SKI
SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group

SKI Puls

Vill ni mäta kundens upplevelse löpande?

SKI Puls är ett enkelt verktyg för er som vill arbeta agilt med utvecklingen av kundnöjdheten, och som söker ett tillförlitligt sätt att mäta kundupplevelsen i realtid.

Våra omfattande branschstudier ger er svar på vilka områden som påverkar den upplevda kundnöjdheten mest i just er bransch. När ni vet det, då vet ni också var ni ska investera i utveckling för att öka nöjdheten över tid.

Kundnöjdheten är summan av de upplevelser som era kunder har med er, oavsett om de sker digitalt, i en affär, på en mottagning, på ett kontor eller över telefon. Genom att mäta hur kunden upplevde sitt möte med er får ni insikter som gör att ni löpande kan vidta åtgärder för att skapa en högre kundnöjdhet.

FÖLJ UPP KRITISKA FAKTORER FÖR KUNDNÖJDHET LÖPANDE

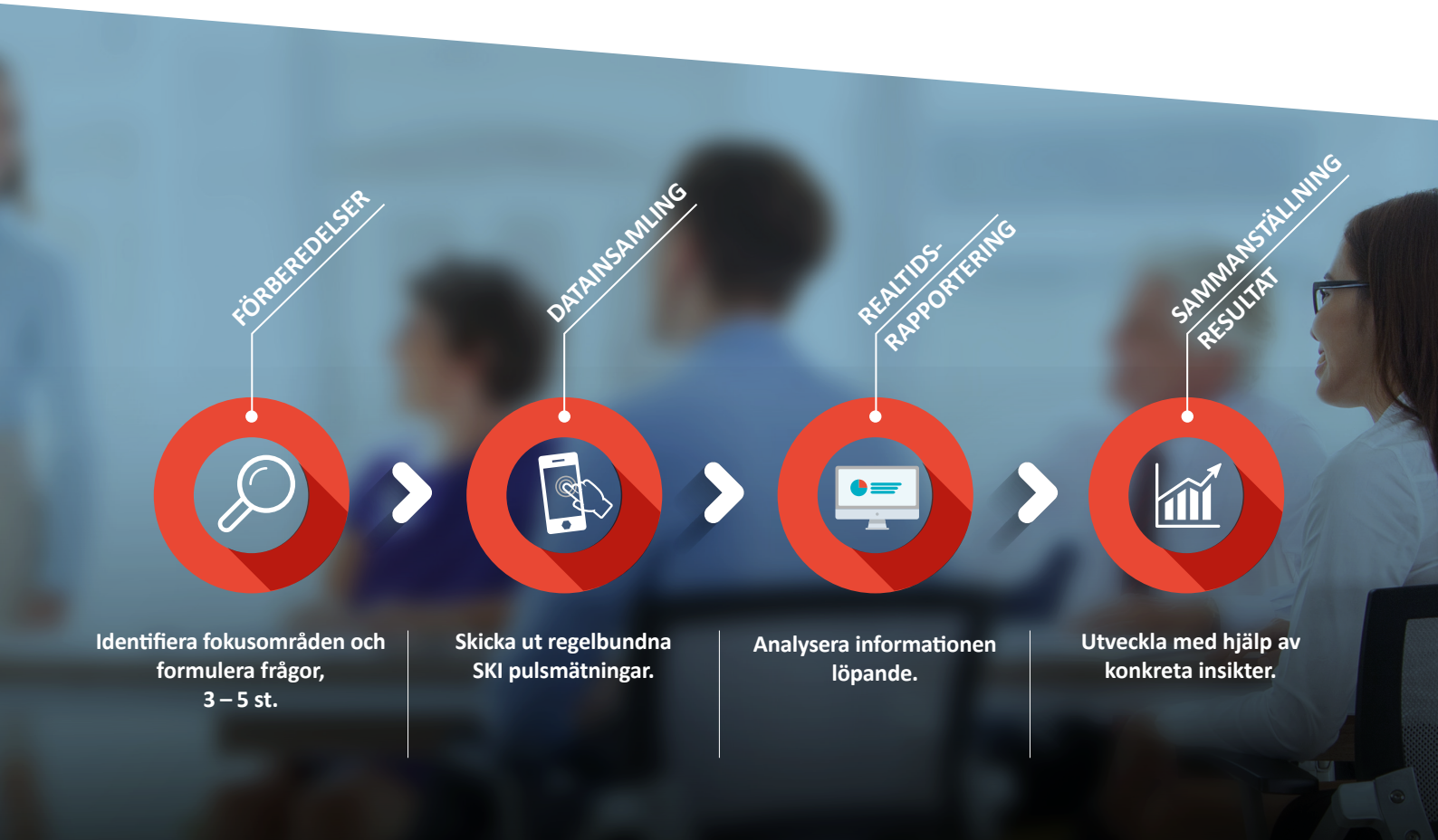
Med SKI Puls kan ni skicka ut korta, snabba pulsmätningar tex. via sms (3–5 frågor) till era kunder, direkt efter varje möte. Frågorna kan variera över tid beroende på vilka områden ni vill följa upp och vad som driver er kundnöjdhet mest.

