



SINUN ÄÄNESI

Uudistaa palautekokemuksenne

Powered by  surveys

DIGITOUCH

Ratkaisuja asiakaspolun hallintaan

- Olemme **asiakaslähtöinen** ja **innovatiivinen** yritys, joka on fokusoitunut **asiakaspalvelupolun** ratkaisuiden markkinointiin.
- Tuotamme ja markkinoimme uusia digitaalisia ratkaisuja **asiakasrajapintaan palvelupolun parantamiseksi** ja palveluiden **monipuolistamiseksi**.
- Tarjoamamme ratkaisut yhdistävät helppokäyttöiset ohjelmistot, kosketusnäyttötekniikan ja oheislaitteet asiakaspalveluksi.
- Esimerkkeinä **asiakaspalaute ja vuoronumero- sekä jononhallintaratkaisut** palvelupisteissä, kirjastoissa, terveysasemilla ja lähtöselvitys sekä matkustajien digitaaliset palvelut lento- ja laivaterminaaleissa.
- Olemme toimittaneet ratkaisujamme suomalaisille asiakkaille vuodesta 2010 lähtien menestyksekkäästi, kehittäen ja asiakkaita kuunnellen.

Kokemuksemme

- Meillä yhdessä on yli 15 vuoden kokemus terveydenhuollon organisaatioiden tukemisesta asiakkaidensa ja henkilökunnan kokemusten ymmärtämisessä.
- Näiden hankkeiden luonteen vuoksi tarvitaan usein erilaisia menetelmiä palautteen keräämiseksi monimuotoiselta yleisöltä
- Esimerkkejä terveydenhuollon kumppaneillemme toteutetuista projekteista:
 - Potilaspalaute
 - Osastoilla
 - Vastaanotoilla/Hammashuollossa/Päivystyksessä/Yleisissä palveluissa
 - Koti- ja vanhuspalveluissa
 - Työyhteisö palautteissa
 - Kollega- ja työhyvinvointialueilla
 - Ateriapalveluissa
 - Siivous- ja puhdistuspalveluissa
 - Pysäköinti ja yleistilojen hallinnoissa
 - Ravintola- ja ateriapalvelut sairaaloissa

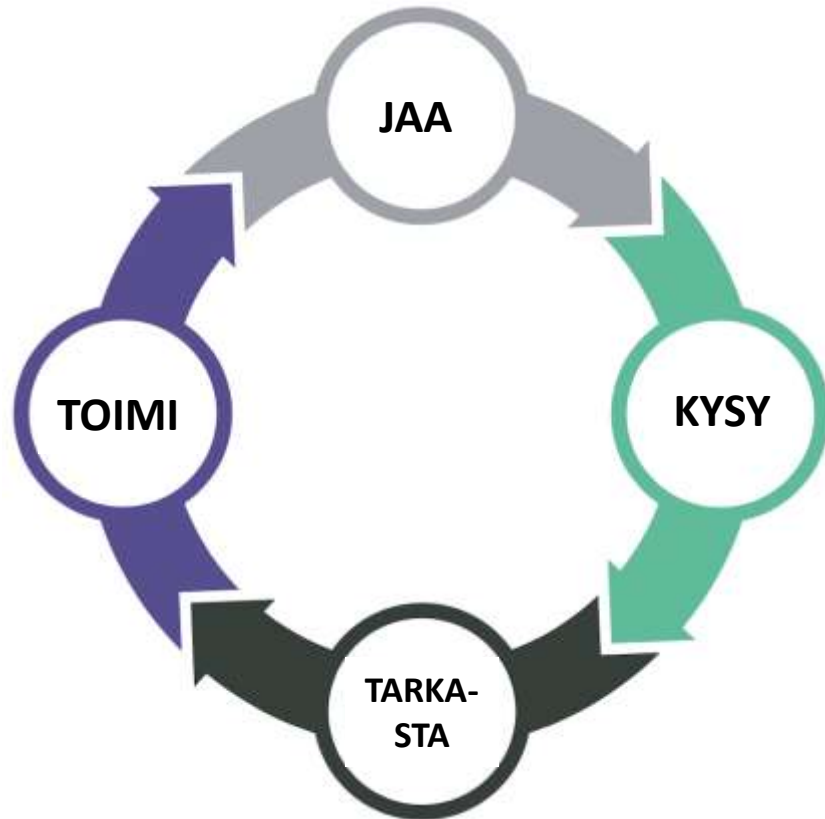
RATKAISUMME

Powered by  surveys

DIGITOUCH

Luottamuksellinen- Esitys vain WLS:n luvalla

Muutamme näkemyksiä



- Insight & Action -mallimme sisältää neljä toiminnan avainelementtiä toistuvana toimintena, jatkuvana palveluna

1. KYSY

Ennen toimintaa sinun on esitettävä kysymyksiä yleisöllesi, olipa kyseessä sitten potilaat, kollegat tai mikä tahansa muu ryhmä. Kysymysten on oltava kohdennettuja, toteutettavia ja selkeitä

2. TARKASTA

Palautteen yksityiskohtainen tarkastelu on avainasemassa. On ymmärrettävä, mitä yleisönne kertoo teille, ja tunnistettava kehitys-, viestintä- ja muutosmahdollisuudet.

