



Case study

Integracja systemu BS4 z narzędziem do tworzenia ankiet internetowych otworzyła możliwość szybkiego dotarcia do klientów i poznania ich potrzeb, przy jednoczesnym zautomatyzowaniu pracy handlowców.



Wykorzystując ankiety internetowe BS4 - producent autorskiego oprogramowania CRM wspierającego zarządzanie procesami biznesowymi, dokumentami oraz workflow - przeprowadza badania internetowe kierowane do obecnych oraz potencjalnych klientów. To, co zdecydowało o rozpoczęciu współpracy z platformą Webankieta to przede wszystkim możliwość integracji systemu CRM z narzędziem, a tym samym usprawnienie i zautomatyzowanie pracy.

O BS4

Firma istnieje od 2002 roku i od samego początku skupia się na rozwoju innowacyjnych produktów i dostarczaniu klientom najwyższej jakości rozwiązań w segmencie zaawansowanych systemów CRM. Jak sami deklarują, misją firmy jest:

"Stymulowanie rozwoju polskich przedsiębiorstw i instytucji poprzez budowę oraz wdrażanie nowoczesnych rozwiązań internetowych, tworzonych zgodnie z najnowszymi trendami marketingowymi i postępem technologicznym."

Głównym produktem firmy jest system bs4 ultra - program, który wdrożono dotychczas w ponad 300 firmach na terenie całej Polski. Charakterystyczne dla funkcjonowania BS4 jest podejście do klienta - każdy z nich stanowi odrębny projekt, a funkcjonalności oferowanych systemów pozwalają na odpowiednie dopasowanie go do wymagań danego przedsiębiorstwa.

Wyzwanie:

odkrycie najlepszego sposobu badania i w konsekwencji zwiększenia satysfakcji klientów, który umożliwi zintegrowanie prowadzenia badań wz wewnętrznym systemem firmy.

Satysfakcja Klientów jest dla nas kluczowym fundamentem sukcesu. Dzięki opinii Klientów możemy

nieustannie ulepszać nasze oprogramowanie oraz oferowane usługi. Naprzeciw tym oczekiwaniom wyszła ankieta dotycząca satysfakcji obsługi Klienta. Pomaga nam ona ocenić w jakich aspektach jesteśmy mocni, które należy poprawić oraz jakie obszary wymagają ewentualnych szkoleń doskonalących.

Paulina Herbeć, specjalista ds. oprogramowania BS4

Aby sprostać wyzwaniu firma musiała przeprowadzić research, który polegał na przetestowaniu różnych rozwiązań, zarówno z rynku polskiego, jak i z zagranicy.

Decydująca była dla nas integracja z naszym autorskim systemem CRM - bs4 ultra, bez konieczności angażowania usług deweloperskich.

Integracja w założeniu miała umożliwiać identyfikację ankiet tokenem. Zależało nam też, aby narzędzie do przeprowadzania badań automatycznie przekazywało z naszego systemu określone parametry.

Paulina Herbeć, specjalista ds. oprogramowania BS4

Rozwiązanie:

zintegrowanie autorskiego systemu CRM BS4 z platformą Webankieta w celu przeprowadzenia dwóch badań w formie ankiety internetowej.

*Za formą ankiety online przemawiał głównie argument, jakim jest efektywność dotarcia do określonej grupy docelowej. W naszym przypadku są to potencjalni Klienci lub ci z obecnych Klientów, u których odbyło się spotkanie z konsultantem. **Otrzymane wyniki możemy w łatwy***

sposób przeanalizować w formie raportu, bez konieczności ręcznego przenoszenia wyników do wspólnej bazy danych.

Pierwsze badanie przeprowadzane w BS4 dotyczy oceny satysfakcji z obsługi Klienta. Drugie zaś ma na celu specyfikację jego potrzeb. Ankieta handlowa zawiera podstawowe pytania dotyczące organizacji pracy, struktury organizacyjnej, a także kilka technicznych pytań dotyczących synchronizacji (głównie z systemami klasy ERP) oraz migracji danych. Po uzupełnieniu ankiety przez potencjalnego Klienta, **handlowiec otrzymuje alert drogą mailową**. Wiadomość zawiera informację, że kwestionariusz wypełniony przez klienta czeka na niego na platformie Webankieta. **Po zalogowaniu się do konta na platformie może podjąć dalsze działania** - filtrować wyniki, generować raporty itp.

Klienci BS4, którzy pierwszy raz zdecydowali się na oprogramowanie CRM, często nie mieli świadomości jakie informacje są najbardziej kluczowe dla dalszego procesu wdrożenia.

