



Bild oben: Anwenderin in einer WC-Anlage mit dem neuen Smiley Wall™

## Smiley Wall – die neueste Entwicklung von HappyOrNot, den Erfindern verschiedener Systeme für Smiley-Feedback

**HappyOrNot** ist das Unternehmen hinter den weltweit einsetzbaren Smiley-Feedbacksystemen. Seine neueste Produktentwicklung ist die **Smiley Wall™**, eine kompakte Klebeversion des klassischen Smiley Terminals.

Mit der Smiley Wall erweitert HappyOrNot seine Palette erfolgreich etablierter Feedbacksysteme, denn über 25.000 Smiley Terminals und Smiley Touches sind bereits rund um den Globus installiert und haben bis dato über 900 Mio. Rückmeldungen erfasst. Die Smiley Wall ermöglicht es Unternehmen, Kundenfeedback an jedem beliebigen Ort einzuholen.

### **Smiley Wall™**

Die Smiley Wall ist das ultimative, Platz sparende Feedbacksystem für überall. Sie ist kompakt, komplett kabellos und zum Abziehen und Aufkleben. Unternehmen können sie daher genau dort platzieren, wo es am sinnvollsten ist und wo sie sich optimal einfügt.

Das System arbeitet mit Mobilfunktechnologie und lädt die Feedbackergebnisse direkt in den Cloud-basierten Berichtsdienst hoch, wo die Daten analysiert werden und sofort einsehbar sind. Dies sind die exklusiven Vorteile des Modells Smiley Wall:

---

## Presseaussendung 28.09.2018 HappyOrNot kündigt Wand Terminal an

---

- **Komplettlösung** – Die an die Kunden gerichtete Frage wird einfach auf eine änderbare Blende aufgedruckt. Daher kann das System an jedem beliebigen Ort zum Einholen von Feedback verwendet werden, ohne Standfläche zu beanspruchen.
- **Abziehen und aufkleben** – Die doppelseitigen, gut haftenden Aufkleber in Industriequalität können genau dort aufgeklebt werden, wo sie benötigt werden, und lassen sich zudem problemlos versetzen.
- **Erreichbarkeit** – Die Komplettlösung kann in beliebiger Höhe platziert werden, um den jeweiligen Bedürfnissen der Kundengruppen Rechnung zu tragen, an die sich die Umfrage richtet.

Gebäudemanagementfirmen, Flughafen- und Restaurantbetreiber sowie Krankenhäuser und Kliniken profitieren von der exakten Positionierbarkeit dieser Systeme.

Im August erprobte TLV, ein französischer Personenbeförderungs- und Fährdienst, 17 Smiley Walls auf acht seiner Schiffe, um die Kundenzufriedenheit zu messen.

**Fabien Vincent, CEO von TLV**, erläutert die Gründe für diese Entscheidung: „Bei Verhandlungen über die Erneuerung eines bestehenden Vertrags oder den Abschluss neuer Verträge müssen wir in der Lage sein zu belegen, dass wir tagtäglich guten Service bieten. Zudem muss der Anteil der befragten Kunden signifikant groß sein. HappyOrNot hilft uns dabei und ist genau die richtige Lösung für uns.“

Vincent fährt fort: „An Bord eines Schiffs ist der Platz begrenzt und aufgrund der Sicherheitsvorschriften dürfen keine Geräte installiert werden, die Ausgänge versperren würden. Daher war die Ausführung für die Wandinstallation die ideale Lösung für uns. Wir haben in einer Woche rund 6000 Rückmeldungen erhalten und 91 % davon waren positiv. Es ist eine große Genugtuung zu wissen, dass die überwiegende Mehrheit der Kunden zufrieden ist. Und wir können uns darauf konzentrieren, die Dinge zu verbessern, die nicht gut angekommen sind.“

