

KOBİ'ler için **Etkin ve Ekonomik** Müşteri Memnuniyeti Yönetimi



powered by POSTrackSM

SİSTEMATİK MÜŞTERİ DENEYİMİ YAKLAŞIMI

Başarılı müşteri yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre geliştirilmeye açık 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; müşteriye özel bir mobil uygulama (App) yüklemeye gerek bırakmadan yönlendirdiği ya da doğrudan gönderdiği link üzerinden toplar.

Veri toplamayı ekonomik, hızlı ve sürekli olarak yapar.

BİLGİLENDİRME

KOBİTrackSM ile Şikayet Yönetimi yapılabilir.

Düşük değerlendirmeler anlık olarak sms veya e-posta ile yetkililere iletilir. Şikayet ile ilgili gelişmeler izlenerek raporlanır.

Böylece şikayetin yönetilmesi ve müşterinin memnuniyetsizliği büyümeden önlem alma imkanı sağlanır.

RAPORLAMA

Raporlar firma yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir.

Yöneticiler gelişmiş Portal ile veri ve raporlara anında ulaşarak sonuçları sürekli takip eder. Online raporlar dashboard'lar, skorkart'lar ve gelişim raporlarıyla sunulur.

ISO 10002

KOBİTrackSM tüm altyapısı ile **ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi** gerekliliklerini karşılar.

Memnuniyet Yönetimi ve Şikayet Yönetimi modülleri ile kurumları en kolay bir şekilde ISO 10002 standardına taşır.

TRENDLER VE KİYASLAMA

Gelişmiş kıyaslama veritabanı sayesinde, filtreleme ile, performansın karşılaştırılması istenen kategorilerin hızla seçilmesi sağlanır.

Böylece yöneticiler firma performanslarının gelişimini izlemenin yanı sıra, anonim olarak, benzerlerine göre de değerlendirebilirler.

