

SUJUVAA PALAUTTEENHALLINTAA QUESTBACK ESSENTIALSIN AVULLA

A group of four people are gathered around a table in a bright, modern office setting. They are looking at a tablet computer that displays various data visualizations, including a world map and bar charts. The woman in the center is holding a blue mug and smiling. The man on the left is holding a red mug. The woman on the right is wearing a yellow top and a blue polka-dot patterned top. The background shows large windows with a view of a city skyline.

CASE STUDY SCANDIC

SUJUVAA PALAUTTEENHALLINTAA QUESTBACK ESSENTIALSIN AVULLA

Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jolla on 224 hotellia ja lähes 42 000 hotellihuonetta seitsemässä maassa. Scandicin työntekijät pyrkivät yhteen ainoaan tavoitteeseen – asiakkaiden viihtymiseen, tulivatpa he majoitumaan, tapaamaan ystäviä tai tekemään töitä. Pohjoismaiden vihreimpänä hotelliketjuna Scandic keskittyy vahvasti myös ympäristöön ja sosiaaliseen vastuuseen.



HAASTE

Tavoitteet

- › Saada jatkuvaa palautetta kaikilta asiakassegmenteiltä
- › Jakaa tietoa reaaliajassa eri hotellien johdolle

Palautteenhallinta hajautettu ympäri organisaatiota

Scandicille haluttiin näppärä ja helppokäyttöinen ohjelmisto, jolla voitaisiin kerätä asiakaspalautetta koko laajasta hotelliverkostosta, ja myös jakaa kerättyä tietoa eri hotellien johdolle nopeasti ja helposti. Scandicilla on jo pitkään tehty yksittäisiä kyselyjä eri työkaluilla ympäri organisaatiota, mutta nyt asiaa haluttiin ajatella kokonaisvaltaisemmin. Lähtöajatuksena oli saada organisaatiossa hajallaan oleva palautteenhallinta järkevöitettyä, sekä hyödyntää tietoa entistä paremmin.

”Scandicilla on aiemmin tehty tutkimusta mm. Mystery Shopping -menetelmällä sekä ulkopuolisen markkinatutkimusyhtiön toteuttamana asiakastytyväisyyskysely kanta-asiakkaille, ns. Scandic Guest Satisfaction Galleria. Tässä ongelmana on kuitenkin se, että kanta-asiakkaat ovat lähtökohtaisesti lojaaleja, eivätkä välttämättä anna realistista kuvaa koko asiakaskunnasta. Lisäksi tämän kyselyn ulkopuolelle jää iso segmentti, kokousasiakkaat”, kertoo Manager **Kirsi Tanninen** Scandicilta.

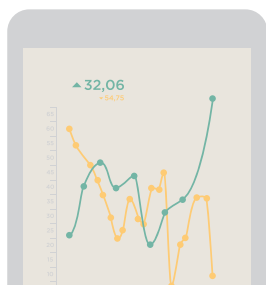


RATKAISU

Nopea, helppo ja selkeä Questback Essentials

Scandic päätyi käyttämään Questbackin uutta Essentials -ohjelmistoa, sillä ohjelmisto tuntui alusta asti nopeammalta, helpommalta ja selkeämmältä verrattuna aiemmin käytössä olleeseen Digium Enterprise ohjelmistoon.

Scandicilla Questbackin Essentialsia on käytetty niin HR-kyselyihin kuin kokousasiakkaiden palautteen keräämiseen tilaisuuksien jälkeen. Lisäksi palautetta kysytään peruuntuneista kaupoista, eli jos asiakas on tehnyt varauksen, mutta peruukin tämän, niin syytä kysytään sekä sähköpostikyselyllä että suullisesti. ”Liikkeelle on lähdetty pienistä kokonaisuuksista, mutta ohjelmistoa hyödynnetään tulevaisuudessa varmasti entistä monipuolisemmin. Haluamme saada tarkempaa tietoa palveluprosessista kokonaisuutena”, summaa Tanninen.



