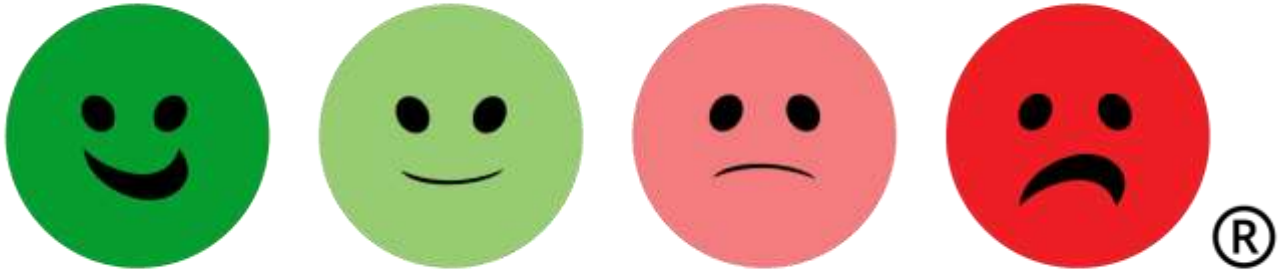


HappyOrNot®

Systeme zur Messung von Feedback von Bürgerinnen und Bürgern

Übersicht zur Präsentation

1. Übersicht zu den Vorteilen von HappyOrNot
2. Wie funktioniert die Messung und Verbesserung der Bürgerzufriedenheit?
3. Welche Reports erhalten Sie?
4. Vorgangsweise für die Einführung einer permanenten Messung der Bürgerzufriedenheit

HAPPYORNOT
© & ® Happyornot Ltd. All Rights reserved. Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

1. Übersicht zu den Vorteilen von HappyOrNot

© & ® Happyornot Ltd. All Rights reserved. Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

Wo HappyOrNot die Zufriedenheit erhöht

100 österreichische und **weltweit 4000 Organisationen** erheben und **verbessern** mit unseren ansprechenden, anonym und einfach zu bedienenden 4 Smileys **die Zufriedenheit von Bürgern und Bürgerinnen und Bürger**

Vor Ort:

Smiley Terminals – eine unmittelbare und mühelose Art, permanent Feedback zu sammeln

Online: Smiley Digital – eine schnelle, einfache Art und Weise, um die Benutzerzufriedenheit während der Verwendung der digitalen Kanäle zu erfassen

Vorteile von HappyOrNot

Für Ihre Bürgerinnen und Bürger

Bietet den Bürgern einen **niederschwelligen Weg** der **sofortigen Rückmeldung** ihrer Zufriedenheit **mit** dem **Serviceerlebnis**

Für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Macht hervorragende **Betreuung sichtbar**

Für Ihr Management

Vergleiche zwischen Tagen, Wochen und Monaten ist durch die automatisch generierten Reports sehr **einfach** – **Kennzahlen**, keine anekdotische Evidenz mehr

PR

HappyOrNot –Geräte & Service signalisieren den Bürgerinnen und der Öffentlichkeit: ”**Wir nehmen Ihre Meinung ernst!**”

© & ® Happyornot Ltd. All Rights reserved. Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

2. Wie die Messung und Verbesserung funktioniert

© & ® Happyornot Ltd. All Rights reserved. Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

MESSEN SIE
die Zufriedenheit

Stellen Sie Ihre Fragen und
sammeln Sie täglich Feedback
mithilfe unserer sympathischen Smileys.

VERBESSERN SIE
Ihre Abläufe

Erkennen Sie die Auswirkungen Ihrer
Bemühungen. Teilen Sie die Ergebnisse
vor Ort und Online den Bürgerinnen und
Bürgern und Mitarbeitern mit.

