



## Mükemmel Müşteri Deneyimi için Gizli Müşteri Araştırması ile Servis Performans Yönetimi

# ServiceTrack<sup>SM</sup>

### SİSTEMATİK MÜŞTERİ DENEYİMİ YAKLAŞIMI

Başarılı servis performans yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre sorun çıkarma potansiyeli olan alanların, müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir. ServiceTrack<sup>SM</sup> bu ihtiyacı karşılamak üzere Barem'in; 36 yıllık araştırma birikimi, gizli müşteri araştırmalarındaki uzmanlığı, EFQM süreçlerindeki deneyimi ve Ar-Ge tecrübesi harmanlanarak geliştirilen bir sistemdir. ServiceTrack<sup>SM</sup> servisler için belirlenmiş hizmet standartlarının gerçekleşme durumunu gelişmiş bir gizli müşteri araştırması 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

ServiceTrack<sup>SM</sup> Gizli Müşteri çalışmalarında

- 5 ana boyutta
- 38 değişkenin verisini ayrı ayrı toplar. Müşterinin ihtiyacına göre geliştirme yapar.



## BİLGİLENDİRME

ServiceTrack<sup>SM</sup> ile ayrıca erken uyarı yönetimi yapılabilir, düşük değerlendirmeler hızlı bir şekilde eposta ile yetkililere iletilebilmektedir. Böylece, olası şikayetler gerçekleşmeden aksiyon alınması sağlanabilmektedir.

## RAPORLAMA

Raporlar firma yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir. Gelişmiş Portal ile tüm verilere anında ulaşarak sonuçları hızlıca takip edebilirsiniz.

- Dashboard
- Skorkartlar
- Online Raporlar
- Excel Raporlar



## KANAL YÖNETİMİ

ServiceTrack<sup>SM</sup> gelişmiş puan belirleme sistemi ile her dönem puan setlerini değiştirebilir, bayi kanalınız için öncelikli geliştirme alanlarının puan ağırlıklarını arttırabilir, böylece bayilerinizin odağını saptadığınız kriterlere çevirebilirsiniz.

## BENCHMARKING

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

