



Mikä tekijä vaikuttaa eniten asiakastyytyväisyyteen? Ehkä ratkaisevia tekijöitä onkin kolme, mutta mitkä kolme ovat ne, jotka tekevät asiakkaan tyytyväiseksi? BayMiner laskee ja näyttää ne Sinulle.

BayMiner on Internetin kautta käytettävä uusi analyysipalvelu, joka sopii helppokäyttöisyytensä, nopeutensa ja edullisuutensa ansiosta erinomaisesti asiakastyytyväisyyssmittauksiin.

Nopea ja helppo toteuttaa

Nopeimmillaan analyysin suunnitteluun ja aineiston keräämiseen kuluu vain muutama työpäivä. Internet-yhteyden avulla materiaalin keräyksen edistymistä voi seurata reaaliajassa. Tulokset ovat valmiina muutamassa minuutissa, joten lopullisentasoisia välituloksia voi tutkia koska tahansa keräyksen aikana.

Uutta visuaalisuutta

Tavallisesti tulosten raportointi maksaa huomattavan paljon suhteessa muihin tutkimuskustannuksiin. Paperipinojen ja taulukoiden keräämisen sijaan suosittelemme tulosten visualisointiin dynaamista tietokonemallia, joka kuvaa tuloksia perinteisiä grafiikkamalleja selkeämmin. BayMinerin avulla analyysin teettäjä näkee suoraan tyytyväisyyssmittaukseen osallistuneiden henkilöiden "kokonaisvaltaisia näkemyksiä" eli useita muuttujia suhteessa toisiinsa, ei vain tilastollisia ja kaunia yksittäisten pylväsdiagrammien muodossa.

Asiakastyytyväisyyssiedosta liiketoimintamalli

BayMinerin tuottamaan malliin voi yhdistää tietoja. Siihen voi myös liittää mitta-arvoja ja tunnuslukuja. Yhdistäminen on helppoa.

Uutta tarkkuutta

Bayes-verkkoteknologian ansiosta tulos on tarkka ja luotettava, käytännössä useimmiten tarkempi kuin perinteisillä tilastomatematisilla menetelmillä toteutettu laskenta.

Toteutus

Analysoitava aineisto kerätään selainkaavaketta käyttäen ja tiedot tallennetaan BayesIT:n palvelimelle, josta BayMiner tuottaa Bayes-verkkoon perustuvan niin sanotun tietämysmallin. Tulosta voi tutkia BayMinerin kotisivuilla Internetissä innovatiivista uutta käyttöliittymää käyttäen. Käyttäjälle koko prosessi on erittäin helppo ja nopea, se ei vaadi atk-ohjelmistojen hankintaa, asentamista tai hallintaa ja se sitoo vain vähän resursseja.

Tyytyväisyystutkimuksessa erityinen etu

BayMiner-menetelmä perustuu asiakkaiden ryhmittelyyn eri ominaispiirteiden mukaan. Luokittelun jälkeen voidaan tutkia, miten kunkin profiilin erityispiirteet korreloivat keskenään. Näin analyysin jälkeiset toimenpiteet voidaan kohdistaa tärkeimpien ryhmien tarpeiden mukaan.

Muita etuja:

- Kustannustehokkuus on jopa 100 prosenttia korkeampi verrattuna perinteisiin menetelmiin.
- Todelliset analyysitulokset saadaan lähes reaaliajassa (ei vain kysymysten ja vastausten yhteenlasketut summat)
- Tuloksia voi analysoida dynaamisen mallin avulla, joten pelkkään lukujen tuijotteluun ei tarvitse tyytyä.

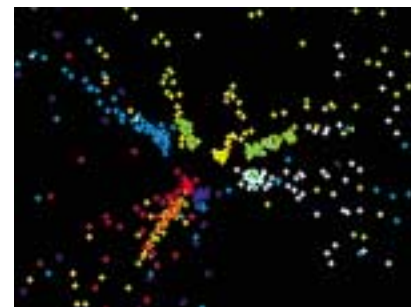
Tyytyväisyysanalyysien jälkihoito

Monen yrityksen ongelma on se, että asiakaspalautteiden kautta tulleet toiveet ja ehdotukset jäävät osittain toteuttamatta. Yksi syy tähän on se, ettei yritys tunnista, minkälaisia ryhmiä tyytymättömät asiakkaat muodostavat. BayMinerin avulla ryhmät voidaan tunnistaa. Organisaatioita kehittävät toimenpiteet ovat sen jälkeen huomattavasti aikaisempaa helpompi toteuttaa.

Säännöllinen prosessi

BayMiner-prosessin helppouden, nopeuden ja edullisuuden takia analyysin voi rakentaa säännöllisesti toteutettavaksi osaksi omaa prosessia. Keräystulosten käsittely ja laskenta ovat niin helppoja toteuttaa, että asiakas voi tulevaisuudessa suorittaa itse koko prosessin - ja maksaa vain palvelimen laskenta-ajasta, joka muodostaa murto-osan tyypillisen tutkimuksen kokonaiskustannuksista.

Asiakkuudenhallinta (CRM) sama kuin asiakasrekisteri?



Vai suunnitteletko vasta vanhaa asiakasrekisteriä?

Uutta tekniikkaa voi käyttää myös asiakkuuden hallintaan. Kuvassa usean sadan asiakkaan klusterointi käynnissä, jonka valmistuessa kuvassa näkyvät asiakkaat ryhmiteltyinä eri tyytyväisyysluokkiin sekä näiden täydelliset profiilit. Tulos on dynaaminen liiketoimintamalli, jota voi tutkia ja esim. tunnistaa klusterikohtaisia toimenpidetarpeita.