



Gizli Müşteri Araştırması ile **Etkin** Servis Performans Yönetimi



SİSTEMATİK MÜŞTERİ DENEYİMİ YAKLAŞIMI

Başarılı servis performans yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre geliştirilmeye açık alanların, müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir.

ServiceTrackSM 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.

ServiceTrackSM 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 kıyaslar ve yetkilerine göre özelleştirerek sunar.

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

DEĞERLENDİRME



ServiceTrackSM Gizli Müşteri çalışmalarında

- 5 ana boyutta
- 38 değişkenin verisini toplar.

Müşterinin ihtiyacına göre geliştirme yapar.

BİLGİLENDİRME

ServiceTrackSM ile erken uyarı yönetimi de yapılabilir, düşük değerlendirilen servisler ve konular hızla yetkililere e-posta ile iletilebilir.

Böylece firma yönetimine, aksayan yönlerin müşteri memnuniyetsizliğine neden olmadan iyileştirilme olanağı sağlanır.

RAPORLAMA

Raporlar firma yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir.

Yöneticiler gelişmiş Portal ile veri ve raporlara anında ulaşarak sonuçları sürekli takip eder.

Sonuçlar online olarak dashboard'lar, skorkart'lar ve excel raporlar halinde sunulur ve gelişim izlenir.

TRENDLER VE KIYASLAMA

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

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

KANAL YÖNETİMİ

ServiceTrackSM gelişmiş puan belirleme sistemi ile puan setleri her dönem değiştirilebilir.

Servis kanalı için öncelikli geliştirme alanlarının puan ağırlıkları artırılabilir, böylece servislerin odağı yönetimin saptadığı kriterlere çevrilebilir.