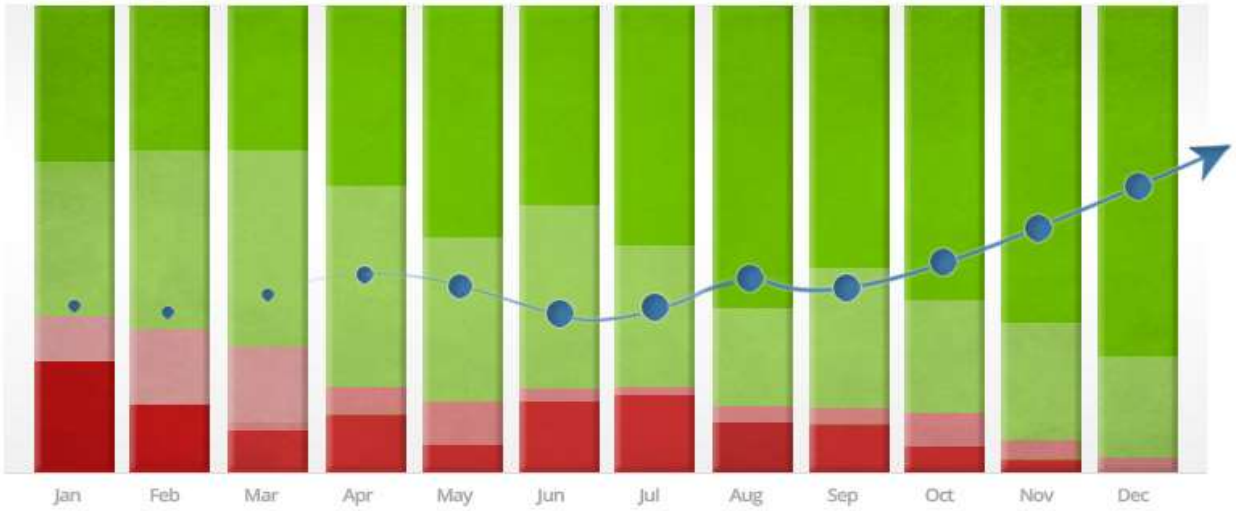
ÜBERPRÜFEN SIE
Ihre Leistung

Analysieren Sie die Ergebnisse,
decken Sie Hauptschwachpunkte
auf und setzen Sie
Gegenmaßnahmen ein .

Happy-Index als Kennzahl der Zufriedenheit

Nachhaltige Verbesserung der Zufriedenheit

.



Zufriedenheit mit dem Service als täglich messbarer Index

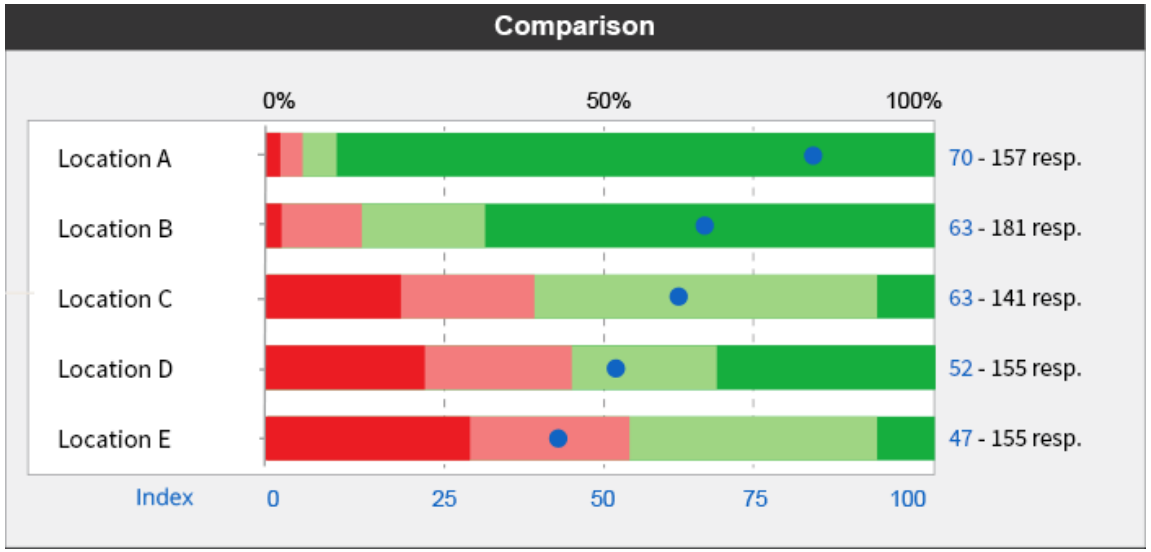
KPI = Key Performance Indikator

Ihre Kollegen an der Kundenfront erkennen selbst die Teamleistung und reagieren unmittelbar und selbstständig

Hervorragender Service stärkt das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger und macht die hervorragende Leistung der Mitarbeiter sichtbar

Reihung der Standorte nach einer Kennzahl

Eine Kennzahl, die Bürgerinnen und Bürger stündlich, täglich, wöchentlich und monatlich für den jeweiligen Standort rückmelden



Grafik oben: Die Reihung der Standorte erfolgt automatisch nach Performance für die Bürgerzufriedenheit. Blau ist der Happy-Index, die zentrale Kennzahl für Bürgerzufriedenheit.