Od strony technicznej wygląda następująco: ankieta prowadzi Klienta przez kolejne pytania, pokazuje jakie kwestie są ważne, na co należy zwrócić uwagę, a nad jakimi aspektami warto się zastanowić. Klient nie musi udzielać odpowiedzi na pytania od razu. **Wypełnianie ankiety można odłożyć na później** i przeanalizować potrzeby firmy w większym gronie.

Dla nas ważną kwestią jest możliwość archiwizacji przeprowadzonych badań. Do ankiety możemy wrócić w każdej chwili. Jeśli Klient wstrzyma się z wyborem systemu i wróci do nas za rok, możemy sprawdzić jak zmieniły się jego potrzeby i wymagania.

Przy wyborze narzędzia decydującą kwestią, oprócz wymienionych wyżej funkcji platformy Webankieta, była możliwość integracji obu systemów.

*Zarówno naszym obecnym, jak i potencjalnym Klientom, proponujemy skorzystanie z możliwości integracji bs4 ultra z Webankietą. Nasi Klienci, po uruchomieniu przez nas badania ankietowego online, zaczęli sami interesować się tym z jakiego rozwiązania korzystamy. Aby rozpocząć integrację użytkownik naszego systemu musi założyć konto oraz wykupić dostęp do Webankiety. Kolejnym krokiem jest stworzenie ankiet przez Klienta. Dalsza część procesu leży już po naszej stronie – **konfigurujemy link, uzupełniając kolejno etykiety odpowiednimi danymi z systemu**. W celu automatyzacji uruchamiamy triggerzy wysyłające ankiety po określonym działaniu, lub podpinamy możliwość wysyłki pod konkretną, powiązaną kartotekę systemu. Po konfiguracji i testach, mechanizm jest gotowy do użytku.*

Rezultaty:

Ankieta internetowa w przypadku BS4 okazała się najlepszym sposobem na pozyskanie wiedzy na temat satysfakcji i preferencji klienta, ze względu na dwie cechy: prostotę formy oraz niską czasochłonność.

Otrzymane oceny jakości obsługi potwierdzają wysoki poziom świadczonych usług oraz kompetencje naszego zespołu. Dzięki temu wiemy, że wielu Klientów poleciłoby nas jako partnera w biznesie. Z kolei ankieta dotycząca specyfikacji potrzeb w znaczący sposób usprawniła pracę działu handlowego.

Przeprowadzanie badań w formie ankiety internetowej zintegrowanej z systemem CRM pozwoliło handlowcom BS4 na **zaoszczędzenie cennego czasu**, który wcześniej poświęcali na długie rozmowy dotyczące wymagań Klienta.

Ankieta satysfakcji pomaga nam ocenić w jakich aspektach jesteśmy mocni, które należy poprawić oraz jakie obszary wymagają ewentualnych szkoleń doskonalących.

Plany na przyszłość:

rozbudowanie badań w formie kwestionariuszy online o kolejne ankiety ukierunkowane na konkretne obszary.

Dzięki opinii Klientów stajemy się coraz lepsi, dlatego z pewnością w przyszłości rozbudujemy badania o kolejne ankiety z ukierunkowaniem na konkretne grupy respondentów, jak i obszary.

Firma BS4 podkreśla, że jako system nieustannie się rozwija. Zmiany dotyczą wprowadzania nowych modułów oraz funkcjonalności - zarówno w wersji webowej jak i mobilnej.

*Webankieta posiada wiele funkcjonalności i możliwości, które wciąż odkrywamy. Dotychczas każda nasza potrzeba była możliwa do osiągnięcia. **To, co doceniamy najbardziej to intuicyjność platformy.** Nawet bez szkolenia wprowadzającego, każdy jest w stanie w sprawny sposób poruszać się po kolejnych zakładkach. **Nieocenione jest również wsparcie działu supportu. Na każde pytanie otrzymaliśmy bardzo szybką i kompetentną odpowiedź.***

Więcej o misji, planach i samej działalności firmy BS4 można przeczytać na stronie internetowej: <https://bs4.pl/>.

Opracowanie

Urszula Niepewna

Junior Content Manager

Porozmawiaj z działem sprzedaży

+48 505 782 372, sprzedaz@webankieta.pl

O Webankiecie

Webankieta to największa w Polsce platforma online umożliwiająca prowadzenie, zarządzanie i analizę badań, które napędzają organizacje do przodu. Dostarcza informacji koniecznych do rozwoju badaczom, pracownikom marketingu, działów HR, działów operacyjnych, a także właścicielom firm. Zdobyła zaufanie już ponad 2500 klientów, m.in.: ING Bank Śląski, PKO Ubezpieczenia, Warta, Medcover, Itaka.

Obserwuj nas na:

Facebook: facebook.com/webankietapl

Twitter: twitter.com/webankietapl

LinkedIn: linkedin.com/company/webankieta-pl

Blog: webankieta.pl/blog