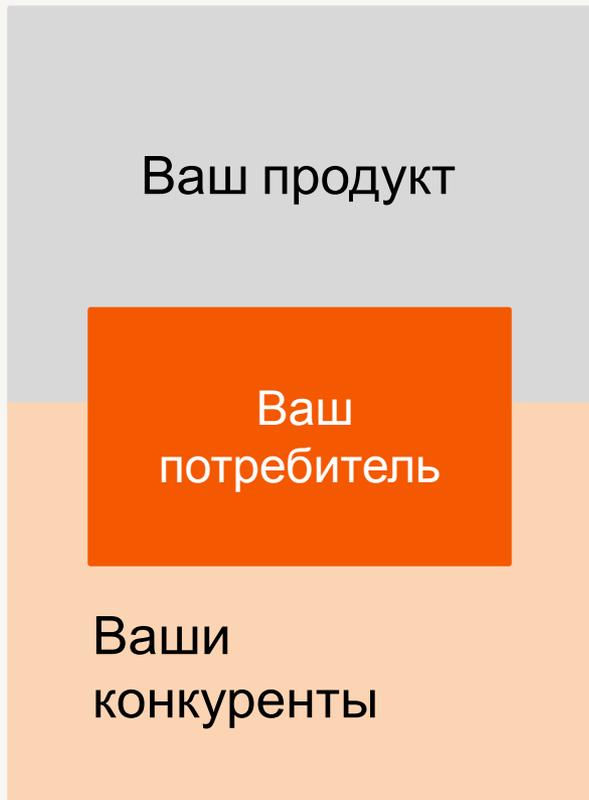

Client Feedback Service

Клиентское предложение

Январь, 2012

На чем построен Ваш бизнес?



Ваши клиенты могут выбирать время от времени то, что им больше понравится.

Но:

- Как стать для потребителя лучше, чем Ваши конкуренты?
- Как постоянно быть тем, кто нравится больше?

Верный ответ:

Правильное общение с клиентами, основанное на умных коммуникационных решениях.

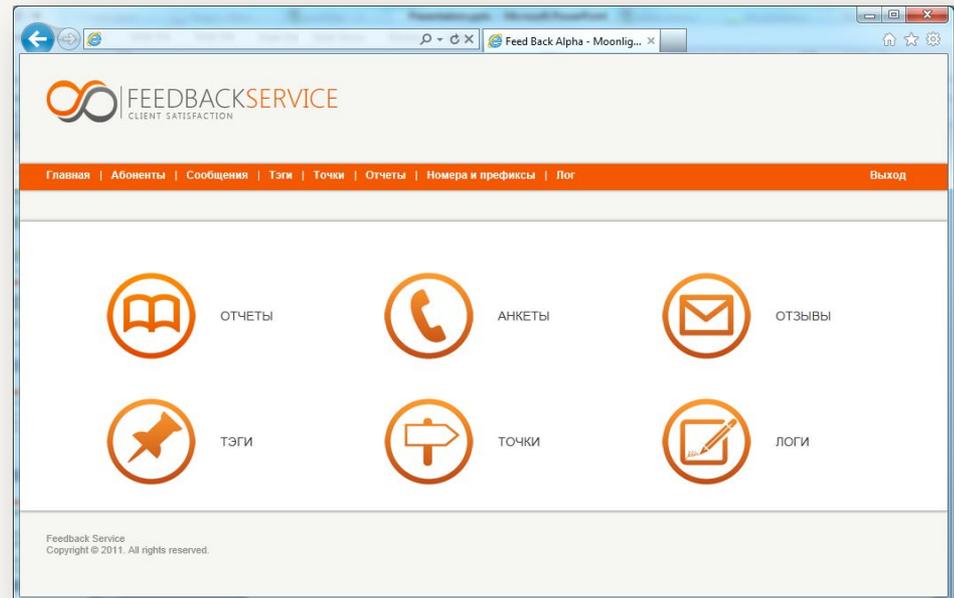
Client Feedback Service

Все знают, что отзывы клиентов важны и нужны. Чем их больше, тем лучше. Вот только собирать эти отзывы могут или умеют не все.

Сервис **Client Feedback Service** позволяет аккумулировать отзывы клиентов и всегда быть в курсе их проблем, желаний и потребностей.

