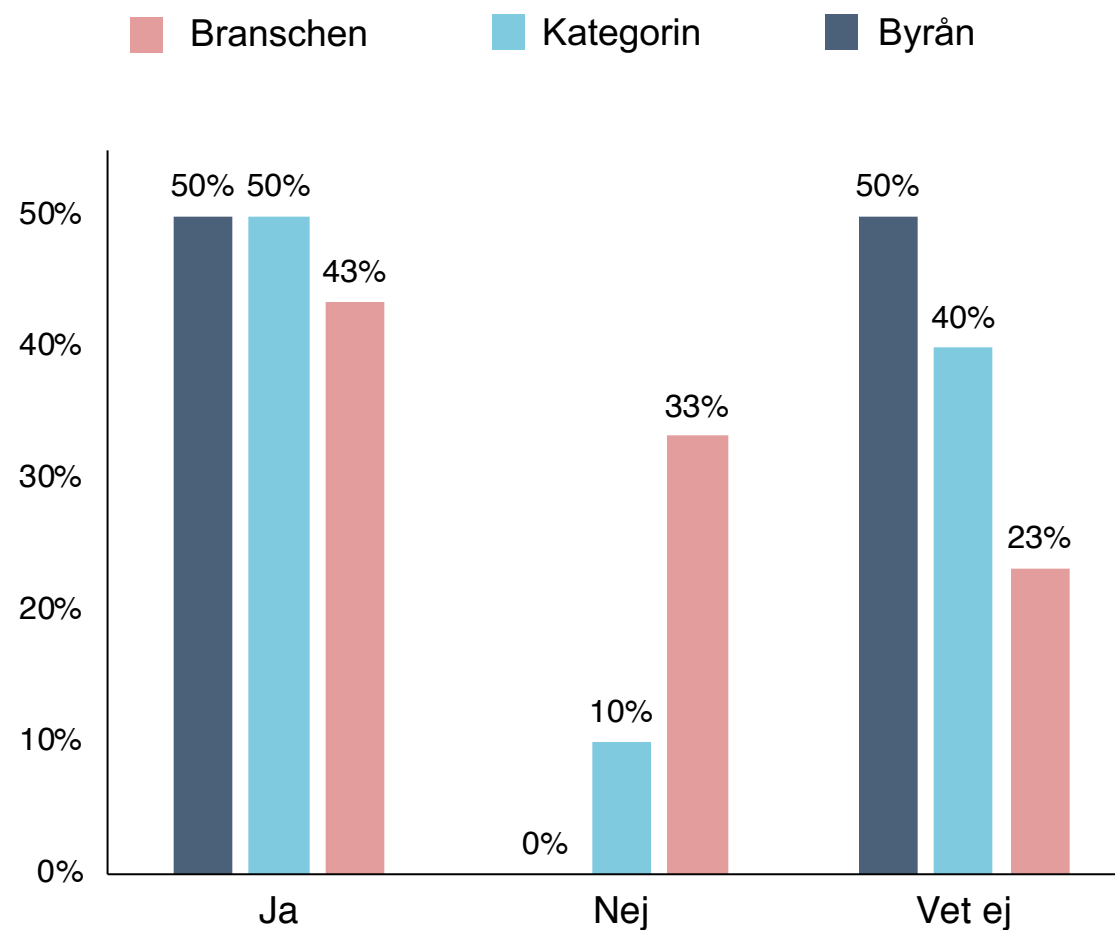
*Tydliga mål – bra uppföljning och resultat! Jättebra genomfört!*

*Vi satte gemensamma mål i samarbetets inledning, men återkopplingen skulle kunna ske oftare. För det mesta är det jag som måste kontakta byrån för att få status.*

*Byrån är bra på att uppdatera mig och de har också nått de mål som vi satte upp tillsammans. Jag är jättenöjd.*

# MÅLSÄTTNING OCH UPPFÖLJNING

Om nej, skulle kunderna vilja att det sattes upp mål tillsammans med byrån?



