

# СИСТЕМА ЗА ЕКСПРЕСНО МНЕНИЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ

**СЕМКО** 😊

Опознайте вашите клиенти!

## КАКВО Е СЕМКО?

СЕМКО е система, която регистрира, обработва и довежда до знанието на заинтересованите страни резултатите от степента на удовлетвореност на клиентите от полученото обслужване.

## УСТРОЙСТВО

СЕМКО включва клавиатура с пет емотикона, изразяващи различна степен на удовлетвореност от обслужването, както и панел с кратки указания. Съдържанието и осветяването на указанията могат да бъдат персонализирани според изискванията на клиента.

## УПАВЛЯВАЩ СОФТУЕР

Инсталира се на прилежащ компютър, който осигурява: комуникацията с устройството; активирането и управлението му и връзката с други информационни системи. Лесно се настройва и адаптира за специфичните нужди на клиента.



Възможност за клиента да оцени качеството на полученото обслужване, в рамките на няколко секунди.

Регистрира непринудената, „първична“ реакция на клиента.

Лесен потребителски интерфейс, преодоляващ потенциални езикови и образователни бариери.

Осигурява непрекъснат поток на обратната връзка от клиентите.

Достъп до данните за удовлетвореността на клиента в реално време.

### Знаете ли, че...

- 85% от клиентите, които спират да купуват даден продукт/услуга го правят, защото не са доволни от полученото обслужване.
- Привличането на нови клиенти струва 5 пъти по-скъпо от запазването на съществуващите.
- Когато клиентът е недоволен, той го споделя най-често с още 8 до 16 души.
- С разрастването на интернет и популяризирането на социалните мрежи мнението на един доволен или недоволен клиент може да достигне до хиляди други потребители.

### Резултати от СЕМКО

- Повишена ангажираност и мотивация на служителите, засилен фокус към клиента
- Около 70 % от общия брой на обслужените клиенти доброволно дават своето мнение чрез СЕМКО
- Подобен имидж на организацията в очите на клиентите и обществото
- Възможност за идентифициране на конкретни проблеми и по-обосновано реагиране и подобряване на качеството на обслужване

# СЕМКО В ОБЩИНСКАТА И ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

## СПРАВКИ

Уеб базираните аналитични справки към СЕМКО предлагат различни по детайлност изгледи на събраната информация

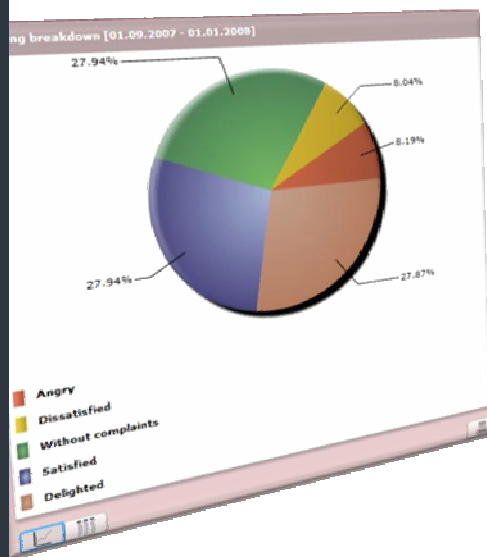
## ГАРАНЦИЯ

Устройствата за обратна връзка СЕМКО притежават гаранция от 1 година, покриваща дефекти в материала и производството, както и повреди в процеса на експлоатация, дължащи се на посочените дефекти.

## ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА

Предлагаме различни варианти на техническа поддръжка: гореща телефонна линия; диагностични посещения; безплатна замяна с ново устройство след 3-годишния му експлоатационен срок

За повече информация относно СЕМКО и нашите услуги моля, посетете нашия уеб сайт :



Познаването на степента на удовлетвореност на потребителите на публични услуги е все по-ключов фактор за повишаване качеството и прозрачността на обслужване. Бързината на реакция на мениджърите зависи до голяма степен от бързината на обработената обратна връзка.

Предизвикателство при използване на традиционните методи за обратна връзка (анкетни карти, книги за гости и т.н.) е ниската ангажираност на гражданите. Обикновено, за да изразят своето мнение, потребителите трябва да са силно мотивирани (или много доволни или много недоволни).

Обработката на данните е трудоемка и когато те се представят на вземащите решения често не са актуални. Обратната връзка има срок на годност. В съвременния динамичен свят стойността ѝ значително намалява с времето.

## Елементи на ефективна стратегия за обратна връзка

Поставяне на устройства за обратна връзка на крайните точки на извършване на услугите, където има пряк контакт с гражданите.

Автоматично активиране на устройството веднага след извършване на услугата. Времето на реакция е кратко и ограничава възможностите за евентуални злоупотреби.

Съпоставяне на дадената оценка с вида на услугата, времето за обслужване и хората, отговорни за нейното извършване.

Автоматично известяване на отговорника при негативна оценка чрез e-mail или компютърно приложение.

Съпоставяне на резултатите и възможност за сравнение между различни организации.