



10 viktiga frågor för att välja rätt feedbacklösning



Att hitta rätt feedbacklösning kan vara mer komplicerat än vad du först tror. I denna guide delar vi därför med oss av 10 frågor som vi tycker du bör svara på innan du gör ditt slutgiltiga val.

#1 | Är lösningen till för ett projekt eller ett kontinuerligt feedbackarbete?



Sökandet efter en feedbacklösning börjar oftast med ett projekt i åtanke, såsom att samla in kund-NPS eller utföra en medarbetarenkätundersökning med mera.

Feedbackarbete är dock mycket sällan projektbaserat utan du bör hela tiden sträva efter en kontinuerlig förbättringscykel för att kunna få ut allt potentiellt värde från den feedback du samlar in. Det gäller också att du följer upp ditt resultat om du nu genomför en betydande förändring mellan mätningarna. Faktum är att det är ytterst sällsynt att ett engångsexempel på din kund- eller medarbetares upplevelse påvisar verkliga och effektfulla insikter.

Tillåter lösningen tidslinjerapportering och att kombinera flera undersökningar till en rapport? Finns ett API eller annat sätt för integration tillgängligt för att möjliggöra undersökningar "utlösta" av händelser i andra system?

#2 | Ligger lösningens pris inom din budget?

Olika feedbacklösningar kan kosta allt från ett par hundra euro per månad till tiotusentals per år. Skillnaden i pris beror ofta på tillgängligheten av lokala språkstödsresurser, funktioner som erbjuds inom lösningen och i slutändan vad du vill få ut av lösningen.

På Questback försöker vi alltid göra en avkastningsanalys av att implementera en feedbacklösning. Det finns en uppsjö av mätbara fördelar med att förbättra kundernas eller de anställdas upplevelser men det krävs både rätt uppsättning av funktioner samt erfaren support från din leverantör av feedbacklösningar för att kunna uppnå dessa.

Kan du se att lösningen ger en stark ROI på din investering? Ser du tydligt vilket värde feedback kan tillföra din organisation?



#3 | Tar leverantören säkerhet och datasekretess på allvar?

Idag finns det många ramar och lagstiftningar att ta hänsyn till när du väljer vilken leverantör av feedbacklösningar som ska lagra dina svars- och feedbackdata. Kontrollera därför med din juridiska avdelning om aktuella GDPR-krav och om det finns andra IT-relaterade frågor vilka behöver beaktas innan du gör ditt val.

Erbjuder lösningen lagring av data inom EU? Överensstämmer leverantören med GDPR?



#4 | Hur viktigt är anpassningen av varumärkesdesign/branding för dig?

Brand



Vissa lösningar erbjuder en standardiserad presentation av undersökningar och e-postinbjudningar. Om detta är en kärnfråga för din organisation, se då till att lösningen du väljer kan anpassas utefter dina specifika behov.

Erbjuder lösningen en anpassad design av e-postmeddelanden, undersökningar och rapporter?

#5 | Kommer du att mäta kundernas eller de anställdas upplevelse (eller båda)?

För att återgå till ditt företags kärnbehov bör din valda lösning ha ett anpassat erbjudande för just detta användningsområde. Kund- och medarbetarfeedback skiljer sig en hel del åt vad gäller vilka funktioner som är viktiga, till exempel möjligheten för kunder att kunna avsluta en prenumeration på inbjudningar till feedbackformulär eller att kunna använda anonyma respondenter för medarbetarfeedback med mera.

Om du vill framtidssäkra ditt val är det klokt att välja en lösning som kan erbjuda insamling av både kund- och medarbetarfeedback och som låter dig utöka din användning när du väl vant dig vid att arbeta med feedback i din organisation.

Erbjuder lösningen insamling av både kund- och medarbetarfeedback?



#6 | Finns professionella tjänster tillgängliga i lösningen?

Att arbeta med feedback kan inkludera allt från att samla in grundläggande data till stora och mer komplexa program, som exempelvis att jämföra olika butikers prestanda över tid eller resultatet av experiment mellan avdelningar etcetera.

Även om du börjar med ett enklare användningsområde se ändå till att framtidssäkra ditt val av lösning genom att välja en leverantör som erbjuder lokala professionella tjänster för att stötta dig när komplexiteten i ditt feedbackarbete växer.

Erbjuder leverantören lokala professionella tjänster inom design, distribution och analys av feedbackdata?

#7 | Vad är ditt support-behov?



Ditt behov av support kanske inte är något du vill tänka på i nuläget då du ännu inte valt din leverantör av feedbacklösning. Men erfarenheten säger oss dock att högkvalitativ och lokal support ofta kan vara skillnaden mellan ett bra feedbackprogram och ett mindre bra sådant. Se därför till att din leverantör finns tillgänglig via e-post och telefon, helst på ditt lokala språk då det sannolikt inte bara kommer att vara du som använder tjänsten när du väl implementerar den i din organisation.