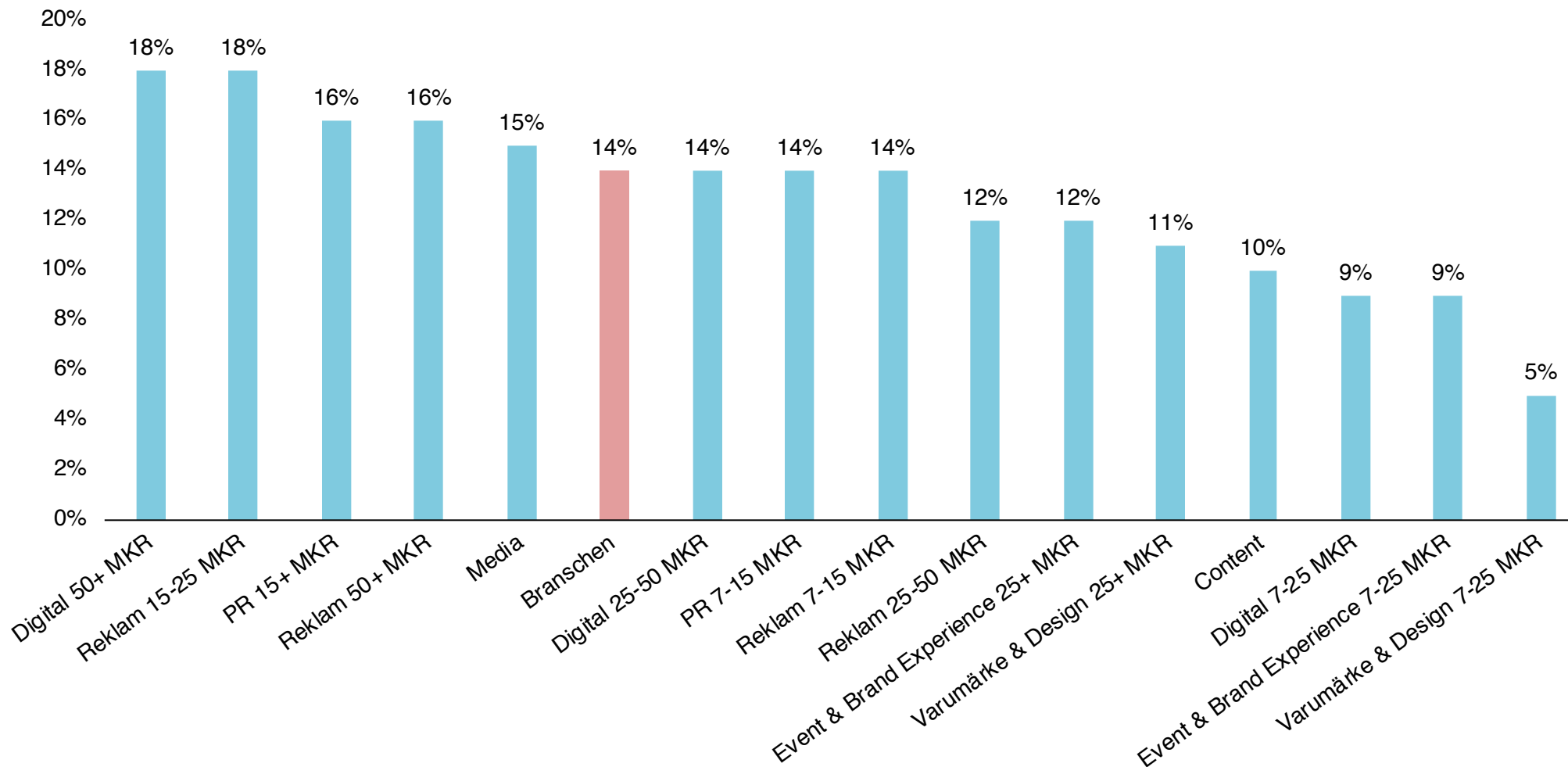
# BYTESBENÄGENHET

Hur stor är bytesbenägenheten bland byråns kunder och vad händer om deras kontaktperson slutar?



