

Asiakastyytyväisyys ja sisäinen työympäristömittaus voidaan tehdä on-line ja yhdessä

Ruotsalainen ImproveIT on tehnyt jo yli kymmenen vuoden ajan tehnyt asiakashaastatteluja kosketusnäyttö laitteen avulla. Alan edelläkävijä on erityisen suosittu ollut terveydenhuollon, matkailun ja kokemusperäisen tiedon hyödyntämisessä. Yhtenä suurimmista syistä siihen on toiminnan teoreettisen taustan varmistaminen. Kirurgian ja kodinhoidon kysymysasettelun ymmärrys yhtäläillä kuin nopeiden matkailukeskuksiern, lentokenttien, ravintoloiden kyselyiden toteuttaminen on helppoa ja nopeata ImproveIT ratkaisulla. Tarjoamallamme ratkaisulla voidaan tehdä kyselyitä on-line tai off-line tilassa (eräsiirtuna haluttuun aikaan). Yli viidentoista vuoden asiakaskokemus on hyödynnetty konseptin toteuttamisessa ja siihen sisältyy siten paljon ainutlaatuisia ominaisuuksia. Lisää materiaalia blogissamme.

Viimeisiä asiakastoteutuksia

Akademiska Sjukhuset Uppsalassa seuraa potilaiden ja henkilöstön tyytyväisyyttä reaaliajassa

Uppsalan sairaalan poliklinikka käyttää jatkuvatoimisena neljää kosketusnäyttö potilaspäätettä joissa on "hymynaama" kyselyt jatkokysymyksellä. Potilaat vastaavat lyhyessä Touch n`Go kyselyssä kolmeen hymynaama kysymykseen jonka jälkeen jatkokysymys riippuu siitä mitä he vastasivat aiemmin. Myös henkilöstö vastaa lyhyeen kyselyyn työpäivän loppuessa. Uppsalassa on korkea vastaamisaktiivisuus, n.700 vastausta kuukaudessa. Kyselyjen vastaukset käsitellään ja näytetään reaaliajassa www-sivuilla.



Useiden satojen aiempien lisäksi vastaaviin ratkaisuihin ovat päätyneet viime aikoina myös:

- Guldhedsklinik, Göteborg, yksityinen silmäklinikka asiakastyytyväisyyden mittaamiseen
- IVF Sverige, IVF Island, hedelmöityshoitoklinikat asiakaspalaute
- Terveyskeskukset, Krokslätt, Lanvetter ja Mölnlycke, **ulkoinen ja sisäinen tyytyväisyysmittaus**
- Lasaretten i Ljungby, Växjö, Potilaiden tyytyväisyysmittaus
- Skaraborgs sjukhus,Sövde. **AMTiM työympäristön tyytyväisyysmittaukseen, 13 kosketusnäyttöä**
- Lunch restaurant, 3 ravintolaa on-line päivittäinen tiedon keruu
- Järvsö touristoffice+entrepreneur. **34000 vastausta** 3 kuukaudessa. 8 kosketusnäyttöä.
- Automyyntiketju**, kolmessa kaupungissa, 2 kosketusnäyttöä asiakkaille ja 1 sisäiseen palautteeseen joka liikkeessä.

Lisätietoa: asko.horttanainen@forebi.com, +358400855657