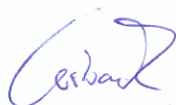


## OneWay v Raiffeisenbank

System OneWay, tedy modul dotazování klientů pomocí SMS, využíváme v Raiffeisenbank v několika oblastech zjišťování klientské zkušenosti. Tento nástroj a způsob oslovování klientů jsme si vybrali pro získávání rychlé a komplexní zpětné vazby na aktuální interakce mezi klientem a několika touchpointy banky. Nejrozsáhlejší oblastí je dotazování klientů po návštěvě poboček, dále pak nástroj využíváme v oblasti hypotečních úvěrů a řešení reklamací. OneWay jsme si zvolili z několika důvodů, k hlavním patří vysoká ochota klientů přes tento systém odpovídat (>40%) ve srovnání s jinými metodami sběru dat (CATI, CAWI a IVR). Dalším pozitivem je nejen získávání hodnocení parametrů na škále, ale i velkého množství cenných textových komentářů, které upřesňují důvody hodnocení. Dále na systému OneWay oceňujeme jeho funkčnost a online reálnou aplikaci pro sdílení výsledků, reporting, dashboardy a „red alert“ notifikace. V neposlední řadě to je i důvod finanční, protože jinou metodou bychom nebyli schopni tak obrovské množství klientské zpětné vazby nasbírat. Navíc pro respondenty je tento způsob vyjádření směrem k Raiffeisenbank zcela zdarma. Výsledky z OneWay používáme na denní bázi pro motivaci našich zaměstnanců a optimalizaci procesů v bance. Výstupy jsou pak prezentovány až po nejvyšší vedení banky. S funkčností a modifikovatelností nástroje OneWay mohu za sebe, jako administrátora na straně Raiffeisenbank, vyjádřit jen vysokou spokojenost.



Robert Urbánek  
Market Research Team Leader Raiffeisenbank

v Praze 12. června 2014