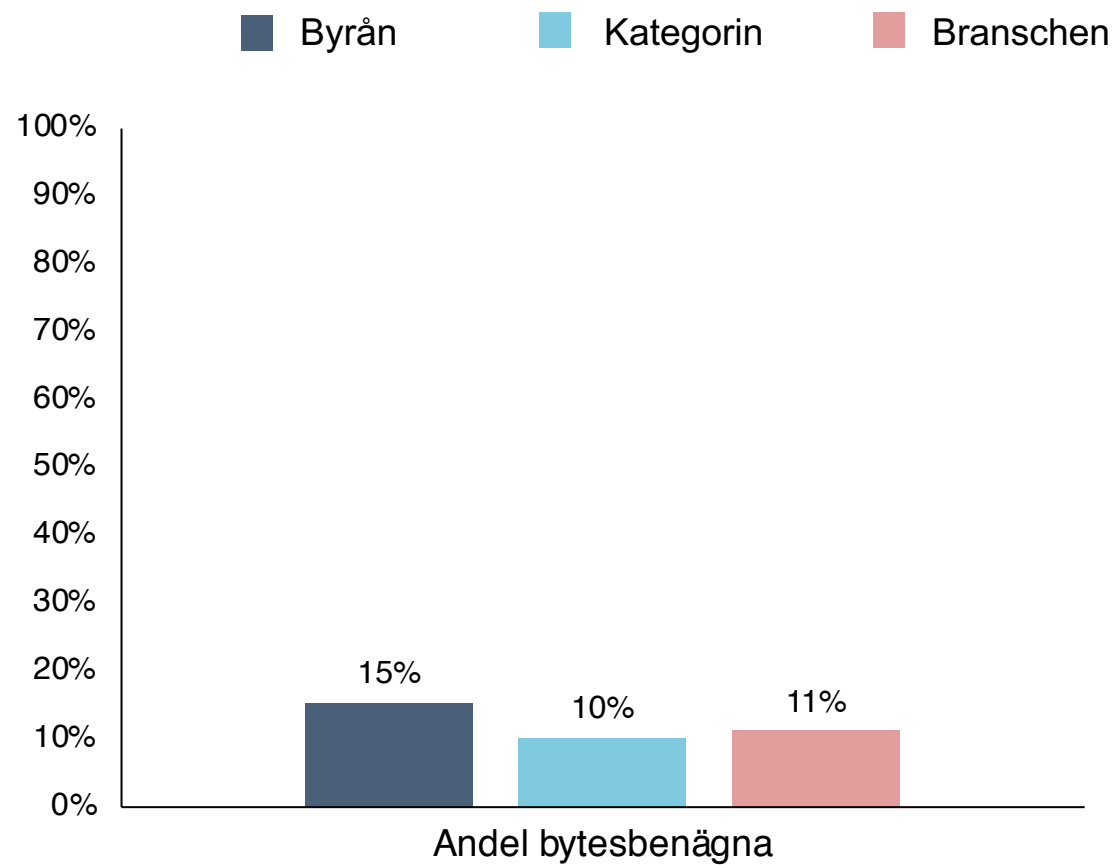
# BYTESBENÄGENHET

## Bytesbenägenheten per kategori



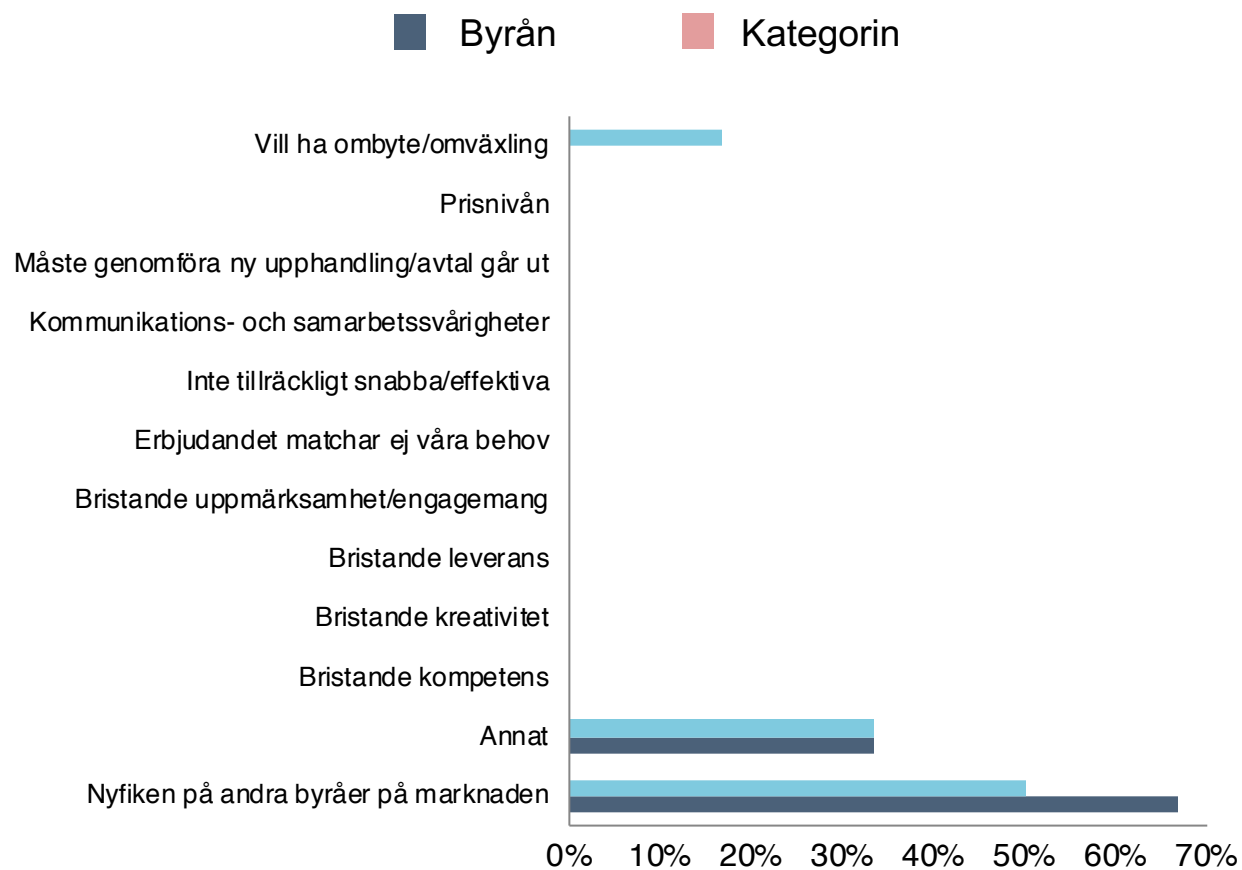
# BYTESBENÄGENHET

Har kunderna funderat på att byta ut byrån?



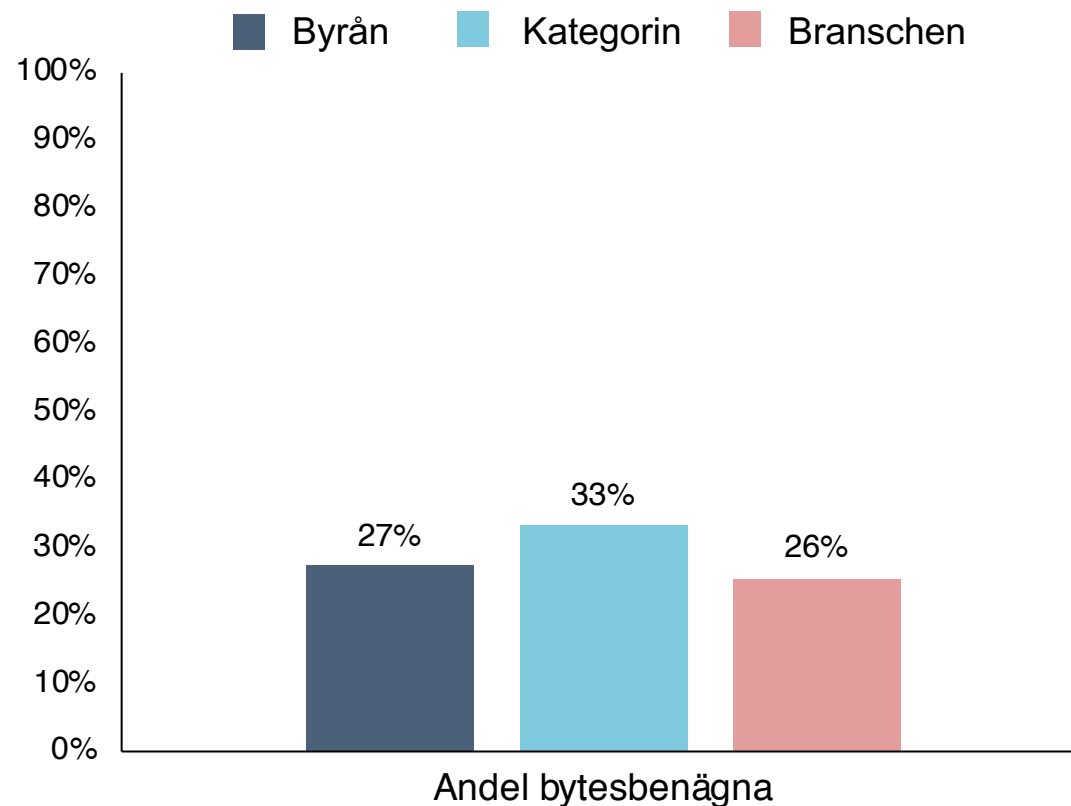
# BYTESBENÄGENHET

Om ja, vad är anledningen till kundernas bytesbenägenhet?