Сервис позволяет:

- Определить основные проблемы уже в момент их появления
- Иметь актуальную информацию об удовлетворенности Ваших клиентов
- Всегда быть на связи с вашими клиентами



Как это работает?

- Клиент приходит в заведение. Ему что-то не нравится (или наоборот, он хочет выразить благодарность). Он отправляет отзыв на короткий номер. Отзыв попадает в GSM-шлюз, который передает его в систему Client Feedback Service.
- После попадания в систему отзыв записывается в базу данных, ему присваивается категория и ответственному менеджеру приходит уведомление о проблеме (отзыве).
- Ответственный менеджер предпринимает необходимые действия для решения проблемы, фиксирует ее как решенную. Отправляет клиенту уведомление о том, что проблема решена (выражает благодарность за отзыв).
- **Клиент получает уведомление о решении своей проблемы. Он доволен и теперь обязательно вернется к Вам!**

В конце месяца Вы получаете отчет о том, насколько удовлетворены Ваши клиенты и рекомендации - как сделать их еще счастливее.

Всегда на связи с клиентом

Кроме того, что Вы будете постоянно в курсе происходящих в Вашем бизнесе событий, Вы также сможете **информировать своих клиентов о решении тех проблем, или выполнении тех пожеланий, информацию о которых Вы от них получили.**

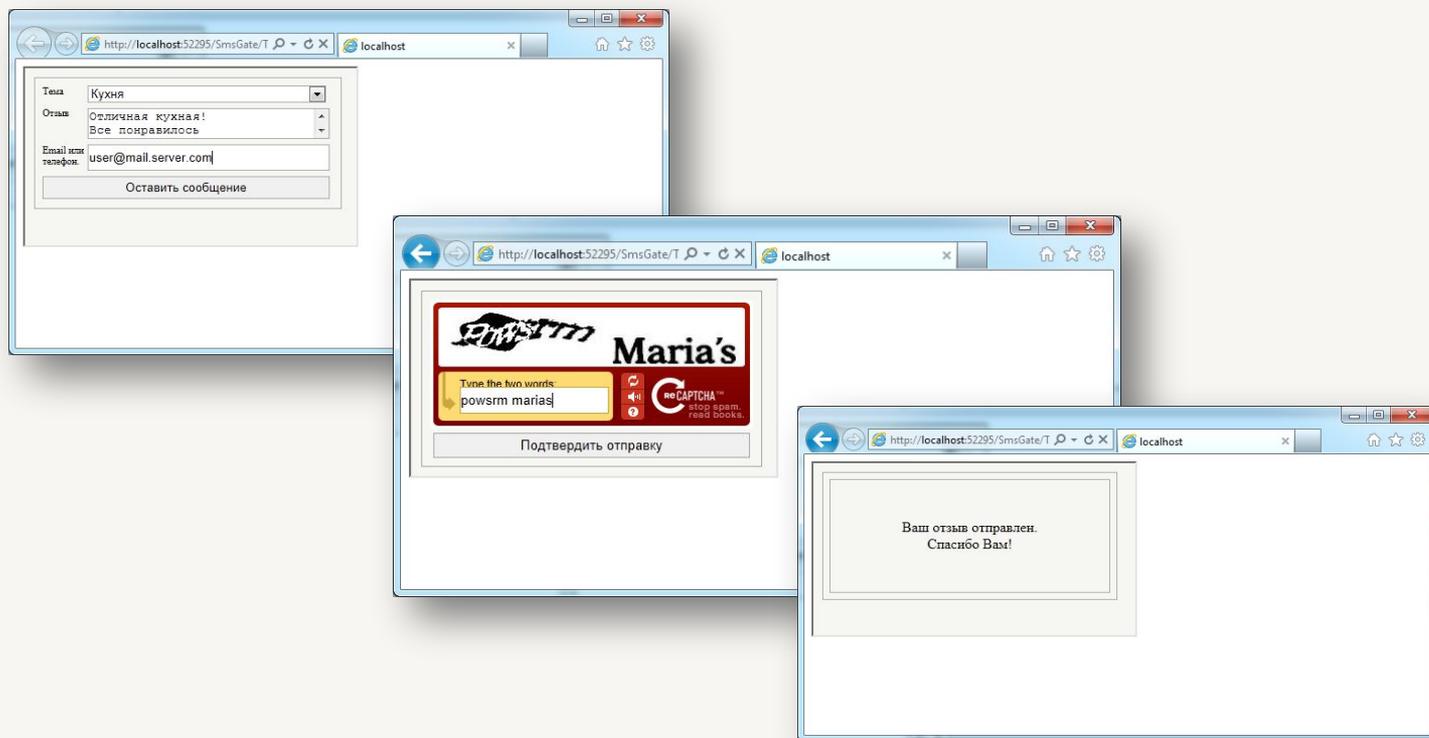
Это покажет Вашим клиентам, что их мнение действительно для Вас важно, и Вы прислушиваетесь к нему.

