



10 olennaista kysymystä sopivan palauteratkaisun valitsemiseen



Sopivan palauteratkaisun löytäminen voi olla monimutkaisempaa kuin osaatkaan odottaa. Tästä oppaasta löydät 12 selkeää kysymystä, joihin sinun tulee etsiä vastaukset ennen kuin teet valintasi!

#1 | Onko kyseessä 'projekti' vai jatkuva palautteen keräys?



Palautetyökalun etsiminen saa usein alkunsa projektiluontoisesta tarpeesta, kuten asiakkailta kerättävästä NPS-kyselystä tai työntekijöiltä kerättävästä sitoutumiskyselystä.

Palautteenhallintatyö on kuitenkin vain hyvin harvoin projektiluontoista. Tavoitteena tulisi olla jatkuvan kehittymisen sykli, jotta saat keräämästäsi palautteesta irti sen täyden potentiaalin. Sinun tulisi myös seurata, oletko onnistunut toteuttamaan merkityksellistä muutosta palautteen mittausten välillä. On harvinaista tunnistaa kertaluonteisesti mitattavasta asiakas- tai työntekijäkokemuksesta ne todelliset merkittävät oivallukset.

Mahdollistaako ratkaisu aikajanan raportoinnin ja useiden kyselyiden yhdistämisen yhdeksi raportiksi? Onko ratkaisussa API tai muu integrointivaihtoehto, joka mahdollistaa muissa järjestelmissä luotujen tapahtumien ”käynnistämät” kyselyt?

#2 | Vastaako hinta asetettua budjettia?

Palauteratkaisujen hinnat vaihtelevat suuresti, aina muutamista sadoista euroista kuukaudessa kymmeniin tuhansiin euroihin vuosittain. Erot hinnoittelussa koostuvat usein eroista tukipalveluiden saatavuudessa paikallisilla kielillä, ratkaisun ominaisuuksista ja lopulta siitä, millaista arvoa haluat ratkaisun tuottavan.

Questbackillä me pyrimme aina tekemään sijoitetun pääoman tuot-analyysin palauteratkaisun käyttöönotosta. Asiakas- ja työntekijäkokemuksen parantamisella on vahvoja mitattavissa olevia tuloksia. Saavuttaaksesi nämä tulokset, tarvitset kuitenkin oikeanlaiset ominaisuudet sekä tukea kokeneelta palauteratkaisusi tarjoajalta.

Näetkö ratkaisun tarjoavan vahvan sijoitetun pääoman tuotto-prosentin ja näetkö selkeästi, millaista arvoa palaute voi organisaatiollesi tuoda?



#3 | Ottaako palveluntarjoaja tietoturva- ja tietosuojakysymykset vakavasti?

Nykyään on olemassa lukuisia sääntöjä sekä lainsäädäntöä, joka täytyy huomioida kun valitaan kuka palauteratkaisun tarjoaja säilöö vastaaja- sekä palautetietosi. Tarkista lakiosastoltasi nykyiset tietosuojavaatimukset ja mahdolliset muut IT:hen liittyvät kysymykset, joihin tulee vastata ennen päätöksen tekemistä.

Mahdollistaako ratkaisu tietojen tallentamisen EU:n sisällä? Onko ratkaisu GDPR:n mukainen?



Brand



#4 | Kuinka tärkeää on brändin designin räätälöinti?

Jotkut ratkaisut tarjoavat standardoitun valmiin esitysmuodon kyselyille ja sähköpostikutsuille. Jos brändäys on keskeistä yrityksellesi, varmista, että valitsemasi ratkaisu tarjoaa haluamasi räätälöinnin.

Tarjoaako ratkaisu räätälöidyn muotoilun sähköpostikutsuille, kyselyille sekä raporteille?

#5

Mittaatko asiakas- vai työntekijäkokemusta (vai molempia)?

Keskeisimpiin palauteratkaisun tarpeisiisi palaten, valitsemallasi ratkaisulla tulee olla räätälöity tarjonta, joka vastaa juuri sinun käyttötarpeitasi. Asiakas- ja työntekijäpalautteilla on jonkin verran eroja siinä, mitkä ominaisuudet ovat tärkeitä (esimerkiksi asiakaspalautteissa kutsulistoilta poistaminen ja henkilöstöpalautteissa mahdollisuus vastata anonyymisti).