3. TOIMI

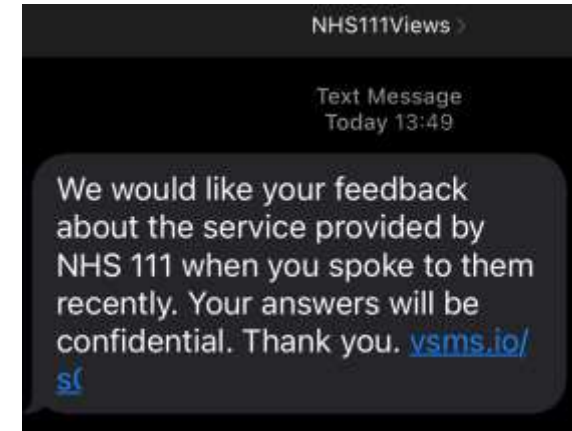
Kaiken palautteen myötä toiminta on välttämätöntä jatkuvan oivalluksen kannustamiseksi. Palaute on vain niin hyvää kuin sen jälkeen tuleva toiminta – tämä ei ole nopea rasti ruutuun -harjoitus

4. JAA

Lopuksi, jakaminen on ratkaisevan tärkeää. Tulosten jakaminen, toiminnan jakaminen, onnistumisten jakaminen ja haasteiden jakaminen ovat onnistuneen palautekulttuurin perusta

Sinun Äänesi - Asiakkaille

- Riippumatta siitä, miten asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa, meillä on ratkaisu, joka auttaa saamaan palautetta säännöllisesti
- Sairaaloiden osastoista kiireellisiin hoitokeskuksiin, sairaalaravintoloista klinikoihin, olemme onnistuneesti ottaneet käyttöön palauteratkaisuja käyttämällä erilaisia vaihtoehtojamme, kuten:
- Suuret 15" tabletit telineissä (sopii erinomaisesti vastaanottoalueille ja ravintoloihin)
- Kädessä pidettävät tabletit (täydellinen palautteeseen tien päällä tai kun asiakas oleskelee pidempään)
- Verkkokyselyt QR-koodilla (täydellinen, kun et voi asentaa tai käyttää laitteistoa tai vaihtoehtona palautelaitteille)
- Verkkokyselyt jakelua varten (täydellinen, kun haluat kutsua potilaita sähköpostitse tai WhatsApp/tekstiviestillä)



Sinun Äänesi - Raportit



Raportointitapamme

Otamme joustavan lähestymistavan raportointiin ja työskentelemme jokaisen asiakkaamme kanssa toimittaaksemme raportointiratkaisun, joka toimii jokaiselle raportin käyttäjälle heidän organisaatiossaan

Tällä hetkellä tarjoamme:

- Räätelöidyt, kiinteämuotoiset PDF-raportit esimiehille jaettavaksi, sijoitettavaksi ilmoitustauluille jne.
- Räätelöidyt, brändätyt koontinäytöt Microsoft PowerBI:n avulla
 - Analysointi sekä organisaatio-, että paikallistasolla tehokkaan vertailun ja parhaiden käytäntöjen tunnistamisen varmistamiseksi
- Strukturoimattoman tekstin räätelöity oivallusanalyysi (katso diasta 15 eteenpäin)
- Joustavuus täyttää jokaisen kumppanimme organisaation ainutlaatuiset ja yksilölliset tarpeet
- Teemme asiat hieman eri tavalla ja teemme raportoinnin laajuudesta ja vaatimuksista täysin joustavia, jotta ne voidaan määritellä osana projektin kokoonpanoa
- Sitoudumme kehittämään raportointia tarpeiden mukaan sopimuksen voimassaoloaikana osana palveluamme
- Teemme parhaamme ollaksemme täysin avoimia ja joustavia tiimienne kanssa

