



10 vesentlige spørsmål for å velge riktig tilbakemeldingsløsning



Å finne riktig tilbakemeldingsløsning kan være mer komplisert enn du først trodde. I denne whitepaperen finner du 10 vesentlige spørsmål du bør finne svar på før du tar ditt valg!

#1 | Er dette for et 'prosjekt' eller et kontinuerlig tilbakemeldingsarbeid?

Å lete etter en tilbakemeldingsløsning starter ofte med et prosjekt i tankene, for eksempel innsamling av kunde-NPS eller å utføre en medarbeiderundersøkelse.

Tilbakemeldingsarbeid er derimot svært sjelden prosjektbasert. Du må strebe etter et kontinuerlig ønske om forbedring for å få best mulig verdi fra tilbakemeldingene du samler inn. Du må følge opp for å se om du har gjennomført en meningsfull endring mellom målingene. Det er sjeldent å få et engangseksempel av kunde- eller medarbeideropplevelsen, der den virkelige, virkningsfulle innsikten ligger.

Gir løsningen mulighet for tidslinjerapportering og å kombinere flere undersøkelser til én rapport? Er et API eller andre integrasjonsmetoder tilgjengelig for å aktivere undersøkelser «utløst» av hendelser i andre systemer?

#2 | Er prisen innenfor budsjettet?

Tilbakemeldingsløsninger er tilgjengelige i et stort prisspenn, fra et par tusen kroner per måned til titusenvise av kroner gjennom et helt år. Forskjellen i pris kommer ofte ned til tilgjengeligheten av lokal kundeservice, funksjoner i løsningen, og til syvende og sist hvilken verdi du ser etter å få ut av tilbudet.

Hos Questback prøver vi alltid å lage en analyse som tar for seg mulig avkastning for å implementere en feedback-løsning. Det er sterke målbare resultater av å forbedre kunde- eller ansattes opplevelser. Likevel vil du trenge både det riktige settet med funksjoner og erfarer støtte fra leverandøren av tilbakemeldingsløsninger for å nå disse.

Kan du se at denne løsningen gir en sterk avkastning på investeringen din, og ser du hvor viktig verdien av tilbakemeldinger er for organisasjonen din?



#3 | Tar leverandøren datasikkerhet og personvern på alvor?

I dag er det en rekke rammer og lovverk å vurdere når du velger hvilken leverandør av tilbakemeldingsløsninger som skal lagre respondent- og tilbakemeldingsdataene dine. Sjekk med din juridiske avdeling om gjeldende GDPR-krav og om andre IT-relaterte spørsmål må besvares før du tar et valg.

Tilbyr leverandøren lagring av data i EU? Samsvarer leverandøren med GDPR?





Brand

#4 | Hvor viktig er designtilpasning for deg?

Noen løsninger tilbyr en standardisert presentasjon av undersøkelser og e-postinvitasjoner. Hvis det er viktig for organisasjonen din å kunne ha mye frihet på dette feltet, sørg for at løsningen du velger gir tilpasningen du trenger.

Tilbyr løsningen tilpasset utforming av e-poster, undersøkelser og rapporter?

#5 | Vil du måle kunde- eller ansattes erfaring (eller begge deler)?

For å gå tilbake til ditt viktigste tilbakemeldingsbehov, bør den valgte løsningen ha et tilpasset tilbud for ditt spesielle bruksområde. Tilbakemeldinger fra kunder og ansatte er noe forskjellig i hvilke funksjoner som er viktige (avmelding for invitasjoner til tilbakemeldingsskjemaer fra kunder og muligheten til å bruke anonyme respondenter for tilbakemeldinger fra ansatte, for eksempel).

Hvis du ønsker å fremtidssikre valget ditt, er det lurt å gå med en løsning som kan tilby tilbakemeldinger fra både kunder og ansatte og som lar deg øke bruken etter hvert som du blir vant til å jobbe med tilbakemeldinger i organisasjonen din.

Tilbyr løsningen muligheter både for kunder- og medarbeidere?



#6 | Finnes det profesjonelle tjenester?

Å jobbe med tilbakemeldinger kan gå hele veien fra enkel datainnsamling til store og mer komplekse programmer, for eksempel å sammenligne ytelsen til ulike butikker over tid eller utfallet av eksperimenter mellom avdelinger.

Selv om du starter med et mer enkelt bruksområde, sørg for å fremtidssikre valget ditt ved å velge en leverandør som tilbyr lokale profesjonelle tjenester for å støtte deg etter hvert som kompleksiteten i tilbakemeldingsarbeidet ditt øker.

Tilbyr leverandøren lokale faglige tjenester innen design, distribusjon og analyse av tilbakemeldingsdata?

#7 | Hva er dine behov for kundeservice?



