

Reference SMS FeedBack – Telefonica Česká republika

Ve společnosti Telefonica Česká republika máme pozitivní zkušenost s realizací SMS průzkumu spokojenosti zákazníků. Jde o spokojenost s kontaktem na zákaznické lince a s návštěvou prodejny. Výzkum nám přináší cenné informace pro řízení zákaznické zkušenosti v těchto kanálech, ale nebyli jsme plně spokojeni s prvním poskytovatelem těchto průzkumů. Uvažovali jsme o změně a hledali partnera, který dokáže zajistit fungování systému sběru zpětné vazby a kromě vlastní kvality a spolehlivosti řešení nabídne i technologickou a obchodní flexibilitu. Nového poskytovatele jsme potřebovali najít během 2 měsíců. Chtěli jsme si během tohoto období případného poskytovatele vyzkoušet a realizovat testovací kola SMS průzkumu na vybraném vzorku našich reálných zákazníků.

Společnost OpenOne se nabídla, že nám předvede své řešení a prokáže, zda je schopna naše nároky splnit. Rychle připravila pro naše potřeby řešení pro podporu SMS průzkumů a v průběhu testovacího a pilotního provozu se prokázala stabilita, důvěryhodnost i flexibilita řešení i společnosti OpenOne. Řešení je schopno pokrývat všechny požadavky týmů Telefonica. Umožňuje uživatelsky jednoduchý import dat, rozesílání dotazů a automatické vyhodnocování odpovědí i reporting všech výsledků. Je možné rychle měnit dotazy i požadované reporty a parametry pro odesílání a hodnocení. OpenOne analyzuje odpovědi zákazníků a využívá je k tomu, tak, aby se systém učením neustále zdokonaloval.

Součástí řešení je i automatický reporting trendových statistik o spokojenosti zákazníků a statistik o kvalitě obsluhy po jednotlivých komunikačních kanálech a týmech. Provozní management call center a prodejen má statistiky pro své týmy; vedoucí týmu až na jednotlivé operátory a prodejce.

Na společnosti OpenOne oceňujeme zejména "drive", s jakým spustila tento relativně náročný projekt, maximální snahu vyjít vstříc našim potřebám a také aktivní přístup k řešení potíží a otázek, které se v záběhu projektu vyskytly.

17.7.2012
Jan Klimeš
manažer pro zákaznickou zkušenost
Telefonica Czech Republic, a.s.