# BYTESBENÄGENHET

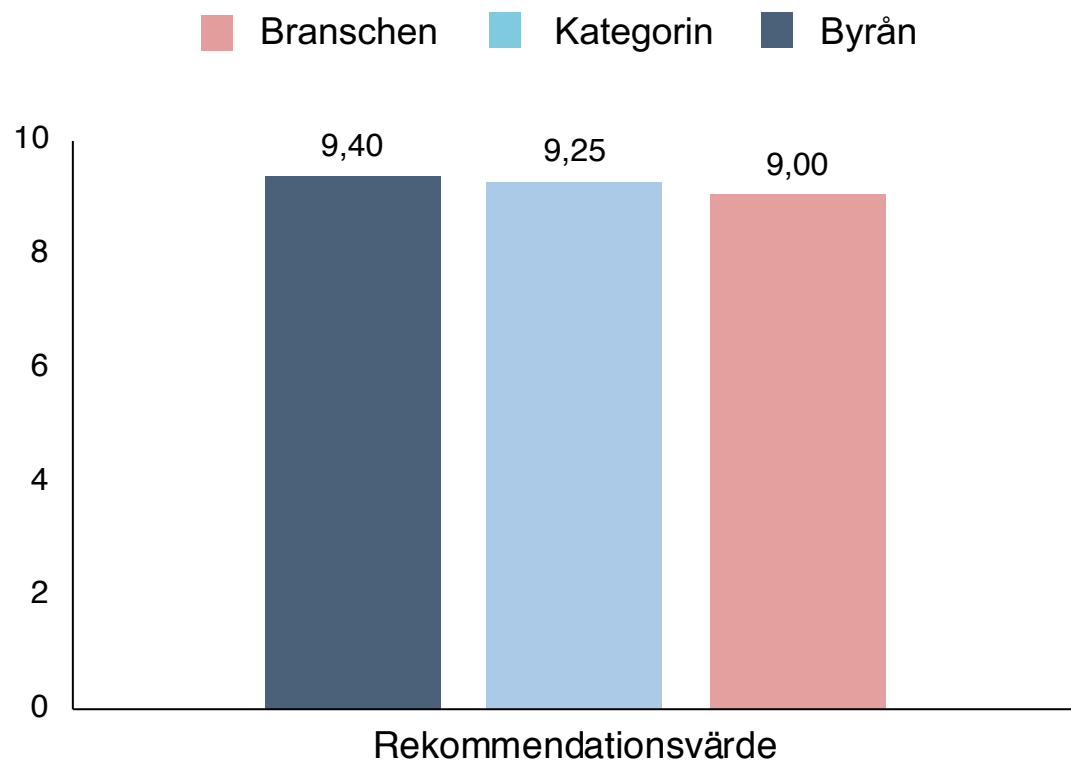
Om kunderna inte överväger att byta byrå, men om deras huvudsakliga kontaktperson slutade, skulle de överväga att byta ut byrå?



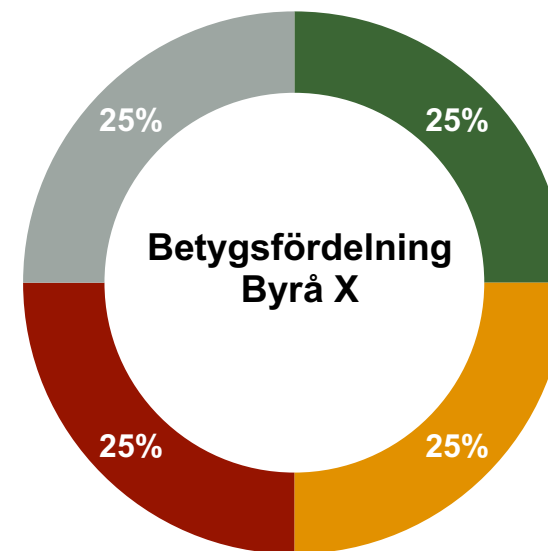
# REKOMMENDATIONSVÄRDE

# REKOMMENDATIONSVÄRDE

I vilken grad rekommenderar kunderna byrån?



■ Betyg 10-8 ■ Betyg 7 ■ Betyg 6-1 ■ Vet ej



# REKOMMENDATIONSVÄRDE

Öppna kommentarer:

*Har redan rekommenderat dem och kommer säkert göra det flera gånger! Är jättenöjd!*

*Rekommenderar de gärna! Däremot gör deras höga priser att jag inte skulle rekommendera de till företag med strikt budget.*

*För att detta ska bli ett toppbetyg så behöver de bli bättre på återkoppling.*

*Helt klart en av de starkaste byråerna på marknaden idag!*

# STYRKOR, SVAGHETER OCH UTVECKLINGSOMRÅDEN



# BYRÅNS FRÄMSTA STYRKOR

*Proaktiva och ligger steget före*

*Supertrevlig personal*

*Strukturerade*

*Engagerade*

*Hög arbetsmoral*

*Bra stämning*

*Specialister inom sitt område*

*Snabb respons*

# BYRÅNS FRÄMSTA UTVECKLINGSOMRÅDEN

*Dålig återkoppling*

*Svåra att få tag på*

*Rörigt internt*

*Stressad personal*

*Behöver kompetensförsörja inom tekniska lösningar*

*Uppföljningar*

# ÅTGÄRDER OM KUNDERNA VAR BYRÅLEDARE

Om kunderna själva var byråledare på byrån, vilken är den första åtgärd de skulle genomföra för att stärka relationen med uppdragsgivarna?