- **Standortleitung erhält** per E-Mail **täglich** eindeutige **Visualisierung der eigenen Performance**
- **Täglicher Vergleich** der **Leistung mit anderen Standorten** und Branchenwert
- Selbsterkenntnis und **Selbststeuerung** durch Standort-Verantwortliche

Kennzahl der Zufriedenheit

Wenn Sie 100 Antworten erhalten:

- 40 **Dunkelgrün**
- 20 **Hellgrün**
- 30 **Hellrot**
- 10 **Dunkelrot**

Wird der Index so berechnet:

(40*100 + 20*66.66 + 30*33.33 + 10*0) / (40 + 20 + 30 + 10) = 63

Der HappyOrNot Service

Feedbacks sammeln mit unseren 4 Smileys

Vor Ort und Online

+

Cloud-basierter Berichtsservice

zur Auswertung und Analyse der Ergebnisse

Unser Service beinhaltet automatische E-Mail-Berichte, Interaktionsberichte, Intervallschutz und vieles mehr!

HAPPYORNOT®

Feedbacks sammeln mit Smileys

Smiley Terminal™

Flexible Platzierung

Smiley Touch™

Detaillierte Erkenntnisse

Web-Smileys™

Online-Erfahrung

Service- und Produktübersicht

Feedbackerfassung

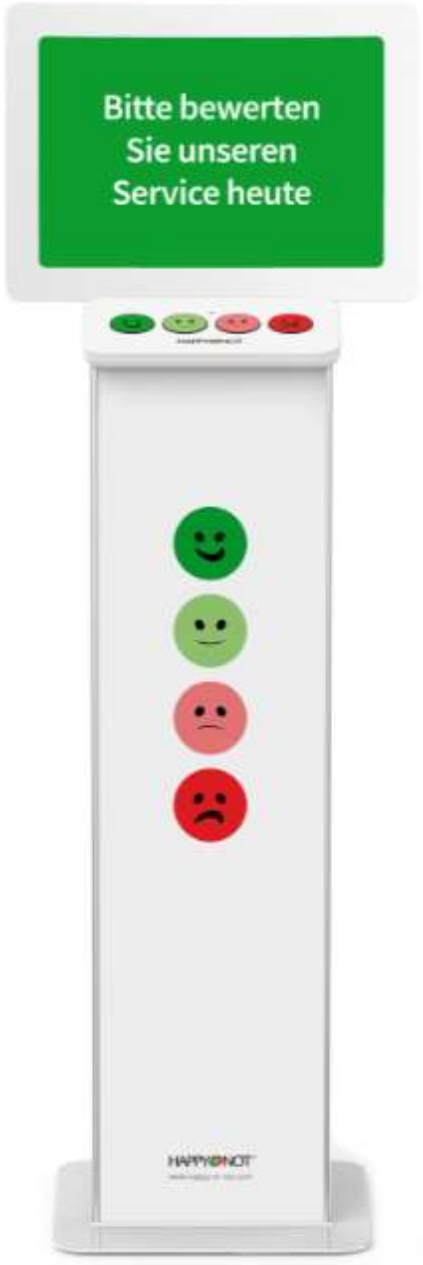
Überprüfung Ihrer Ergebnisse

Steigerung Ihrer Unternehmensleistung

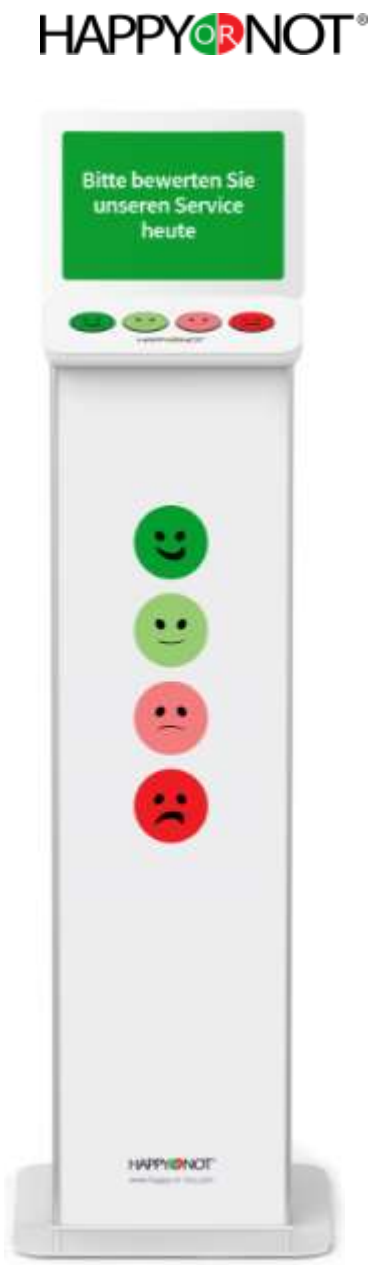
Smiley Terminal™

Flexible Lösung zum Sammeln von Feedbacks „auf Knopfdruck“

- Der schnellste Weg zur maximalen Feedback-Sammlung
- Einfach und intuitiv
- Vielfältige Branding-Optionen
- Auch als Wand- und Tischversion erhältlich



Standardausführung mit A3 Frageschild



Auf Wunsch auch mit A4 Frageschild erhältlich

HAPPY OR NOT

Smiley Terminal
Kann überall platziert werden
Kabellos / Im Dauerbetrieb
