



Kako vključiti odziv strank v poslovno analitiko

Managerju prijazno spremljanje odziva strank za izboljševanje njihove izkušnje

Petra Oseli | Arhea

Boštjan Kožuh | Insiteam



Voice of customer (VoC) je *program* pridobivanja odziva strank, vgrajen v naše delovanje

Vključuje **odziv strank o njihovi izkušnji** z našo znamko in našimi izdelki ter o njihovih **pričakovanjih**, ki ga vzpostavimo **na različnih točkah izkušnje** in **vgradimo** v naše vsakodnevno delovanje



Odziv strank ali dobesedno „glas uporabnika“ želi, da ga slišimo

Ta „glas“ moramo poslušati,
slišati in se nanj odzivati



Program VoC je „pogovor“ s stranko/z uporabnikom, ki stalno poteka



Zbiranje informacij

Poslušanje uporabnika na različnih stičnih točkah



Analiza

Analiza povratnih informacij v realnem času



Aktivnosti

Hitri ukrepi in odzivi, prepoznavanje težavnih področij



Sledenje

Spremljanje rezultatov v daljšem časovnem obdobju in preverjanje učinkov izboljšav



Omogoča, da se odzivamo in usmerjamo v skladu s potrebami strank

**Prepoznamo
prednostne potrebe
in želje, določimo
prioritete**

**Prilagajamo in
izboljšujemo
izdelke in
storitve**

**Usmerjamo
razvoj**

**Spodbujamo in
vrednotimo nove
ideje, koncepte,
produkte**



**Povečujemo
zvestobo in
vrednost
strank**



Pravi VoC programi

- vključujejo tudi zaposlene
- povezujejo oddelke
- združujejo različne vire informacij
- dajejo jasne poslovne rezultate

Smeri razvoja/nadgradnje VoC

POVRATNE INFORMACIJE STRANK so osnova

merjenje transakcijskega zadovoljstva, NPS, odziv na izkušnjo, ocena produkta, nakupne namere, interes leadov ...

Lastne skupnosti uporabnikov

Ne samo odziv, ampak "engagement" uporabnikov

Integracija v poslovno analitiko

Povezovanje z internimi/transakcijskimi podatki, analiza dogodkov, priprava napovednih modelov



Sodobni sistemi za poslovno analitiko

- Sodobni sistem za poslovno analitiko mora biti agilen
 - Slediti mora uporabnikovemu razmišljanju ter mu pomagati odgovarjati na vprašanja sproti, ko se mu porajajo
 - Omogočati mora vse oblike analiz (od deskriptivne do prediktivne in preskriptivne)
- Vključevati mora vse podatke, ki so relevantni za razumevanje posameznega področja
 - Data 360° → BI 360° → Customer 360°





Hvala
za vašo
pozornost!

petra.oseli@arhea.si
bostjan.kozuh@insiteam.co.uk

Insiteam



ARHEA.SI

Arhea Solutio d.o.o.
Leskoškova 9E, Ljubljana
Geni: +386 41 672 854