Finns support på ditt lokala språk tillgängligt?

#8 | Vilka funktioner är “deal breakers” för dig?

Något som på ytan kan verka så simpelt, såsom att skicka enkäter och samla in svar, kan snabbt bli mer komplext när du optimerar för att få ut det mesta av ditt feedbackprogram.

Även om distribution via e-post, SMS och QR-kod är frågelogik och möjligheten att följa upp direkt med respondenterna idag är väsentliga i de allra flesta feedbacklösningar, kommer du att behöva kartlägga dina faktiska behov och verifiera att de funktioner som erbjuds täcker dessa, inte enbart för dina första undersökningsprojekt utan även på längre sikt. Observera att detta gäller för att skapa och skicka enkäter samt vad du kan göra med uppgifterna i rapporter.



Täcker de funktioner vilka erbjuds i lösningen dina långsiktiga behov? Har leverantören erfarenhet av att arbeta med kunder med liknande förutsättningar som din organisation?



#9 | Kommer du att skapa dina undersökningar från grunden eller använda mallar?

De flesta leverantörer erbjuder en standarduppsättning av mallar med grundfrågor för många typer av undersökningar så att du så snabbt och enkelt som möjligt ska kunna komma igång. Kvaliteten på dessa mallar, om de nu är tillgängliga på flera språk och beprövade i verkliga scenarier, kan dock vara svår att fastslå. Om du nu inte har tidigare erfarenheter av att implementera feedbackprogram internt, se då till att välja en leverantör med en stark uppsättning av färdiga mallar.

Finns flerspråkiga mallar tillgängliga för dina kärnområden?



#10 | Vill du samla in data eller generera praktiska insikter?

Funktionellt sett kan de flesta lösningar som finns tillgängliga idag effektivt samla in olika typer av data. Det är dock stor skillnad mellan att samla in grundläggande data och att generera faktiska och värdefulla insikter vilka kan driva på handling och förändring inom din organisation. Just detta är ofta det svåraste att få en tydlig bild av då det beror på en kombination av vilka funktioner som erbjuds, supportresurserna och feedbackleverantörens erfarenhet samt filosofi.

Att generera handlingsbara insikter ska alltid utgå från målet, alltså vilken typ av kunskap som du vill införskaffa om din organisation eller dina kunder. När du fastställt detta fortsätter du att jobba dig bakåt hela vägen, från vilken typ av rapportering som skulle behövas och hur du skulle säkerställa högsta möjliga svarsfrekvens till vilka frågor du skulle behöva ställa.

Har leverantören erfarenheten för att kunna hjälpa dig att införskaffa praktiska insikter? Erbjuder lösningen kärnfunktioner, såsom uppföljning för att få insikter i individuella svar samt smarta aviseringar om avvikande svar?

Checklista

Här nedan har vi samlat alla våra ovannämnda frågor för att hjälpa dig på vägen i ditt beslut.

- ✓ Tillåter lösningen tidslinjerapportering och att kombinera flera undersökningar till en rapport?
- ✓ Finns ett API eller annat sätt för integration tillgängligt för att möjliggöra undersökningar "utlösta" av händelser i andra system?
- ✓ Kan du se att lösningen ger en stark ROI på din investering?
- ✓ Ser du tydligt vilket värde feedback kan tillföra din organisation?
- ✓ Erbjuder lösningen lagring av data inom EU?
- ✓ Överensstämmer leverantören med GDPR?
- ✓ Erbjuder lösningen en anpassad design av e-postmeddelanden, undersökningar och rapporter?
- ✓ Erbjuder lösningen insamling av både kund- och medarbetarfeedback?
- ✓ Erbjuder leverantören lokala professionella tjänster inom design, distribution och analys av feedback-data?
- ✓ Finns support på ditt lokala språk tillgängligt?
- ✓ Täcker de funktioner vilka erbjuds i lösningen dina långsiktiga behov?
- ✓ Har leverantören erfarenhet av att arbeta med kunder med liknande förutsättningar som din organisation?
- ✓ Finns flerspråkiga mallar tillgängliga för dina kärnområden?
- ✓ Har leverantören erfarenheten för att kunna hjälpa dig att införskaffa praktiska insikter?
- ✓ Erbjuder lösningen kärnfunktioner, såsom uppföljning för att få insikter i individuella svar samt smarta aviseringar om avvikande svar?



Questback är en ledande feedback-lösning som ger dig tillfredsställande svar på alla frågorna ovan. Kontakta en av våra säljare för att lära dig mer om vårt erbjudande och se om det passar dina kommande feedbackbehov!