3-Jahres-Batterie (keine Stromversorgung erforderlich)
Rücklaufquote von 10 % - 40 % je nach Standort
Automatisches Hochladen der Daten über 3G-Verbindung (Kein W LAN/WIFI erforderlich)
Frageschild in DIN A3-Format für maximale Sichtbarkeit Frageschild in DIN A4-Format für optimiertes Design
Vielfältige Branding-Optionen ●

● Kostenpflichtige Zusatz-Option/Funktion

Smiley Wall™

Kompakt und absolut kabellos, platzieren Sie ihn genau dort, wo er gebraucht wird

- Auf der auswechselbaren Frontplatte ist die Frage aufgedruckt
- Einfach zu platzieren, da kein Bohren erforderlich ist
- Niedrig für Menschen mit Behinderungen, oder hoch zum Schutz vor Kindern
- Batteriebetrieben, mit bis zu 3 Jahren Lebensdauer

Smiley Terminal: Der schnellste und einfachste Weg, das meiste Feedback in stark frequentierten Bereichen zu sammeln

Smiley Touch™

Feedback mit einem Klick, einer Follow-up-Frage und die Möglichkeit für eine Freitext-Rückmeldung

- Einfache und schnelle Anwendung
- Übersichtliche Nutzererfahrung
- 3 Branding-Optionen
- Umfrageverwaltung über die Cloud

Smiley Touch™

Terminal mit Wandhalterung

- Platzsparende Ausführung
- Befestigung an der Wand

Smiley Touch Funktionen
3-stufige Befragung: 1. Hauptfrage - 2. Follow-Up-Auswahl – 3. Offenes Feedback (Freitextfeld)
Sehr hohe Rücklaufquote
Intuitive Benutzererfahrung
Abnehmbares Schild für zusätzliche Kundenkommunikation
Ergebnisse in Echtzeit verfügbar
Datenübertragung über eine 3G-Verbindung
Vollständige Umfrageverwaltung im cloud-basierten Berichtsservice
3 Branding-Optionen ●