REAL-TIME REPORTS



HYÖDYT

Hyödyt

- › Kyselyiden nopea ja intuitiivinen luominen
- › Kyselyiden automaattinen validointi varmistaa, että kysely on kunnossa, ennen kuin se lähetetään vastaanottajille
- › Raportoinnin helppous ja tehokkuus: liveraportit jaettavissa näppärästi yhdellä linkillä ympäri organisaatiota

Raportoinnin ja tulosten hyödyntämisen helppous

”Parasta Essentialsissa on raportoinnin helppous ja tehokkuus. Liveraportointi-toiminnolla raporttien jakaminen eri hotellien johtajille käy näppärästi yhden linkin lähettämällä suoraan ohjelmistosta. Raporttien koostamiseen meni aiemmin todella paljon aikaa, ja vaati aina ylimääräistä vaivaa, jotta kaikkien raportit saatiin kasaan.”, kertoo Kirsi Tanninen Scandicilta.

Toinen asia, joka saa Scandicilta kehuja, on kyselyiden luomisen selkeys ja intuitiivisuus. ”Kyselyn tekeminen onnistuu tosi näppärästi, eikä tarvitse tietää etukäteen mitä tulisi tehdä seuraavaksi, vaan ohjelmisto ikään kuin ohjaa käyttäjää eteenpäin. Digiumissa oli haasteena se, että jos ei ollut käyttänyt ohjelmistoa hetkeen, se piti ikään kuin opetella alusta uusiksi. Lisäksi kyselyiden validointi ennen julkaisua on todella hyvä uusi ominaisuus, jonka avulla varmistetaan automaattisesti että kyselyssä on kaikki kunnossa ennen sen lähettämistä vastaajille. Kyselyiden luominen on todellakin helppoa ja nopeata!”, summaa Tanninen.



Parasta Essentialsissa on raportoinnin helppous ja tehokkuus. Liveraportointi-toiminnolla raporttien jakaminen eri hotellien johtajille käy näppärästi yhden linkin lähettämällä suoraan ohjelmistosta. Raporttien koostamiseen meni aiemmin todella paljon aikaa, ja vaati aina ylimääräistä vaivaa, jotta kaikkien raportit saatiin kasaan.

KIRSI TANNINEN
Manager, Scandic.



Yritys
Scandic

Toimiala
Majoitus- ja kokouspalvelut

Hyödyntämisalue
Asiakaskyselyt

YHTEENVETO

Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jolla on 224 hotellia ja lähes 42 000 hotellihuonetta seitsemässä maassa. Scandicin työntekijät pyrkivät yhteen ainoaan tavoitteeseen – asiakkaiden viihtymiseen, tulivatpa he majoittumaan, tapaamaan ystäviä tai tekemään töitä.

Haaste

Scandicille haluttiin näppärä ja helppokäyttöinen ohjelmisto, jolla voitaisiin kerätä asiakaspalautetta koko laajasta hotelliverkostosta, ja myös jakaa kerättyä tietoa eri hotellien johdolle nopeasti ja helposti.

Ratkaisu

Scandin päätyi käyttämään Questbackin uutta Essentials -ohjelmistoa, sillä ohjelmisto tuntui alusta asti nopeammalta, helpommalta ja selkeämmältä verrattuna aiemmin käytössä olleeseen Digium Enterprise ohjelmistoon.

Scandicilla Questbackin Essentialsia on käytetty niin HR-kyselyihin kuin kokousasiakkaiden palautteen keräämiseen tilaisuuksien jälkeen. Lisäksi palautetta kysytään peruuntuneista kaupoista, eli jos asiakas on tehnyt varauksen, mutta peruukin tämän, niin syytä kysytään sekä sähköpostikyse-lyllä että suullisesti.

Hyödyt

Kyselyiden luominen Essentialsissa on selkeää ja intuitiivista, sillä ohjelmisto ohjaa käyttäjää eteenpäin kyselyn luomisen eri vaiheissa. Ohjelmisto myös validoi kyselyn automaattisesti ennen sen lähetystä, joten kyselyn tekijän ei tarvitse huolehtia siitä, että jotain olennaista unohtuisi. Lisäksi raportointi on erittäin helppoa ja tehokasta; liveraportointi-toiminnolla raporttien jakaminen kollegoille käy näppärästi yhden linkin lähettämällä suoraan ohjelmistosta.



KANTAR WORLD PANEL