*Mer löpande avstämningar med kunderna.*

*Jag skulle fortsätta på samma bana som idag!*

*Se över rutinerna för rapportering och återkoppling.*

# RANKINGLISTOR – NÖJD KUND INDEX

Här presenteras rankinglistor med byråns placering i förhållande till de topprankade byråerna inom kategorin, för varje Nöjd Kund Index-kriterium,

# RANKINGLISTOR



<b>Kunskap om varumärken</b>	<b>#</b>
Byrånamn 1	1
Byrånamn 2	2
<b>Er byrå</b>	<b>3</b>
Byrånamn 3	4
Byrånamn 4	5
Byrånamn 5	6
Byrånamn 6	7
Byrånamn 7	8
Byrånamn 8	9
Byrånamn 9	10

<b>Strategisk kompetens</b>	<b>#</b>
Byrånamn 1	1
Byrånamn 2	2
<b>Er byrå</b>	<b>3</b>
Byrånamn 3	4
Byrånamn 4	5
Byrånamn 5	6
Byrånamn 6	7
Byrånamn 7	8
Byrånamn 8	9
Byrånamn 9	10

<b>Digital kompetens</b>	<b>#</b>
Byrånamn 1	1
Byrånamn 2	2
<b>Er byrå</b>	<b>3</b>
Byrånamn 3	4
Byrånamn 4	5
Byrånamn 5	6
Byrånamn 6	7
Byrånamn 7	8
Byrånamn 8	9
Byrånamn 9	10

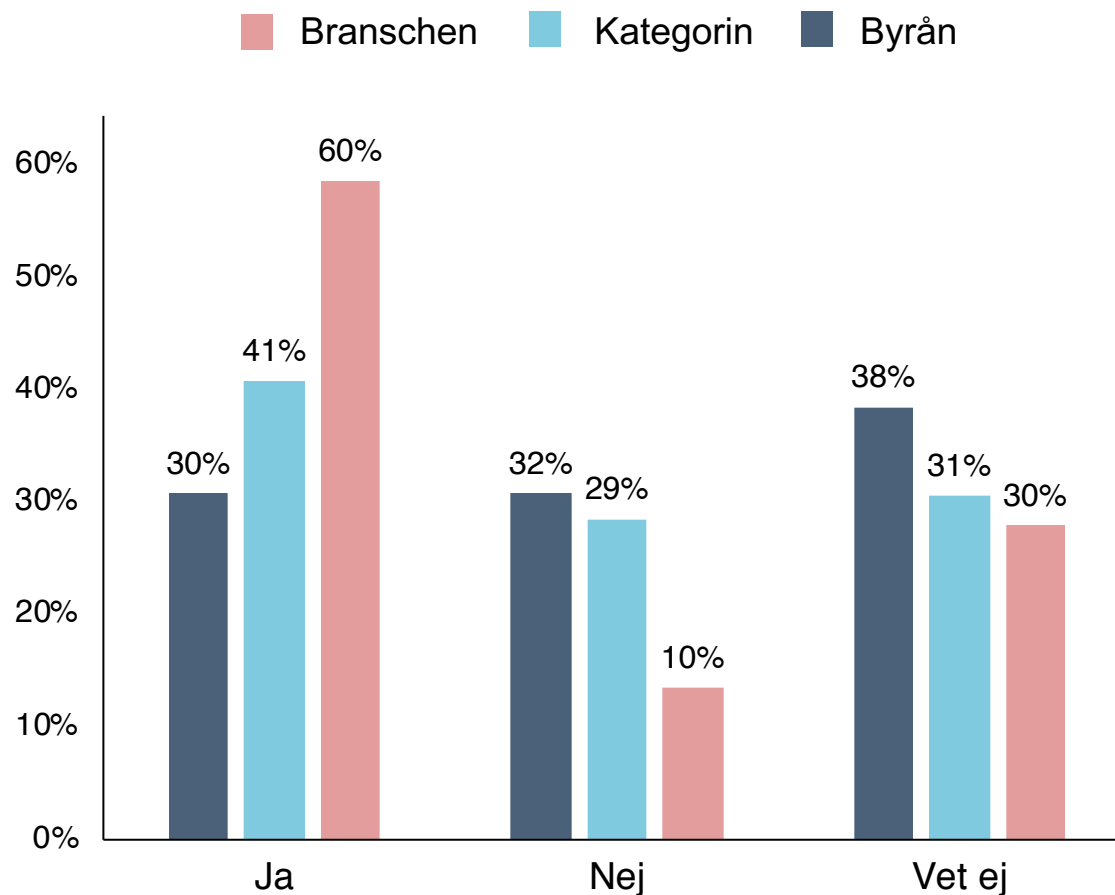
# ADVANCED

Advanced inkluderar samtliga delar från Basic och Professional  
samt de delar som presenteras nedan

