

KOBİ'ler için Ekonomik Müşteri Memnuniyeti Yönetimi

KOBİTrackSM

powered by POSTrackSM

SİSTEMATİK MÜŞTERİ DENEYİMİ YAKLAŞIMI

Başarılı müşteri yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre sorun çıkarma potansiyeli olan alanların, müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir.

KOBİTrackSM bu ihtiyacı karşılamak üzere Barem'in; 36 yıllık araştırma birikimi, memnuniyet araştırmalarındaki uzmanlığı, EFQM süreçlerindeki deneyimi ve Ar-Ge tecrübesi harmanlanarak geliştirilen bir sistemdir.

KOBİTrackSM müşteri temas noktalarında verilen hizmetten duyulan memnuniyeti, gelişmiş bir lokasyon doğrulamalı müşteri memnuniyeti çalışması ile takip eder, sonuçları firma yöneticilerine bir portal aracılığıyla dashboard'larla, benchmark veri tabanı sayesinde sektör sonuçlarıyla kıyaslayarak ve yetkilerine göre özelleştirerek sunar.

Bu sayede iyileştirme alanları hızla belirlenir ve firmanın aksiyon alması sağlanır.

DEĞERLENDİRME

KOBİTrackSM müşteri memnuniyeti verisini

- Ekonomik
- Hızlı
- Sürekli olarak toplar

Müşterinin ihtiyacına göre geliştirme yapar. Açık sorular ile derinlik sağlar.

BİLGİLENDİRME

KOBİTrackSM ile ayrıca Şikayet yönetimi yapılabilir, düşük değerlendirmeler hızlı bir şekilde eposta ile yetkililere iletilmektedir. Böylece şikayet yönetimi sağlanmakta ve varsa müşterinin memnuniyetsizliği büyümeden önlem alma imkanı bulunmaktadır.

RAPORLAMA

Raporlar firma yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir.

Gelişmiş Portal ile tüm verilere anında ulaşarak sonuçları hızlıca takip edebilirsiniz.

- Dashboard
- Skorkartlar
- Online Raporlar
- Excel Raporlar

ISO 10002

KOBİTrackSM tüm altyapısı ile **ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi** gerekliliklerini karşılamaktadır. Memnuniyet yönetimi ve Şikayet yönetimi modülleri ile kurumunuzu en kolay bir şekilde ISO 10002 standartına taşıyabilirsiniz.

BENCHMARKING

Gelişmiş kıyaslama veritabanı çok gelişmiş filtreleme ile performansınızı karşılaştırmak istediğiniz kategorileri hızla seçmenizi sağlar. Böylece firmanızı, anonim olarak, gerçek rakiplerinize göre değerlendirebilirsiniz