● Kostenpflichtige Zusatzoption

Smiley Touch: Darstellung am Bildschirm

Hauptfrage

1.Frage

Folgefrage

2. Frage: Grund? 1 Antwort aus 5 Begründungen auswählen

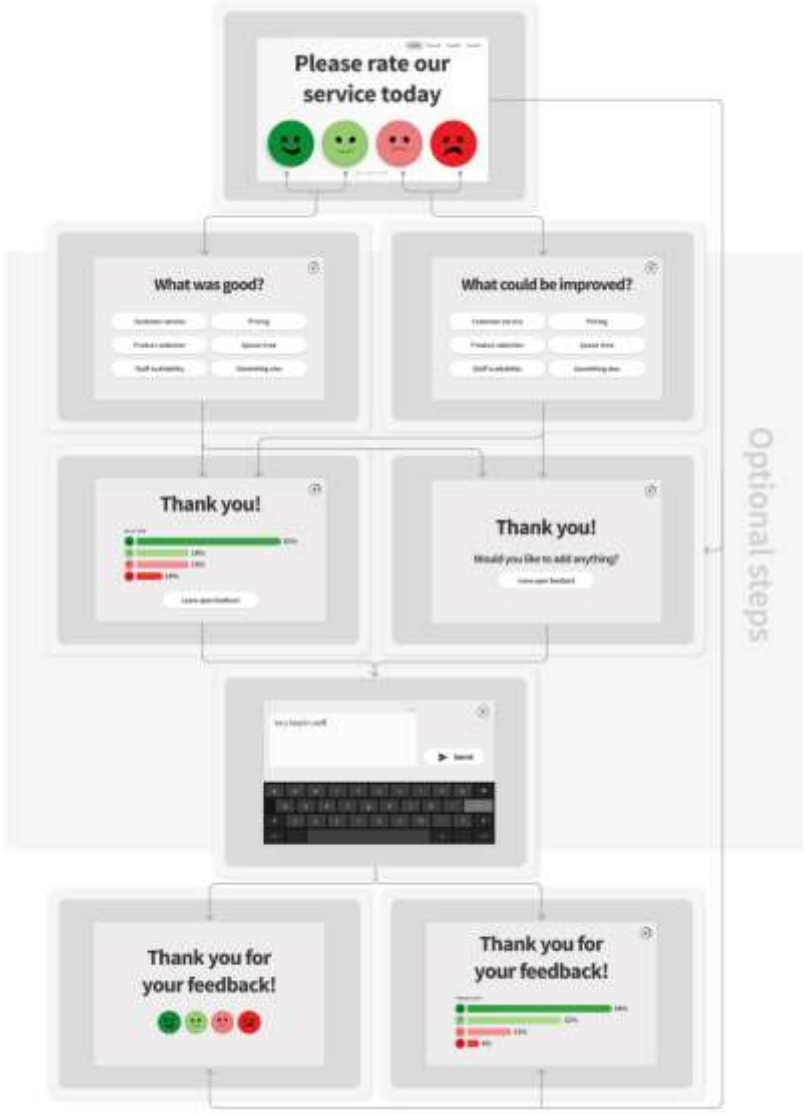
Offenes Feedback (Optional)

3. Freitext über Tastatur am Bildschirm

Smiley Touch™ Menüführung (II)

Interaktives Display

- Hauptfrage (Smileys)
- Anschlussfrage (Positive Begründungen oder Probleme)
- Offenes Feedback
- Ergebnisse



Berührung
Antimikrobieller Schirm

Berührungslos
mit **Gesten**

Berührungslos
mit **QR-Code**

Smiley Touch™
Berührungslos Feedback geben

ANTIMICROBIAL SCREEN ISO 21702

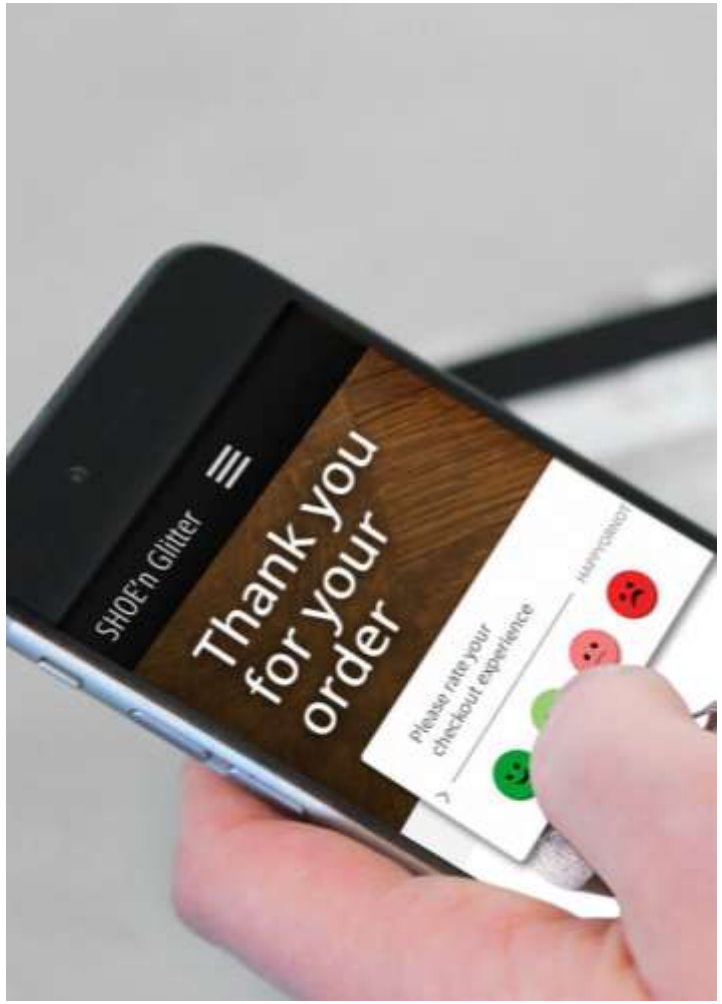
- **Kunden wählen** selbst aus, welche der **drei Eingabemöglichkeiten** sie nutzen
  Hier sehen Sie im Video, wie **einfach Feedback geben** ist