А средства адресной доставки SMS в этом Вам помогут.



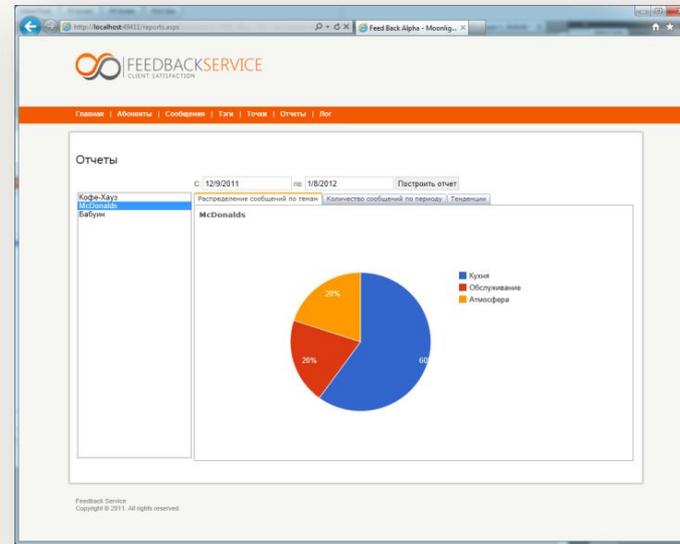
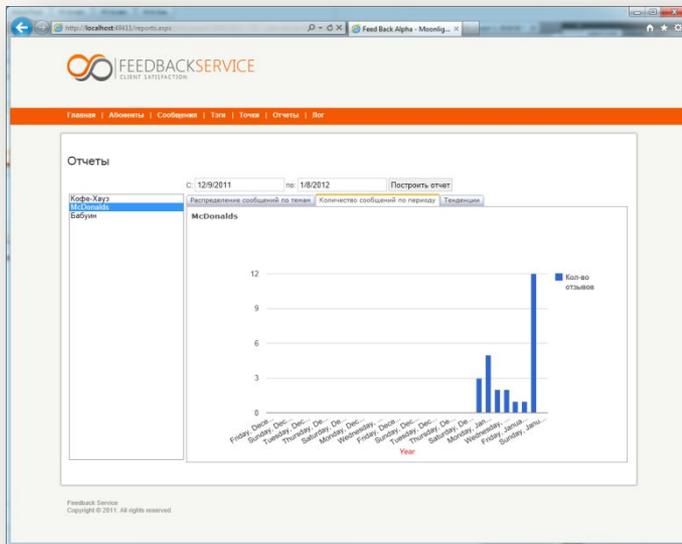
Не только по SMS но и через интернет

Получать отзывы можно не только через SMS, но и встраивая специальный плагин *Сервиса* на сайт Вашей компании. Тогда любой посетитель сайта сможет рассказать Вам о своих впечатлениях.



Аналитика

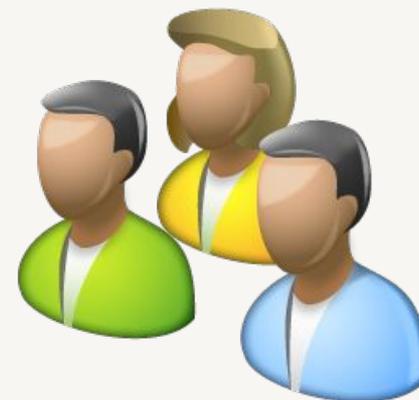
Количество отзывов по дням – в какие дни наиболее активны клиенты?
Распределение сообщений по темам – на что стоит обратить внимание в первую очередь?
Благодаря *Сервису* эту и другую информацию можно получить за пару минут!