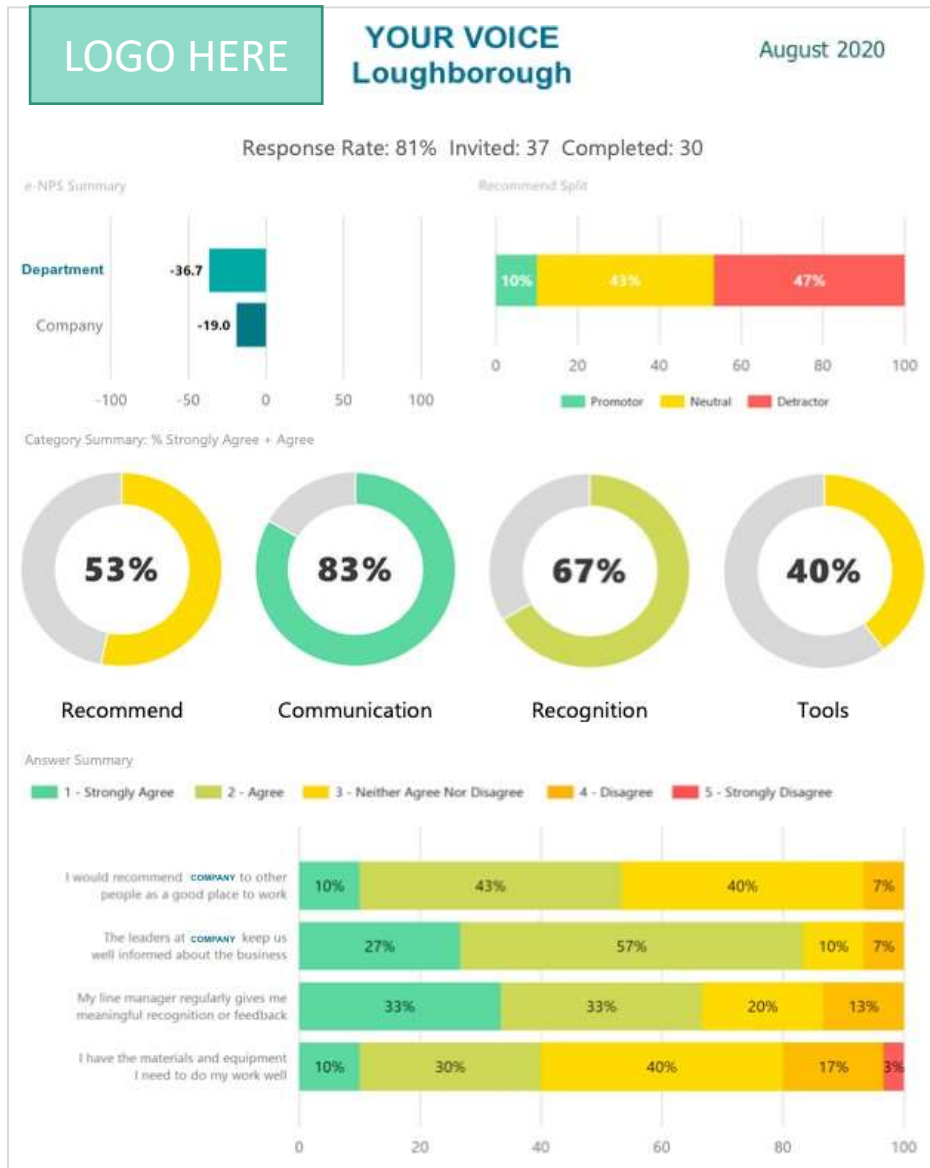
Asiakaskokemuksen koontinäytön näyte

Tässä oleva näyte näyttää NHS: n potilaskokemuksen hallintapaneelin

- Evoluutiokaavio voi näyttää muutokset päivämäärän mukaan tyytyväisyysmittarissa, vastausmäärässä tai missä tahansa haluamassasi mittarissa.
 - Voit jopa ohjata tätä kysymysvalitsimella tai valitsemalla kysymyksen muualta koontinäytöstä
- Kuukausikohtainen erittely osoittaa tunteen voimakkuuden muutokset ajan myötä
- Valitse valikosta olemassa oleva ajanjakso tai useita jaksoja
- Koontinäytöt ovat täysin konfiguroitavissa sen varmistamiseksi, että tiedot näytetään parhaalla mahdollisella tavalla organisaatiosi tarpeisiin



PDF Raportin näyte



- Tarjoamme hyvin suunniteltuja, selkeitä raportteja PDF-muodossa käyttäjille, joissa yksityiskohtainen hallintapaneeli voi olla liikaa
 - Vähemmän työtä tulosten "itseanalysoinnissa" voi luoda tuottavampaa aikaa toiminnan suunnitteluun
- Tässä esitetty raporttikonsepti on suunniteltu asiakkaan työntekijöiden palauteprojektiä varten.
 - Käytimme uusimpia koontinäytön suunnitteluperiaatteita antaaksemme raportille modernin ilmeen
 - Valitsimme jokaisen graafisen elementin sen perusteella, miten kukin dataosio oli selkein
- Tutkimme myös parhaita käytäntöjä erityyppisten tietojen esittämiseen (esim. trendit, NPS, lisäkysymykset)
- Voimme luoda sääntöihin perustuvia vihjeitä ja vinkkejä näihin raportteihin ja lisätä toimintasuunnitelmamalleja yhden luukun lähestymistapaa varten

