

Solução para criação de programas de feedback multicanal para suporte de estratégias de diálogo com clientes, empregados e outros parceiros de negócio.



Dialogar é obrigatório

Um sistema centralizado que permite às empresas comunicar com os seus clientes atuais e potenciais...

.. através de programas de feedback orientados ou colocando questões durante o processo normal de interação e...

.. para utilizar essa informação em toda a empresa de modo a orientá-la para o cliente e melhorar os processos.

Affect Operational Processes

As organizações podem agir sobre a forma como fazem o seu negócio. A opinião do cliente tem valor, se resultar em ações que permitam obter resultados.

- Six Sigma
- KPI tendências
- Limpeza de bases de clientes
- Recomendações / Ofertas
- Scoring

Better Interactions Across Multiple Channels

A opinião (feedback) pode ser obtida em múltiplos pontos de contacto. As organizações devem ter várias opções (e os clientes muitas oportunidades) para obter opiniões no custo mais apropriado.

- Online
- Telefone
- Multilíngua
- Pessoalmente
- Por correio

Centralize Management

Toda a organização deve utilizar a mesma tecnologia para todo o processo. **O Feedback pode ter várias origens: clientes, cidadãos, doentes, empregados, parceiros e outros.**

- Segurança
- Qualidade
- Redução de custos
- Consistência
- Normalização (Privacidade)
- Integração (DBMS e sistemas operacionais)

Identificar impactos nos processos internos

Obter feedback em contínuo através de questionários atrativos – ou por formulários que colocam questões durante a interação com o cliente ou com o cidadão.

Dispôr de um sistema centralizado para gerir todos os projetos e integrar as diferentes formas de recolha

Criar questionários

Lançar projectos

Monitorizar o progresso

Interagir com os resultados



- **Relacionamento**

- Retenção de clientes
- Serviço a clientes
- Gestão de canal
- Clima social

- **Inovação**

- Planeamento de produtos
- Conceção e teste
- Perceção de marcas

- **Eficiências operacionais**

- Cumprimento de normas
- Retenção e recrutamento de empregados
- Benchmarking de serviços internos

Uma solução preditiva para transformar o seu negócio