# TEMAFRÅGOR: FRAMTIDA SAMARBETE OCH TILLVÄXT

# BREDDAT SAMARBETE MED BYRÅN

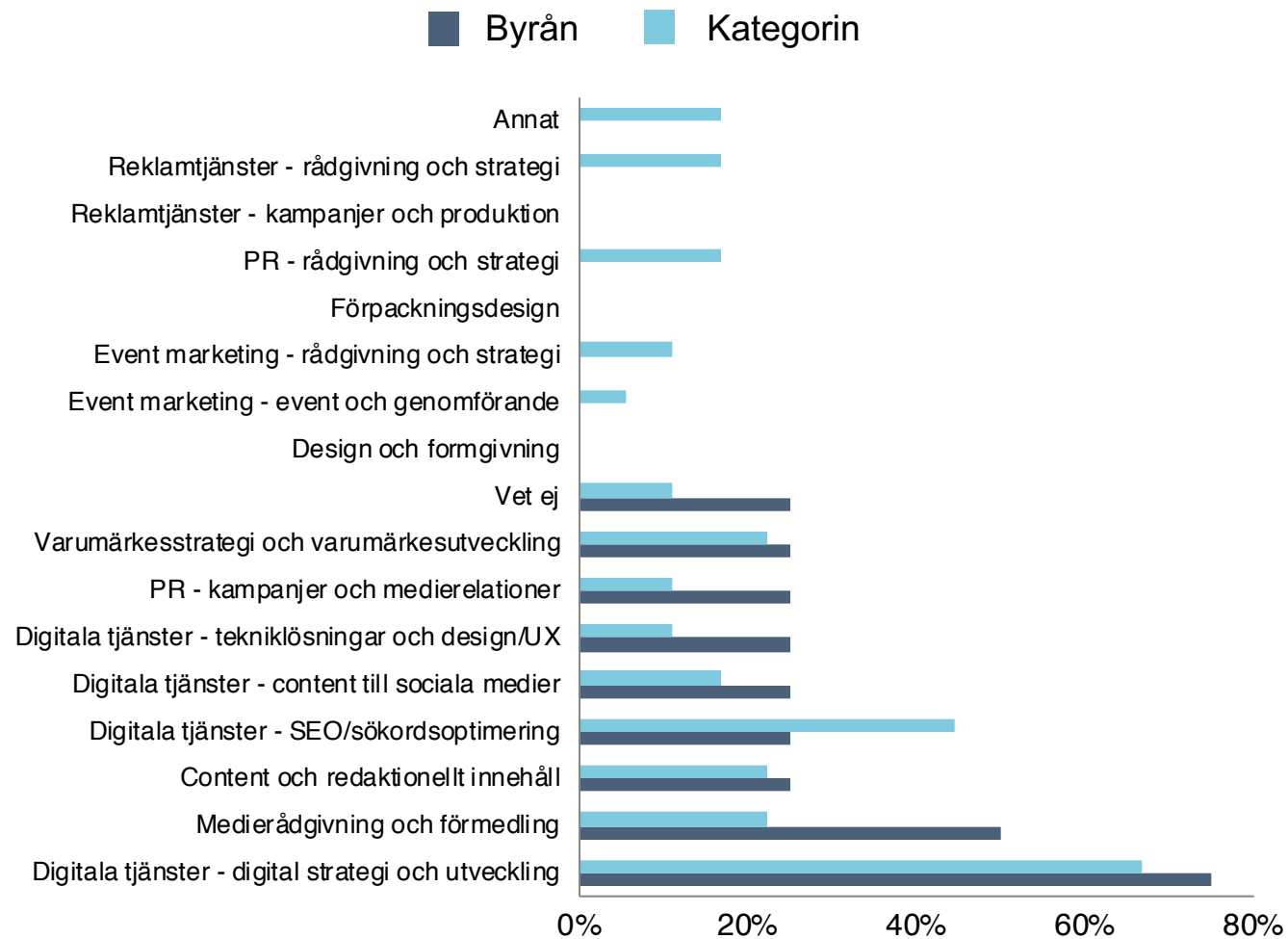
Utöver de tjänster kunderna köper av byrån idag, kan de tänka sig att köpa in andra typer av tjänster från byrån?





# BREDDAT SAMARBETE MED BYRÅN

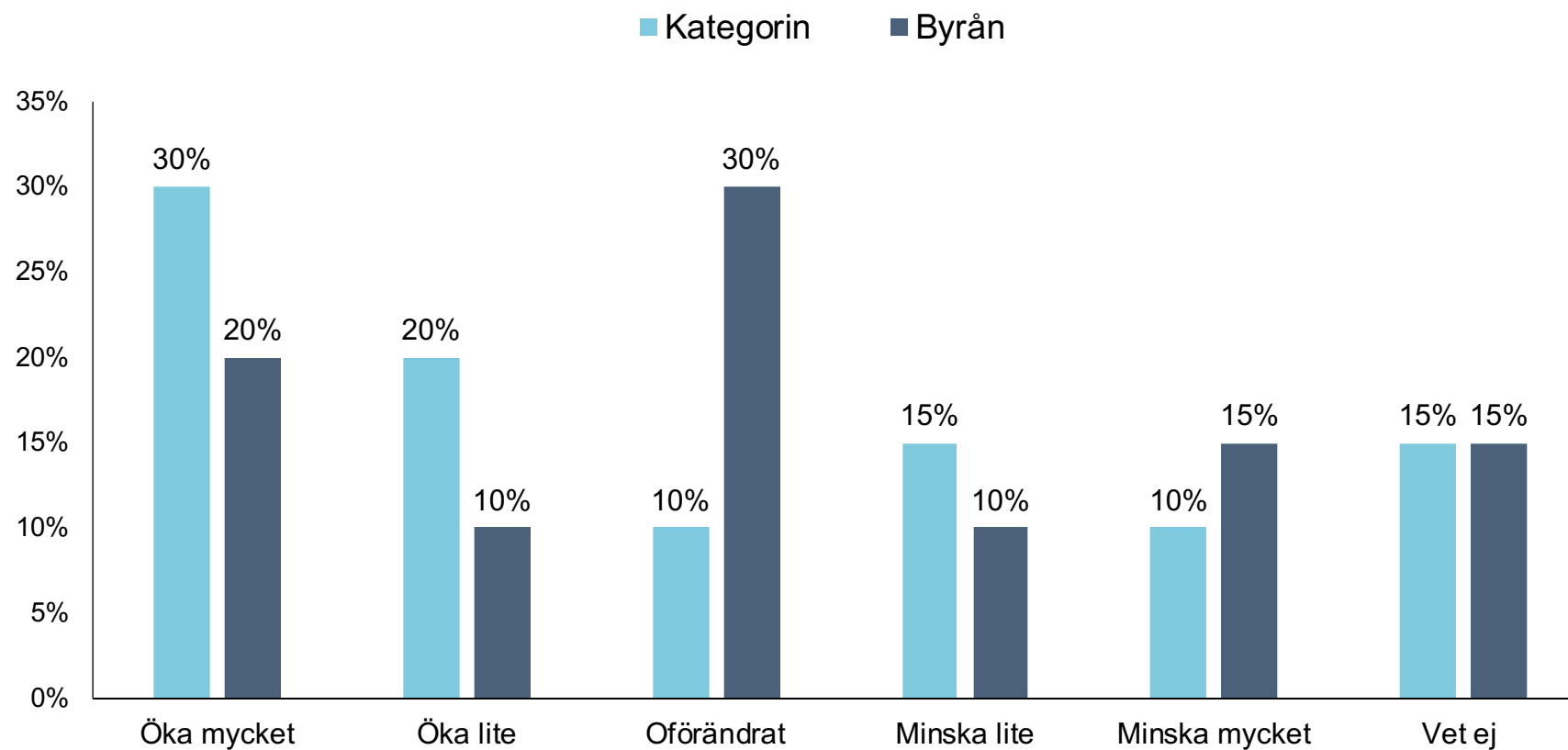
Vilka tjänster är kunderna intresserade av?