Jos haluat varautua tulevaisuuden varalta, on fiksua valita ratkaisu, joka tarjoaa sekä asiakas- että henkilöstöpalautteen keräämisen ja mahdollistaa käytön lisäämisen, kun totut palautteen kanssa työskentelyyn organisaatiossasi.

Tarjoaako ratkaisu sekä asiakas- että henkilöstöpalautteominaisuudet?



#6

Onko asiantuntijapalveluita saatavilla?

Palautteen kanssa työskentely voi yltää yksinkertaisesta tiedonkeruusta suuriin ja monimutkaisiin ohjelmiin, joissa esimerkiksi vertaillaan eri myymälöiden suorituskkyä tiettyinä ajanjaksoina tai vaikka eri osastojen välillä suoritettavien kokeilujen tuloksia.

Vaikka aloittaisitkin yksinkertaisemmasta käyttötarkoituksesta, kannattaa sinun varautua tulevaan valitsemalla palveluntarjoaja, joka tarjoaa paikallisia asiantuntijapalveluita, jotka tukevat sinua kun palautehallintasi monimutkaistuu.

Tarjoaako palveluntarjoaja paikallisia asiantuntijapalveluita palautteenhallinnan suunnittelun, jakelun sekä analysoinnin tueksi?

#7 | Millaista tukea tarvitset?



Tarve tuelle ei välttämättä ole se ensimmäinen asia, jota haluat miettiä, kun et ole vielä valinnut palauteratkaisun tarjoajaa. Kokemuksen perusteella voimme kuitenkin sanoa, että laadukas ja paikallisella kielellä saatava tuki voi usein toimia erottavana tekijänä loistavan ja epäonnistuneen palauteprosessin välillä. Varmista, että palveluntarjoajasi on tavoitettavissa sähköpostitse sekä puhelimitse, mieluiten paikallisella kielelläsi – muista, että todennäköisesti sinä et ole ainoa palvelun käyttäjä, kun otatte sen käyttöön organisaatiossasi.

Onko puhelintukea saatavilla paikallisella kielellä?

#8 | Mitkä ominaisuudet ovat välttämättömiä sinulle?

Jokin päällisin puolin niinkin yksinkertainen asia kuin kyselyiden lähettäminen ja vastausten kerääminen voi helposti muuttua monimutkaiseksi, kun alat optimoimaan palautteenhallintaa parhaan mahdollisen lopputuloksen saamiseksi.

Vaikka jakelu sähköpostilla, tekstiviestillä ja QR-koodilla, kysymyslogiikka sekä kyky jatkoseurantaan suoraan vastaajien kanssa ovat nykyään keskeisiä useimmissa palauteratkaisuissa, sinun on kartoitettava mitkä ovat todelliset tarpeesi ja varmistettava, että ratkaisun tarjoamat ominaisuudet kattavat nämä tarpeet sekä ensimmäisissä kyselyprojekteissasi että tulevaisuudessa pitkällä aikataulilla. Huomaa, että tämä koskee kyselyiden luomista ja lähettämistä sekä sitä, mitä voit tehdä kerätyllä datalla raportoinnissa.



Kattavatko ratkaisun tarjoamat ominaisuudet pitkän aikavälin tarpeesi? Onko palveluntarjoajalla kokemusta työskentelystä asiakkaiden kanssa, joilla on samankaltaiset olosuhteet kuin organisaatiossasi?



#9 | Luotko kyselyitä tyhjästä vai käytätkö valmiita mallipohjia?

Useimmilta palveluntarjoajilta löytyy standardoituja mallipohjia, joiden sisältämien peruskysymysten avulla pääset alkuun monenlaisten kyselyiden kanssa. Mikäli nämä mallipohjat ovat saatavilla useilla kielillä sekä ne on testattu tosielämän käytössä, voivat ne tuoda paljonkin lisäarvoa käyttäjälle. Jos sinulla ei ole kunnollista kokemusta palauteohjelmien toteuttamisesta sisäisesti, muista valita toimija, jolla on kattava kokoelma valmiita mallipohjia.

