

Customer Experience Support System

CUSTOMER JOURNEY MAPIRANJE

Prikaz svih procesa koje kupac prolazi u dodiru sa kompanijom

ISTRAŽIVANJA

Povratne informacije kupaca putem digitalnih kanala u stvarnom vremenu

IZVJEŠTAVANJE

Prilagođeno izvještavanje prema organizacijskim potrebama



IZDVOJITE SE OD KONKURENCIJE IZVANREDNOM USLUGOM UZ POMOĆ CESS - CUSTOMER EXPERIENCE SUSTAVA



1. Što je CESS sustav?

CESS je sustav koja digitalizira *Customer Journey* mapiranje, procese i pravila te omogućava povratne informacije kupaca u stvarnom vremenu. Na taj način, u svakom trenutku, možemo pratiti kvalitetu procesa iz perspektive kupaca i reagirati pravovremeno u cilju njihovog većeg zadovoljstva, koje u konačnici dovodi do većih prihoda.

CESS također povezuje *Customer Experience* s ostalim organizacijskim cjelinama i KPI-evima, što ga čini jedinstvenim sustavom.

Slušajte klijente, poboljšajte procese i stvorite dodatne vrijednosti pomoću CIS platforme

Prikupljajući povratne informacije kupaca, CESS sustav prati *Customer GAP* vrijednosti i u realnom vremenu ukazuje na procese koje treba unaprijediti. Također se prikupljaju i ostale ankete standardizirane za mjerenja *Customer Experience*-a: *NPS*, *Customer Effort*, *Customer Satisfaction*.



Ocjenjuje utjecaj pojedinog procesa na vjernost klijenata, pretpostavljajući da kvalitetni procesi razvijaju povezanost (vjernost) klijenata sa kompanijom



Customer GAP

NPS

CUSTOMER EFFORT

Pozicionira ocjene klijenata pojedinačnog CJ procesa, uzimajući u obzir njegovu važnost i kvalitetu. Kompaniji daje smjernicu koji procesi su kritični.



Mjerenje efikasnosti pojedinog procesa s ciljem da se klijentu omogući jednostavna i brza usluga

CESS platformom možete upravljati i procesom prijave ideja, projekata i aktivnosti koje proizlaze kao rezultat detekcije procesa koji su slabe točke CX eko sustava.

Dobar *Customer Experience* svoje korijene ima u zaposlenicima, stoga je fleksibilnost anketnog sustava bitna prednost u smislu širenja njegove primjene i na interna istraživanja zadovoljstva zaposlenika.



2. Zašto CESS sustav?

Svrha CESS sustava vezana je za slijedeće potrebe:

- Stalno praćenje kvalitete mapiranih procesa kroz digitalizaciju Customer Journey-a
- Fleksibilnost sustava i prilagodba prema internim KPI-evima
- Prioritizacija projekata i aktivnosti prema *Customer Experience* vrijednostima
- Integracija sa CRM sustavom i procesnim menadžmentom
- Upotreba anketnog sustava za interna istraživanja zadovoljstva zaposlenika (*Employee Experience*)
- Poboljšanje procesa koje rezultira konkurentskom prednošću

CESS sustav povezuje organizacijske cjeline ključne za izvrstan *Customer Experience*.



KLIJENTI



PROCESI



ZAPOSLENICI



3. CESS poslovne vrijednosti

Upravljanje i praćenje ukupnim korisničkim iskustvom kreira najvažnije vrijednosti u digitalnoj transformaciji poduzeća te omogućava:

- Povećanje lojalnosti klijenata
- Smanjenje odljeva klijenata
- Smanjenje troškova optimizacijom procesa
- Povećanje vrijednosti klijentske baze
- Optimizacija resursa
- Povećanje angažiranosti zadovoljstva zaposlenika



4. CESS tehničke karakteristike

CESS sustav odlikuje primjena svjetskih standarda (TMF Forum i Open Group)

- Oracle APEX
- Modularna platforma
- Skalabilna arhitektura
- *Social Media Connector*
- *CRM Connector*
- Visoka razina sigurnosti i zaštite osobnih podataka
- *Responsive design* - automatska prilagodba elemenata (sukladno ISO i EU standardima i preporukama)



5. Moduli CESS sustava

Funkcionalna arhitektura CESS sustava bazirana je na slijedećim funkcijama:

1. *CX Monitoring*
2. *Customer Journey Mapping*
3. *Dashboard*
4. *CX Maturity*
5. *Innovation Management*
6. Zaposlenici - Interne ankete





Obratite nam se s povjerenjem i mi ćemo Vas rado savjetovati, vodeći se primarno Vašim poslovnim potrebama i ciljevima, a uzimajući u obzir okolnosti vašeg poslovanja.

INFODOM d.o.o.

Andrije Žaje 61/I
10000 Zagreb – Hrvatska
t: + 385 1 3040 588
f: + 385 1 3040 593
e-mail: infodom@infodom.hr
www.infodom.hr



IMPLEMENTACIJA

- IT podrška
- Edukacija

KONZULTANTSKE USLUGE

- *Customer Experience* eksperti
- Edukacija
- CX strategija

PRILAGODBA

- Integracija s okolinom
- Fleksibilnost u skladu s internim KPI-evima