**Heikki Väänänen, Gründer und CEO von HappyOrNot**, kommentiert dies wie folgt: „Vor 12 Monaten haben wir erhebliche finanzielle Mittel erhalten, um das Wachstum unseres Unternehmens voranzutreiben. In den kommenden Jahren werden wir 50 Mio. Euro in die Forschung und Entwicklung investieren, um neue Produkte und Funktionen einzuführen und unseren Kunden auch weiterhin Mehrwert zu bieten – als ihr Partner bei der Verbesserung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.“

Die neuen Produkte und Dienstleistungen werden Unternehmen gezielteren Zugriff auf umfassende Kunden- oder Mitarbeiterdaten und entsprechende Analysefunktionen geben. Die Daten werden mit wissenschaftlicher Präzision (statt gefühlorientierter Logik) ausgewertet, damit unsere Kunden ihre Management- und Personalentscheidungen daran ausrichten können. Fortan können selbst geringfügige Änderungen an einem Dienst oder der Struktur eines Unternehmens evaluiert werden.

---

## **Presseaussendung 28.09.2018 HappyOrNot kündigt Wand Terminal an**

---

Managementteams sind so in der Lage, Änderungen der Kundenzufriedenheitsniveaus direkt zu überwachen und mit Verkaufszahlen zu korrelieren.

### **Franz Michael Bauer, Miteigentümer des HappyOrNot-Vertriebspartners ScanLang GmbH:**

„In Österreich haben wir einen sehr großen Anteil an Organisationen als unsere Bestandskunden, die das HappyOrNot System für die Messung der Wahrnehmung der Qualität von Speisen, für die Bewertung von Mobilitätsdienstleistungen, für die Reinheit von Toilettenanlagen oder die Zufriedenheit in anderen hochfrequenten Bereichen einsetzen. Der sehr kompakte Formfaktor des Terminals ist für den Einsatz überall dort geeignet, wo das Kundenzufriedenheitsmessen an beengten Aufstellungsorten erfolgt. Daher sind wir guter Dinge, dass sich die Einführung des neuen Wall Terminals in Österreich erfolgreich gestalten wird.“

### **Über HappyOrNot**

HappyOrNot wurde 2009 von Heikki Väänänen und Ville Levaniemi gegründet. Das Unternehmen hat derzeit über 4000 Kunden in 117 Ländern (sowie ein globales Wiederverkäufernetzwerk aus 110+ Unternehmen) und bis heute mehr als eine halbe Milliarde Rückmeldungen erfasst.

Das Unternehmen beschäftigt aktuell mehr als 100 Personen in der Firmenzentrale in Tampere, Finnland und der Niederlassung in Florida, USA. Zu seinen Kunden zählen Microsoft, McDonald's, der Flughafen London Heathrow, LinkedIn, der britische Gesundheitsdienst (NHS) und IKEA. 2017 wurde HappyOrNot von der Financial Times im obersten Quartil der am schnellsten wachsenden Unternehmen Europas (FT1000) aufgeführt.

Im Oktober 2017 erhielt HappyOrNot im Rahmen einer Serie-A-Finanzierungsrunde 14,5 Mio. USD von der führenden Venture-Capital-Firma Northzone (frühzeitiger Spotify-Investor) und Airtree.

### **Über ScanLang GmbH**

Die ScanLang GmbH ist auf die Implementierung von Kunden-, Patienten- und Mitarbeiterdialoglösungen von HappyOrNot in Österreich spezialisiert. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Händler und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems. Das Unternehmen hat in Österreich über 100 Bestandskunden, die das Analysesystem von HappyOrNot einsetzen.

#### **Kontakt – Rückfragen**

Mag. Franz Michael Bauer  
Geschäftsführender Gesellschafter  
ScanLang GmbH

---

**Presseaussendung 28.09.2018 HappyOrNot kündigt Wand Terminal an**

---

Mariahilfer Straße 101/21

1060 Wien / Austria

Tel.: +43 1 90 93 765

Mobil: +43 664 84 33 854

office@scanlang.at

www.scanlang.at