Detta är en flervalsfråga där respondenten kan välja fritt antal svar,

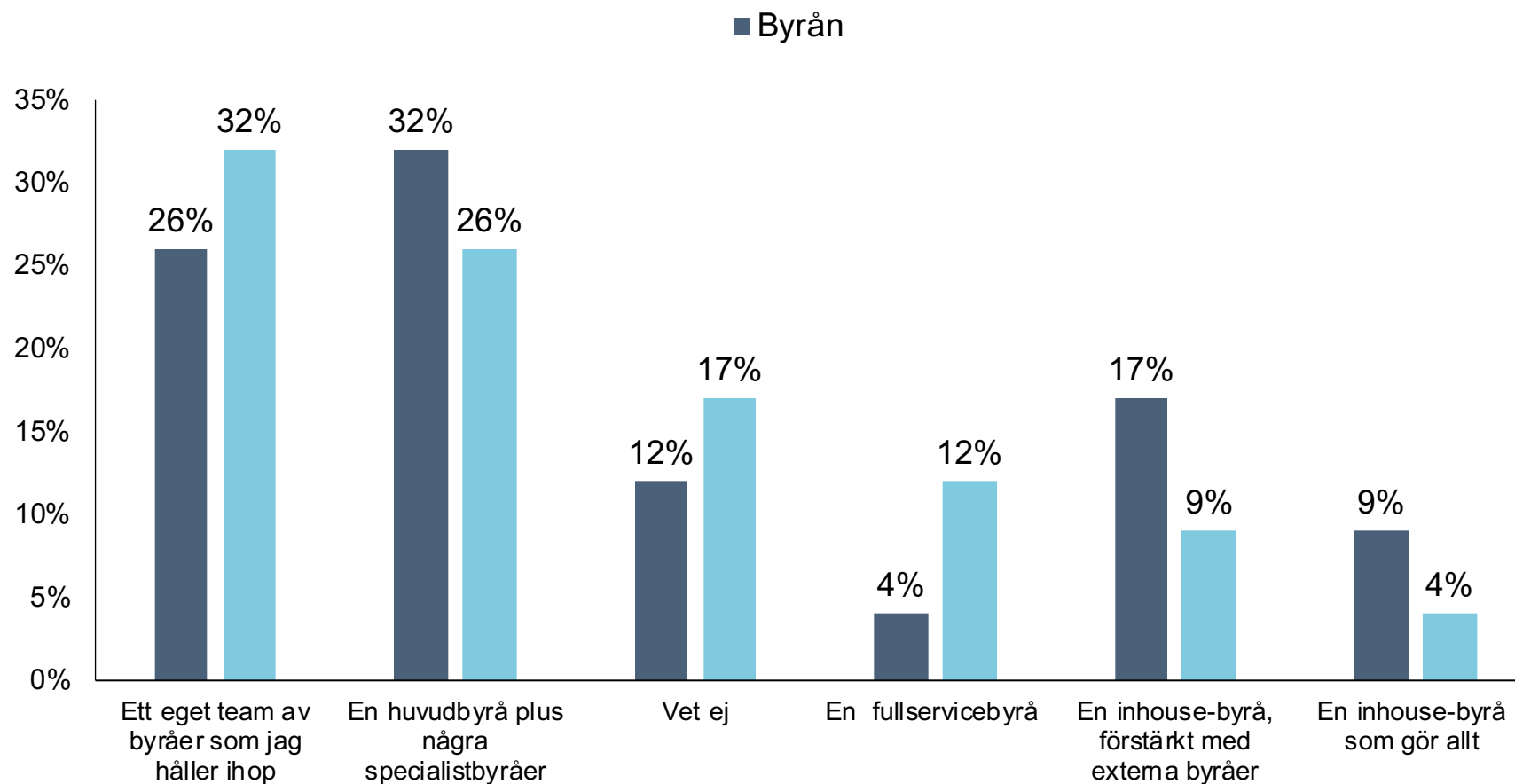
# FÖRÄNDRING AV STORLEKEN PÅ INKÖP

Hur uppskattar kunderna att deras inköp av kommunikationstjänster från byrån kommer förändras under de närmsta åren?