HappyOrNot®

Smiley Touch: Die einfachste Methode, die Ursache der Unzufriedenheit Ihrer Bürgerinnen und Bürger aufzudecken

Online-Feedback - auf einfachste Weise

Smiley Digital für Ihr Serviceportal



Die einfachste Art für Ihre Bürgerinnen und Bürger, die Interaktion mit Ihrem Serviceportal zu bewerten

- Sie sehen, **an welcher Stelle** der Interaktion und wann Ihre Portal-Besucher **zufrieden oder unzufrieden** sind
- Erhalten Sie zusätzlich offenes Feedback in Textform
- Sehen Sie, **wie sich Änderungen** auf der Website **auswirken**

Rückmeldequoten von über 80 %*

*nach dem Checkout bei der Retailkette Gigantti

Abbildung oben: Embed Smiley Digital für E-Mail

Qualität der E-Mail-Kommunikation erhöhen

Mit Smiley Digital **betten** Sie eine **ultrakurze Umfrage in** Ihre **E-Mails ein**

Mit **Abschluss des Servicetickets bewertet** die Bürgerin die **E-Mail-Kundeninteraktion**

Dies **verbessert** Ihre **Online-Kommunikation**. Denn Sie erhalten eine **Kennzahl** und die **Statistik** über die **Gründe** für hervorragende und unzureichende **Service Experience**

Branding-Optionen

Passen Sie das Smiley Terminal Ihren Bedürfnissen an

Branding-Optionen

Smiley Terminal

- Erstklassiges Design nach Maß
- 100 % bedruckte Branding-Oberfläche aus Aluminiumverbund
- Frageschild in DIN A3 oder A4
- **Mit Ihrem Logo** oder **benutzerdefiniert** erhältlich

Mit Kundenlogo, plus DIN A4 Frageschild

Benutzerdefiniert, plus DIN A4 Frageschild

Branding-Option

Smiley Touch

- Erstklassiges Design nach Maß
- 100 % bedruckte Oberfläche aus Aluminiumverbund
- Optionales Schild in DIN A4 für zusätzliche Bürgerkommunikation
- **Mit Ihrem Logo** oder **benutzerdefiniert** erhältlich

Mit Kundenlogo, plus DIN A4 Aufmerksamkeitsschild

Benutzerdefiniert, mit DIN A4 Aufmerksamkeitsschild

Viele Branding-Möglichkeiten

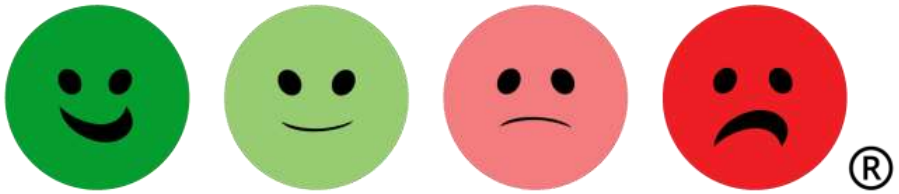
Branding-Ideen

Die gezeigten Modelle zeigen die **benutzerdefinierten** Branding-Optionen, mit oder ohne A4-Frageschild

3. Welche Berichte erhalten Sie?

© & ® Happyornot Ltd. All Rights reserved. Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

