



Ügyfél Elégedettséget Vizsgáló és Elemző Program

Jelen gazdasági helyzetben a kereskedelemmel foglalkozó cégek lételme az elégedett ügyfél, aki elvárásait, igényeit kiszolgálva forgalmat biztosít számára. A márka(kereskedő)hű ügyfélről naprakészen tudnunk kell:

- Mennyire elégedett szolgáltatásunkkal
- Mi hiányzik a szolgáltatási körünkből
- Milyen - a szolgáltatásunkhoz kapcsolódó – vásárlási szokásai vannak

Programunk ehhez nyújt hathatós eszközt, amely segítségével szervezett keretben ad az ügyfél elégedettség vizsgálatának és ez ügyfelek igényfelmérésének.

Gyors, mert automatikus rendszerének használatával ütemezi a felhívásokat, vezeti a kérdezőt a vizsgálat folyamán, és azonnali értékelést (táblázatos és grafikonos) készít a vizsgálat lezárásával.

Pontos, mivel minden kérdésre választat, illetve segítséget nyújt a kérdezőnek is a válaszok értelmezésében. Emlékeztető rendszere kezeli a korábban sikertelenül kezdeményezett hívásokat.

Diszkrét, mivel a kérdező munkatársak csak az adott kérdéseket látják. A részletes elemzésekhez csak a megadott személyek férhetnek hozzá.

A program az alapfunkciók mellett alkalmas piackutatási és marketing felmérési munkákra, illetve teljes körű reklamációkezelésre.

Megkeresési módok, kérdezési lehetőségek:

A program 3 üzemmódban használható, függően az ügyfélmegkeresés céljától és az elérési eszközöktől.

Telefonos megkeresés

- Az operátor minden nap automatikusan kapja meg a felhívandó személyek adatait, külön kiemelve, ha valakivel időpont lett már korábban egyeztetve
- A célszemélyeknek csak a szükséges adatait látja, eleve hozzárendelve a megfelelő kérdőívet.
- Időpont alkalmatlanság esetén lehetőség új időpont egyeztetésre, amelyet a rendszer automatikusan kezel.
- A kérdőív kérdései egyesével jelennek meg az operátor előtt, és a továbblépést csak valamilyen válasz megadása esetén engedi, így nem maradhat ki egy kérdés sem
- A kérdések sorrendjét előre lehet – akár válaszoktól függően is – meghatározni, így elégedettség függvényében eltérő kérdések tehetők fel.
- A kérdések sorozata megszakítható, és egy későbbi időpontban onnan folytatható, ahol a folyamat megszakadt



- Az operátor mindig csak a kérdéseket és az ahhoz adható válaszokat látja, így elkerülhető, hogy nem kívánatos információk is kijuthassanak
- Az operátorok rendszerhez való hozzáférését időtartam és kérdőív szerint lehet beállítani

E-mail megkeresés

- A rendszer lehetővé teszi, hogy az ügyfelet személyre szóló elektronikus levéllel keressék meg.
- A levélben foglalt link – amellyel a kérdőív elérhető – személyre szabott, így arra kattintva azonosítja is az ügyfelet
- A rendszer az azonosítás mellett megjegyzi a kérdőív kitöltési állapotát, így az több lépcsőben is kitölthető

Webes megjelenés

- A kérdőívek kitöltését – igény esetén - a cég saját honlapján elhelyezett linkre kattintással is lehet kezdeményezni
- Az ügyfél részéről ekkor regisztrációra van szükség a későbbi azonosítás miatt (a cég kérésére ettől el lehet tekinteni)
- Regisztráció esetén az aktuális kérdőívet félbe is lehet hagyni és egy későbbi időpontban befejezni.

Adminisztrációs felület

A programhoz teljes körű adminisztrációs felület tartozik, amelyen a működéshez szükséges összes funkciót lehet kezelni és beállítani.

- **Kérdezők**, operátorok hozzáférése
- **Ügyféladatbázis**, amely az eléréshez szükséges adatokon felül tartalmazza a kapcsolat jellegét, a szolgáltatás időpontját és a megkeresések dátumát. Az adatbázis töltése történhet kézi bevitellel, CSV fájl feltöltéssel vagy automatikus szinkronnal.
- **Kérdőívek** létrehozása, amelynek során egyedileg lehet meghatározni a kérdéskör súlyozását és a válaszok pontértékét.
- **Kiértékelés**: melynek szempontjait előzetesen lehet meghatározni. Az ügyfélhez rendelt adatok (értékesítő, telephely, dátum, stb.) alapján bármilyen összefüggésben lehet a kiértékelést lekérdezni, akár keresztábrák létrehozásával, és diagramos formátumban.
- **Reklamációkezelés**: A felmerült problémákat a rendszer külön felületen kezeli (akár e-mail értesítési lehetőséggel), amelyet a megoldásban érintett munkatársak tudnak kezelni.