

Net Promoter Score

SMS Surveys

Optimer jeres kunders oplevelser hos jer

Optimering af kundeoplevelsen og hurtig handling ved dårlige oplevelser har aldrig været vigtigere. nps.today SMS survey er et add-on til jeres kommunikationsløsning. nps.today er en hurtig og enkel løsning at implementere for at måle, forstå og handle

på jeres kunders oplevelser hos jer og deres loyalitet, over for jer. Løsningen er plug-and-play og kan implementeres hurtigt efter jeres behov. Med nps.today SMS surveys får I hurtig og effektiv feedback direkte fra jeres kunder.

Sådan fungerer nps.today SMS surveys



Mål:

Stil det klassiske NPS spørgsmål eller et direkte tilfredshedsspørgsmål på SMS efter endt opkald. Mulighed for op til 5 ekstra spørgsmål, f.eks. hvordan levede medarbejderen op til kundens forventning?



Forstå:

Med live Web Dashboards kan alle relevante medarbejdere og ledere let følge kundernes besvarelser både på desktop og på skærme i afdelingerne. I kan selv vælge, om svar skal kategoriseres for lettere at identificere tendenser og brændpunkter.



Følg op:

Sæt alarmer, som sendes til fælles postkasser eller udvalgte medarbejdere for at sikre hurtig opfølgning på dårlige oplevelser.



 8888 7777

 dstny.dk/nps

Featureoversigt



Måling

- Automatisk udsendelse af loyalitetsmåling på SMS efter endt kald
- Automatisk udsendelse af tilfredshed måling på SMS efter endt kald
- Branding af survey med logo m.v.
- Op til 5 ekstra spørgsmål (0-10 skala eller fri tekst)
- Frasortering af nylig målte kunder - Throttling (antispam)
- Respondent kategorisering/tagging i måling
- Permission opsamling
- Afmelding



Forstå data

- Kategorisering/tagging af fritekstsvar
- Live Web Dashboards
- Excel rapporter



Følg op

- Alarmer og notifikation på e-mail eller i Teams til team, medarbejdere, ansvarlige m.v.
- Kategorisering/tagging af fritekstsvar
- Registrering af opfølgingsnoter
- Analyse af data i Excel rapport for prioriteret indsats

Yderligere tilvalgs muligheder

Omnichannel customer experience

Jeres målinger kan automatiseres med triggers fra alle jeres kundesystemer, som f.eks. ordresystem, ERP system, CRM system, kundeservicesystem. Resultatet af jeres målinger kan også overføres til jeres eksisterende kunde- og analysesystemer, så jeres medarbejdere let kan følge kundens oplevelser og handle i de IT-systemer de benytter. nps.today tilbyder færdige plug-in's til f.eks. Outlook, de fleste CRM-

og økonomisystemer, kundeservicesystemer, Office 365 og PowerBI.

Cross platform customer experience

Med nps.today for ipvision, har I mulighed for at udvide jeres målinger til alle jeres kunde-touchpoints, f.eks. på website, i salgsprocessen, efter køb, efter levering og naturligvis efter service. Måling kan ske både via email, SMS, pop-up, in-app, embedded i marketingmails m.v.