База клиентов

Благодаря нашему *Сервису* Вы будете не только получать информацию о работе Вашего бизнеса, но и получите **базу самых активных и неравнодушных клиентов.**

А это именно те люди, которые при должном подходе смогут привести для Вас еще больше новых



A screenshot of a web browser displaying the Feedback Service application. The browser address bar shows the URL 'http://feedback.aginet.ua/ankets/list.aspx'. The page header includes the 'FEEDBACKSERVICE' logo and a navigation menu with items like 'Главная', 'Абоненты', 'Сообщения', 'Тэги', 'Точки', 'Отчеты', 'Номера и префиксы', and 'Лог'. The main content area is titled 'Абонент' and contains a table with columns for 'Id', 'FullName', 'Phone', and 'Messages'. Below the table is a button labeled '+ Создать новую запись'. The footer of the page contains the text 'Feedback Service Copyright © 2011. All rights reserved.'

Где можно применить этот Сервис?

В сфере обслуживания и развлечений:

- Рестораны
- Кафе
- Салоны красоты
- Заправки
- Магазины
- Кинотеатры

И везде, где владельцу бизнеса не безразлично мнение клиента.

Преимущества Сервиса

- Главное отличие **Client Feedback Service** от услуги **Mystery Shopping** (Тайный покупатель) – в том, что **данные поступают постоянно**, а не только в моменты проверок.
- Кроме того, отзывы могут поступать как при помощи средств мобильной связи, так и через интернет – что позволяет получить **отзывы от большего количества клиентов**.

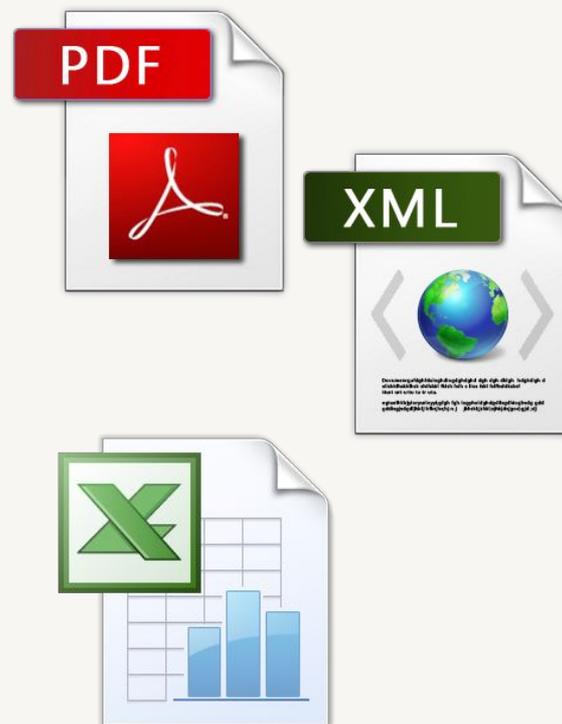
Интеграция

В основе сервиса лежит современное программное обеспечение и новейшая база данных SQL Server 2008 R2.

Благодаря этому все данные из системы можно получить в виде :

- XML файлов
- XLSX файлов (формат Microsoft Excel)
- PDF файлов (формат электронного документооборота)

После чего информацию можно использовать как для построения аналитических отчетов, так и для включения во внутреннюю документацию компании.



Технологии Сервиса

**В основе сервиса лежат
новейшие технологии от
лидеров рынка:**

.NET Framework 4.0
SQL Server 2008 R2
HTML 5
Google Chart API



Использование Сервиса

- Использование *Сервиса* возможно как на постоянной, так и на разовой основе (абонентское обслуживание и тестовый вариант).

Для полноценного использования Сервиса Вам необходимо информировать своих клиентов о предоставленных им новых возможностях с помощью различных материалов.

- Мы предлагаем также взять на себя разработку соответствующей продукции (настольные информеры, буклеты, наклейки на столы, постеры, интернет-баннеры и т.п.)

- Для обработки полученной аналитической информации необходима команда менеджеров, которая будет работать с запросами и готовить отчеты. Эти функции могут частично выполняться менеджерами Заказчика, а также менеджерами со стороны Представителя Сервиса, которые также осуществляют консультационную и обучающую поддержку персонала.

Коммерческое предложение
