

AppTima s.r.o.

28. října 165, 709 00 Ostrava
Tel.: +420 - 597 081 441, fax: +420 - 597 081 441
Kontaktní osoba: Ing. Petr Klen
e-mail: info@apptima.cz
<http://www.apptima.cz>



Vztah k řešení: producent

AppTima Feedback Solution

České/slovenské uživatelské prostředí: **ano/ne**

Podporovaná legislativa:

Počet instalací ve světě/ČR/SR: **1/0/0**

Typický počet uživatelů aplikace: **5 až 20**

Orientační cena typické instalace

včetně nasazení systému (v Kč): **desetitisíce**

Reference v ČR/SR:

státní správa a samospráva
finančnictví, bankovníctví, pojišťovnictví, leasing
energetika (vodovody, plyn, elektřina, teplo, ...)
doprava nebo spoje (telekomunikace, pošta, ...)
prům. výroba, zemědělství, stavebnictví, zpracov. prům.
velkoobchod, maloobchod, služby
zdravotnictví
jiná úzká specializace

Microsoft Windows Server	Microsoft Exchange Server	Microsoft SQL Server	Microsoft Biztalk Server	Microsoft Content Management Server	Microsoft Commerce Server	Microsoft SharePoint Portal Server	Integrace s Microsoft Office	Microsoft Visio	Microsoft Project	Podpora clusterových řešení Microsoft	Podpora mobilních zařízení	Komunikace v XML
VYUŽÍVÁ		VYUŽÍVÁ					IMPORT/EXPORT					VYUŽÍVÁ

řešení ERP, ekonomické agendy, personalistika
intranetové portály, správa dokumentů, workflow, helpdesk, správa zákazníků
nástroje pro analýzu finančních, obchodních a marketingových dat (Business Intelligence)
nástroje a řešení pro řízení projektů
Six Sigma
integrace podnikových aplikací (Enterprise Application Integration – EAI)
komunikace s dodavateli a odběrateli (B2B scénáře)
podnikové portály (Internet Business)
průmyslová automatizace, vizualizace, CAD, SCADA, GIS
řešení pro architekturu systémů
bezpečnost a PKI (ochrana dat, firewally, smartcards, apod.)
nástroje pro řízení a správu systémů
mobilní řešení

Víte, co si Vaši zákazníci myslí?

AppTima Feedback Solution je softwarový nástroj pro přípravu, údržbu, hodnocení a archivaci dotazníků a průzkumů. Umožňuje navázání na vybrané podnikové procesy a z toho vyplývající systematické nasazení v rámci podnikové infrastruktury.

Tento systém řeší systematickou zpětnou vazbu od zákazníků a pomáhá uživatelům zodpovědět základní otázky:

- Jaké jsou názory a potřeby zákazníků?
- Jaké jsou naše silné a slabé stránky?
- Jak zákazníci hodnotí úroveň našich služeb?
- Dokážeme rychle reagovat na nespokojenost zákazníka?

Základním prvkem je dotazník, pro který definujete jednotlivé otázky a typy přípustných odpovědí. Dotazník je zpřístupněn respondentovi, který doplní podle svého uvážení odpovědi na otázky. Respondentovi lze automaticky odeslat připomenutí, pokud se nepřihlásí k vyplnění dotazníku ve stanoveném časovém limitu. Systém může sám upozornit na abnormalitu (typicky nespokojenost zákazníka). Veškerá data se uloží do databáze, kde jsou přístupná pro následné analytické

hodnocení a zpracování pravidelných reportů.

Scénáře použití

Feedback má velkou variabilitu použití. Typické scénáře jsou například:

- **Závěrečné hodnocení školení**, kdy je připravený dotazník přístupný na intranetu. Identifikace probíhá automaticky, protože každý posluchač je předem „přiřazen“ ke svému počítači.
- **Zjištění spokojenosti** s poskytnutím technické podpory, kdy Feedback automaticky pozve zákazníka k vyplnění dotazníku. Impulsem k pozvání je uzavření požadavku na poskytnutí technické podpory. Toto řešení předpokládá využití kompatibilního řešení pro oddělení technické podpory.
- **Průzkum trhu**, kdy sestavený dotazník je rozeslán vybraným respondentům. Průběh dotazování a hodnocení odpovědí je možné provádět průběžně.

Výhody

Feedback přináší celou řadu výhod, čímž pomáhá vytvořit skutečně efektivní systém zjišťování spokojenosti zákazníků. Hlavní výhody jsou:

- **Vazba na firemní procesy** – Feedback je při-

pravený k navázání na firemní procesy (školení, technická podpora, hot-line) a automaticky tak zve zákazníky k vyplnění dotazníků. Pokud není dotazník vyplněn v nastaveném časovém limitu, systém připomene zákazníkovi požadavek na vyplnění.

- **Okamžité řešení abnormalit** – pokud respondent při vyplnění dotazníku odpoví na některou otázku mimo předem nastavené meze, Feedback automaticky odešle vyzoomění e-mailem odpovědné osobě ve firmě.
- **Vazba na CRM systém** – Feedback je provázán s firemním CRM systémem, z něhož se používají údaje nutné k identifikaci. Údaje o zákazníkovi získané prostřednictvím Feedback tak doplňují celkový pohled na zákazníka v CRM systému.
- **Úspora času a nákladů** při zjišťování spokojenosti zákazníků – zákazníci sami vyplňují dotazníky a jejich vyhodnocení probíhá automaticky. Není nutné procházet každý dotazník, ale stačí se pouze soustředit na abnormality

Případové studie, demo aplikaci a další informace naleznete na
<http://www.apptima.cz/feedback>