Å trenge hjelp er kanskje ikke noe du ønsker å tenke på, siden du ennå ikke har valgt leverandør av tilbakemeldingsløsning. Erfaring forteller oss imidlertid at høykvalitets og lokal kundeservice på ditt språk ofte kan være det som skiller mellom et flott tilbakemeldingsprogram og et som mislykkes. Sørg for at leverandøren din er tilgjengelig over e-post og telefon, fortrinnsvis på ditt lokale språk – husk at det mest sannsynlig ikke bare vil være du som bruker tjenesten når du implementerer den i organisasjonen din.

Er kundeservice tilgjengelig på ditt språk?

#8 | Hvilke funksjoner er deal-breakers for deg?

Noe så enkelt som å sende spørreundersøkelser og samle inn svar kan fort bli mer komplisert enn du ønsker ettersom du optimaliserer og får mest mulig ut av tilbakemeldingsprogrammet.

Selv om distribusjon over e-post, SMS og QR-kode er naturlig, er muligheten til å følge opp direkte med respondentene i dag vesentlig i de fleste feedbackløsninger. Du må kartlegge de faktiske behovene dine og verifisere at funksjonene som tilbys dekker disse for dine første prosjekter, og prosjektene på lang sikt. Merk at dette gjelder for å lage og sende undersøkelser og hva du kan gjøre med dataene i rapporter.



Dekker funksjonene som tilbys i løsningen dine langsiktige behov? Har leverandøren erfaring med å jobbe med kunder med lignende betingelser som i din organisasjon?



#9 | Vil du lage undersøkelsene selv fra bunnen av eller bruke maler?

De fleste leverandører tilbyr et sett med maler for å komme i gang med grunnspørsmålene for mange typer undersøkelser. Kvaliteten på disse malene, hvis de er tilgjengelige på flere språk og testet i virkelige scenarier, er ofte mindre tydelig. Hvis du ikke har betydelig erfaring fra å ha ansvar for tilbakemeldingsprogrammer internt, sørg for å velge en leverandør med et bredt spekter av ferdiglagde maler.

Er flerspråklige maler tilgjengelige for dine kjernebrukstilfeller?



#10 | Ser du på å samle inn data eller generere praktisk innsikt?

Funksjonelt kan de fleste tilbudene som er tilgjengelige i dag effektivt samle inn data. Det er imidlertid et stort gap mellom å samle inn data og generere praktisk og verdifull innsikt som kan drive handling og endring i organisasjonen din. Dette er ofte det vanskeligste å få et klart bilde av og kommer ned til en kombinasjon av funksjonene som tilbys, ressursene og leverandørens erfaring og filosofi.

Generering av praktisk innsikt starter med slutten først – hva slags kunnskap om organisasjonen eller kundene ønsker du å få? Deretter jobber du baklengs hele veien fra hva slags rapportering som ville være nødvendig, hvordan du ville sikret høyest mulig svarprosent, til hvilke spørsmål du måtte stille.

Har leverandøren erfaringen til å hjelpe deg med å få praktisk innsikt? Gir løsningen kjernefunksjoner som oppfølging for å få innsikt i individuelle svar og smarte varsler på avvikende svar?

Sjekkliste

Her har du de ovennevnte spørsmålene samlet for å veilede din beslutning:

- ✓ Gir løsningen mulighet for tidslinjerapportering og å kombinere flere undersøkelser til én rapport?
- ✓ Er et API eller andre integrasjonsmetoder tilgjengelig for å aktivere undersøkelser «utløst» av hendelser i andre systemer?
- ✓ Kan du se at denne løsningen gir en sterk avkastning på investeringen din, og ser du hvor viktig verdien av tilbakemeldinger er for organisasjonen din?
- ✓ Tilbyr leverandøren lagring av data i EU?
- ✓ Samsvarer leverandøren med GDPR?
- ✓ Tilbyr løsningen tilpasset utforming av e-poster, undersøkelser og rapporter?
- ✓ Tilbyr løsningen muligheter både for kunder- og medarbeidere?
- ✓ Tilbyr leverandøren lokale faglige tjenester innen design, distribusjon og analyse av tilbakemeldingsdata?
- ✓ Er kundeservice tilgjengelig på ditt språk?
- ✓ Dekker funksjonene som tilbys i løsningen dine langsiktige behov?
- ✓ Har leverandøren erfaring med å jobbe med kunder med lignende betingelser som i din organisasjon?
- ✓ Er flerspråklige maler tilgjengelige for dine kjernebrukstilfeller?
- ✓ Har leverandøren erfaringen til å hjelpe deg med å få praktisk innsikt?
- ✓ Gir løsningen kjernefunksjoner som oppfølging for å få innsikt i individuelle svar og smarte varsler på avvikende svar?



Questback er en ledende tilbakemeldingsløsning og gir tilfredsstillende svar på alle spørsmålene ovenfor. Ta kontakt med en av våre salgsrepresentanter for å finne ut mer om tilbudet vårt og se om det passer godt til dine kommende tilbakemeldingsbehov!