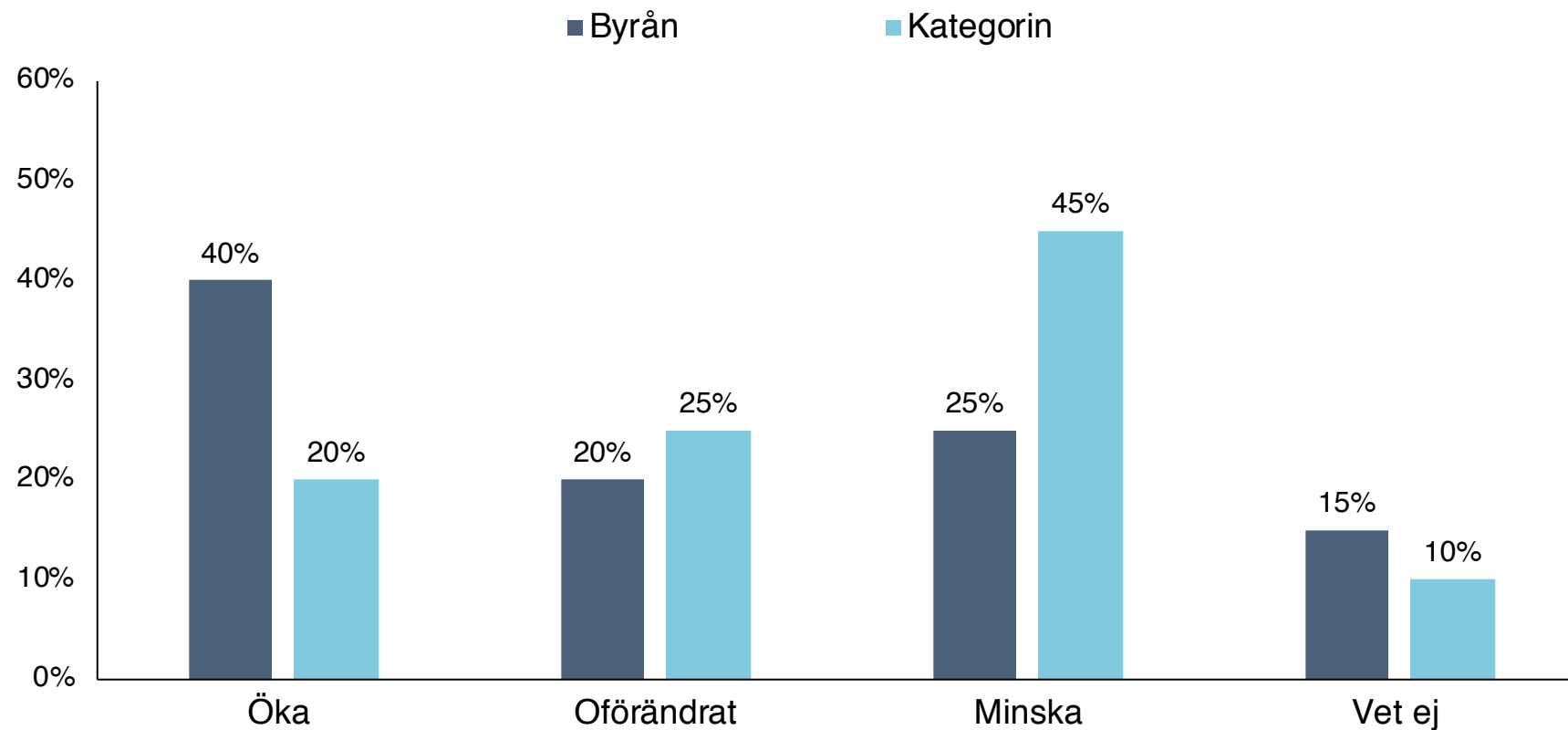
# NYA UPPSÄTTNINGAR AV BYRÅSAMARBETEN

Vilken typ av byråsamarbeten kommer kunderna att vilja ha under de närmsta åren?



# INHOUSE-TRENDEN

Hur uppskattar kunderna att omfattningen av deras inhousearbete kommer förändras under de kommande 1-2 åren



# INHOUSE-TRENDEN

Om öka/minska, inom vilka områden?

*Främst inom produktion*

*Rörligt*

*Sociala medier*

*Content till sociala medier*

*Digitala kampanjer*

*Strategisk design*

# REGI RESEARCH & STRATEGI



C/O NO 18, Centralplan 15  
111 20 Stockholm  
+46 8 545 612 80 | Växel  
[www.regi.se](http://www.regi.se)

**Pia Grahn**  
CEO  
Tfn: +46 70 768 81 01  
Epost: pia,grahn@regi.se

**Robert Skölfman**  
Founder & Senior Consultant  
Tfn: +46 8 54 56 12 80  
Epost: robert,skolfman@regi.se

**Therese Malmgren**  
Account Director  
Tfn: +46 73 333 60 73  
Epost: therese,malmgren@regi.se

**Sven-Erik Ån**  
Senior Consultant  
Tfn: +46 70 910 31 00  
Epost: sven-erik,an@regi.se

**Karin Bryngelsson**  
Head of Production  
Tfn: +46 8 54 56 12 80  
Epost: karin,bryngelsson@regi.se

**Emelie Johansson**  
Production Manager  
Tfn: +46 8 54 56 12 80  
Epost: emelie,johansson@regi.se

Regi®