Onko monikielisiä mallipohjia saatavilla keskeisimpiin käyttötarkoituksiisi?



#10 | Haluatko kerätä dataa vai luoda toimintaan johtavia oivalluksia?

Yleisesti ottaen useimmat tänä päivänä saatavilla olevat ratkaisut mahdollistavat datan keräämisen tehokkaasti. Tietojen keräämisen ja oikeiden arvokkaiden oivallusten luomisen välillä on kuitenkin suuri ero, joka voi edistää toimintaa ja muutosta organisaatiossasi. Tämä on usein vaikein asia hahmottaa ja se koostuu tarjolla olevien ominaisuuksien, tukiresurssien sekä palveluntarjoajan kokemuksen ja näkökulmien yhdistelmästä.

Toimintaan johtavien oivallusten tuottaminen alkaa prosessin loppupäästä – millaista tietoa haluat organisaatiostasi tai asiakkaistasi saada? Tästä lähdetään työskentelemään askel askeleelta taakse päin aloittaen siitä, millaista raportointia tarvitaan, miten varmistat korkeimman mahdollisen vastausprosentin ja lopulta millaisia kysymyksiä sinun tulee kysyä.

Onko toimijalla tarvittava kokemus auttaa sinua luomaan toimintaan johtavia oivalluksia? Tarjoaako ratkaisu keskeisimpiä ominaisuuksia, kuten seurannan, jolla saada lisätietoa yksittäisistä vastauksista sekä älykkäitä hälytyksiä vastausten poikkeamiin reagoimiseen?

Tarkistuslista

TÄSTÄ LÖYDÄT YLLÄ MAINITUT KYSYMYKSET KÄTEVÄSTI YHTEENKERÄTTYNÄ OHJAAMAAN PÄÄTÖKSENTEKOASI.

- ✓ Mahdollistaako ratkaisu aikajana- ja raportointin ja useiden kyselyiden yhdistämisen yhdeksi raportiksi?
- ✓ Onko ratkaisussa API tai muu integrointivaihtoehto, joka mahdollistaa muissa järjestelmissä luotujen tapahtumien ”käynnistämät” kyselyt?
- ✓ Näetkö ratkaisun tarjoavan vahvan sijoitetun pääoman tuotto-%:n ja näetkö selkeästi, millaista arvoa palaute voi organisaatiollesi tuoda?
- ✓ Mahdollistaako ratkaisu tietojen tallentamisen EU:n sisällä?
- ✓ Onko ratkaisu GDPR:n mukainen?
- ✓ Tarjoaako ratkaisu räätälöidyn muotoilun sähköpostikutsuille, kyselyille sekä raporteille?
- ✓ Tarjoaako ratkaisu sekä asiakas- että henkilöstöpalauteominaisuudet?
- ✓ Tarjoaako palveluntarjoaja paikallisia asiantuntijapalveluita palautteenhallinnan suunnittelun, jakelun sekä analysoinnin tueksi?
- ✓ Onko puhelintukea saatavilla paikallisella kielellä?
- ✓ Kattavatko ratkaisun tarjoamat ominaisuudet pitkän aikavälin tarpeesi?
- ✓ Onko palveluntarjoajalla kokemusta työskentelystä asiakkaiden kanssa, joilla on samankaltaiset olosuhteet kuin organisaatiollasi?
- ✓ Onko monikielisiä mallipohjia saatavilla keskeisimpiin käyttötarkoituksiisi?
- ✓ Onko toimijalla tarvittava kokemus auttaa sinua luomaan toimintaan johtavia oivalluksia?
- ✓ Tarjoaako ratkaisu keskeisimpiä ominaisuuksia, kuten seurannan, jolla saada lisätietoa yksittäisistä vastauksista sekä älykkäitä hälytyksiä vastausten poikkeamiin reagoimiseen?



Questback on johtava palauteratkaisu ja tarjoaa ratkaisut kaikkiin yllä oleviin kysymyksiin. Ota yhteyttä myyjiiimme saadaksesi lisätietoa tarjonnastamme ja nähdäksesi sopiiko se yhteen tulevien palautetarpeidesi kanssa!