Avoimien kommenttien ymmärtäminen

Organisaationa olette todennäköisesti ylikuormitettu jäsentämättömällä tekstipalautteella ja kamppailette saadaksenne siitä järjellistä arvoa. Jos näin on, autamme asiakas löytämään todellisia, kohdennettuja oivalluksia, jotka perustuvat niiden asioiden vaikutukseen, joista yleisö puhuu.

Miten trendi-alustamme eroaa toisista?

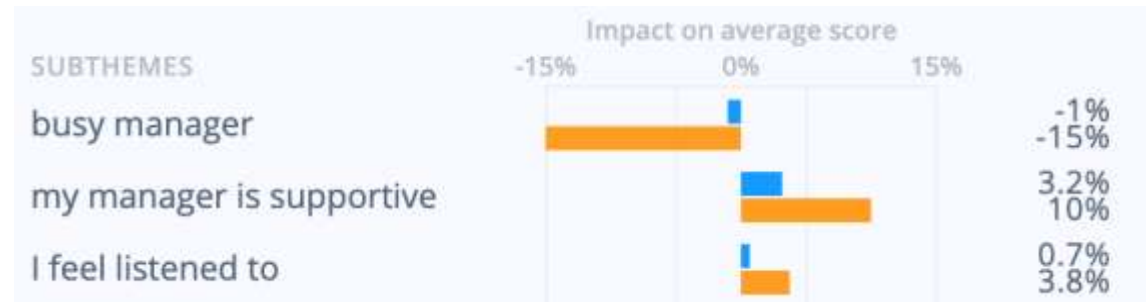
- Kehittynyt tekoäly tiivistää palautteenne ymmärrettäväksi tiedoksi
- Jäsentelee rakenteettoman tekstin ja esiin tuo trendejä
- Jokaisen trendin sisällä luomme alatrendejä - ymmärryksen ja kontekstin parantamiseksi
- Mahdollistaa kommenttien analysoinnin ja toimittamisen ylemmällä tasolla sekunneissa
- Muuttaa kommentit sanoista merkityksellisiksi tiedoiksi
 - Tekee sen, mitä asenneanalyysi ja sanapilvet eivät voi tehdä.
 - Se, että jokin mainitaan, ei tarkoita, että se olisi tärkeä tai vaikuttaisi sitoutumiseen
- Koontinäyttönne rikastuu ajan myötä, ja yhdessä demografisten tietojen kanssa se voi tarjota vertaansa vailla olevia oivalluksia johtoryhmille sekä esimiehille.

**Autamme teitä löytämään omaan palautteeseen PIILOTETTUJA
kehitysmahdollisuuksia**

Tämä olisi lähes mahdotonta ilman automatisoinnin apua,
kun otetaan huomioon tarkasteltavien tietojen määrä sekä laajuus

Mikä VAIKUTUS näillä trendeillä on tavoitteisiin sitouttamisessa?

Kun tarkastelimme tietoja, päätimme suodattaa joidenkin demografisten mittareiden mukaan ja löysimme mielenkiintoisen näkemyksen kollegoista, jotka ovat palvelleet yrityksessä 2–4 vuotta



Esimiesten palautetta koskevat kommentit vaikuttivat positiivisesti pisteisiin

MUTTA

Kun suodatimme ikäryhmän mukaan, huomasimme merkittäviä eroja, erityisesti 2-4 vuoden palveluryhmässä

Kun tarkastelimme luokan alateemoja, tunnistimme ongelman nopeasti, kiireisillä johtajilla ei ollut aikaa kollegoille. Vastuussa vain -15% linjapäällikön pisteistä

Erittäin mielenkiintoista oli myös vaikutus pisteisiin, kun sama ryhmä puhui esimiesten tukemisesta ja kuuntelemisesta

Hyöty – välitön ja selkeä näkemys ryhmästä, joka vaikuttaa merkittävästi kokonaistuloksiin.

Kysymys - pääsisittekö tähän koskaan ilman trendivaikutusanalyysiä?

Yhteystietomme

- **Digitouch Group Oy**
- **Karvaamokuja 3 A, 00380 Helsinki**
 - **P.040 180 9041**
 - **Info@digitouch.fi**
 - **www.digitouch.fi**