UTVECKLA SNABBARE GENOM DIREKT FEEDBACK

Den direkta feedbacken ger er goda förutsättningar för att leda ett förbättringsarbete i hög takt, i rätt riktning. Vår erfarenhet är att företag som genomför SKI pulsmätningar snabbare når en högre kundnöjdhet än de som mäter mer sällan.

SÅ HÄR GÅR DET TILL

Tänk er att en kund lämnar er mottagning, affär, ert kontor eller lägger på luren efter ett samtal med er kundservice. Direkt efter mötet får kunden ett sms eller ett mail med en länk till några få frågor om hur hen upplevde mötet. Kunden besvarar frågorna i mobilen eller vid datorn. Ni får sedan en samlad bild av hur kunderna har upplevt sina möten med er.



SKI
SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group

LÖPANDE UPPFÖLJNING PÅ KUNDENS UPPLEVELSE GER ER MÖJLIGHET ATT:

- Agera direkt – styra verksamheten mot en ökad kundnöjdhet genom att agera på så väl positiv som negativ återkoppling.
- Se utveckling över tid – visualisera effekterna av ert förbättringsarbete översatt i kundens omdöme.
- Öka takten i ert förbättringsarbete – identifiera framgångsrika pilotprojekt, metoder, tjänster och produkter snabbare.
- Sätta ett förstoringsglas på nyckelfaktorer – zooma in på viktiga utvecklingsområden som leder till ökad kundnöjdhet.
- Skapa ett stort engagemang – sporra till förbättring och utveckling genom intern transparens (där olika enheter ser sina resultat i jämförelse med koncernsnittet).
- Identifiera ”best practices”– hitta de enheter som har bäst resultat och ta tillvara på deras metoder, “know how” etc.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Vi vet att hög kundnöjdhet och lojalitet är resultatet av ett systematiskt, långsiktigt och uthålligt arbete. I över tjugofem år har vi hjälpt företag och organisationer stärka sin konkurrenskraft genom att använda kundens röst som ett mått på kvalitet. Vi levererar insikter till företag och organisationer som aktivt arbetar för en ökad kundnöjdhet, och som söker vägledning i samband med affärsstrategiska beslut.

Oberoende branschstudier

Vi genomför omfattande oberoende studier av kundnöjdheten inom flertalet olika branscher. Genom branschmätningarna får företag kunskap om hur de står sig i jämförelse med andra aktörer i branschen, och i jämförelse med de bästa aktörerna i andra branscher.

Utvärderingar från tre perspektiv

Vi menar att nöjda kunder, engagerade medarbetare och en samstämmig ledningsgrupp skapar en hållbar verksamhet. Därför erbjuder vi på Svenskt Kvalitetsindex också utvärderingar från tre perspektiv: kundens, medarbetarnas och ledningens. Undersökningarna är starka var för sig, men kan även kombineras.

Forskningsbaserad metod

Vår metod är väl beprövad. Sedan 1989 har vi tillsammans med Handelshögskolan i Stockholm studerat sambandet mellan nöjda kunder, nöjda medarbetare och företags lönsamhet. Vi bedriver även forskning i samarbete med Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ), Chalmers samt Karolinska Institutet.

Starka ägare

Våra huvudmän är EPSI Rating Group och Institutet för Kvalitetsutveckling, SIQ. EPSI Rating Group utför undersökningar i Europa, och Svenskt Kvalitetsindex ingår i det europeiska nätverket. Institutet för Kvalitetsutveckling är en icke vinstdrivande stiftelse med uppdrag att främja kvalitetsutvecklingen i Sverige genom att skapa, samla och sprida kunskap om kvalitetsutveckling. Huvudmän i SIQ är svenska staten, via Tillväxtverket, och medlemsorganisationerna i “Intressentföreningen Kvalitetsutveckling”.

Vill ni veta mer om SKI Puls?

Kontakta oss på: tel: +46 831 53 00 eller mail: info@kvalitetsindex.se
www.kvalitetsindex.se