HAPPYORNOT®



Berichtsservice

Übersichtliche und umsetzbare Analysen über den cloud-basierten Berichtsservice, automatische E-Mail-Berichte und API-Integration

Darstellung der Zufriedenheitswerte

Schnellansicht bei Smiley Touch

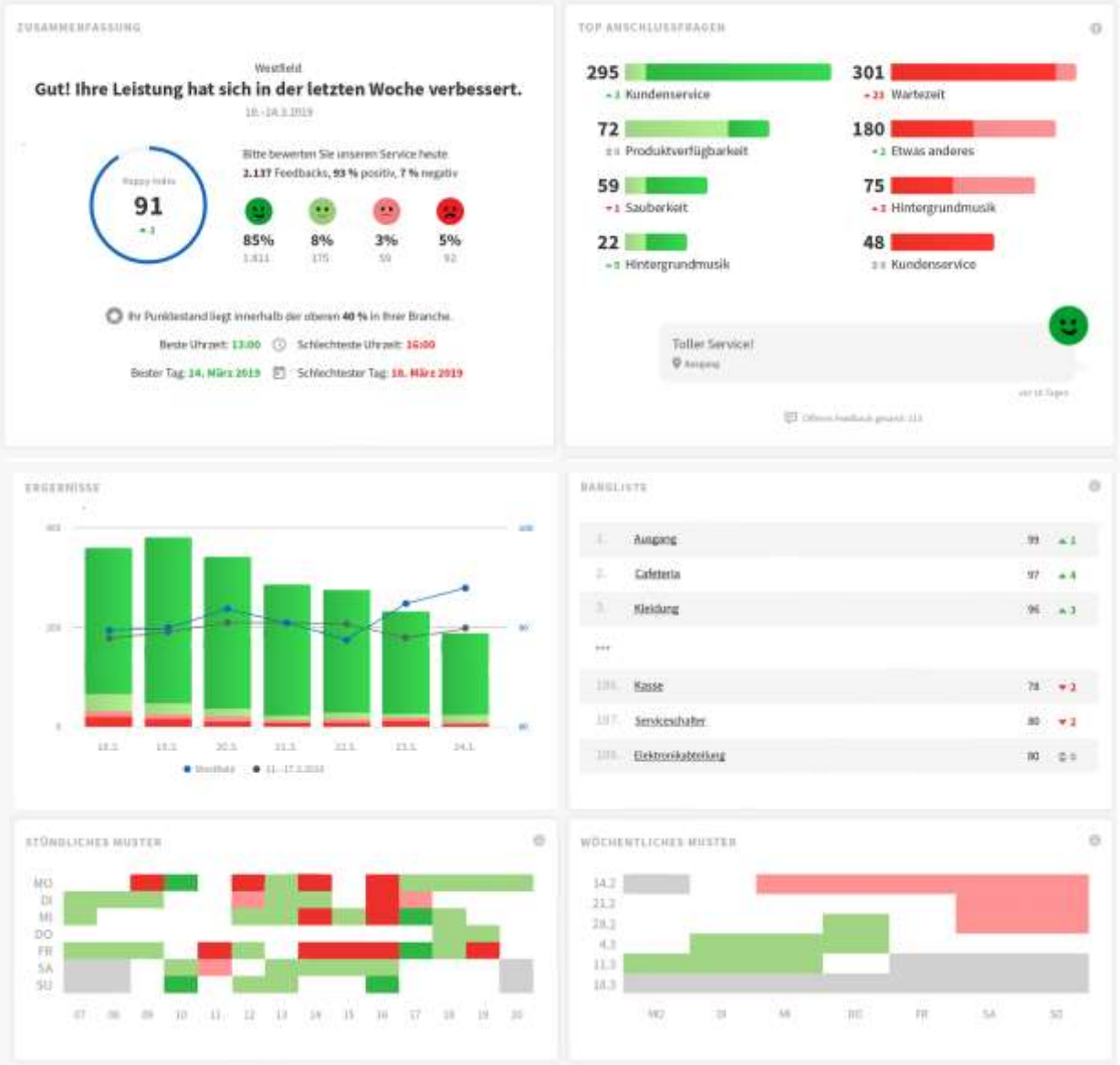
Zeigt die Verbesserung oder Verschlechterung insgesamt und je Standort, je Bereich und je Kategorie.

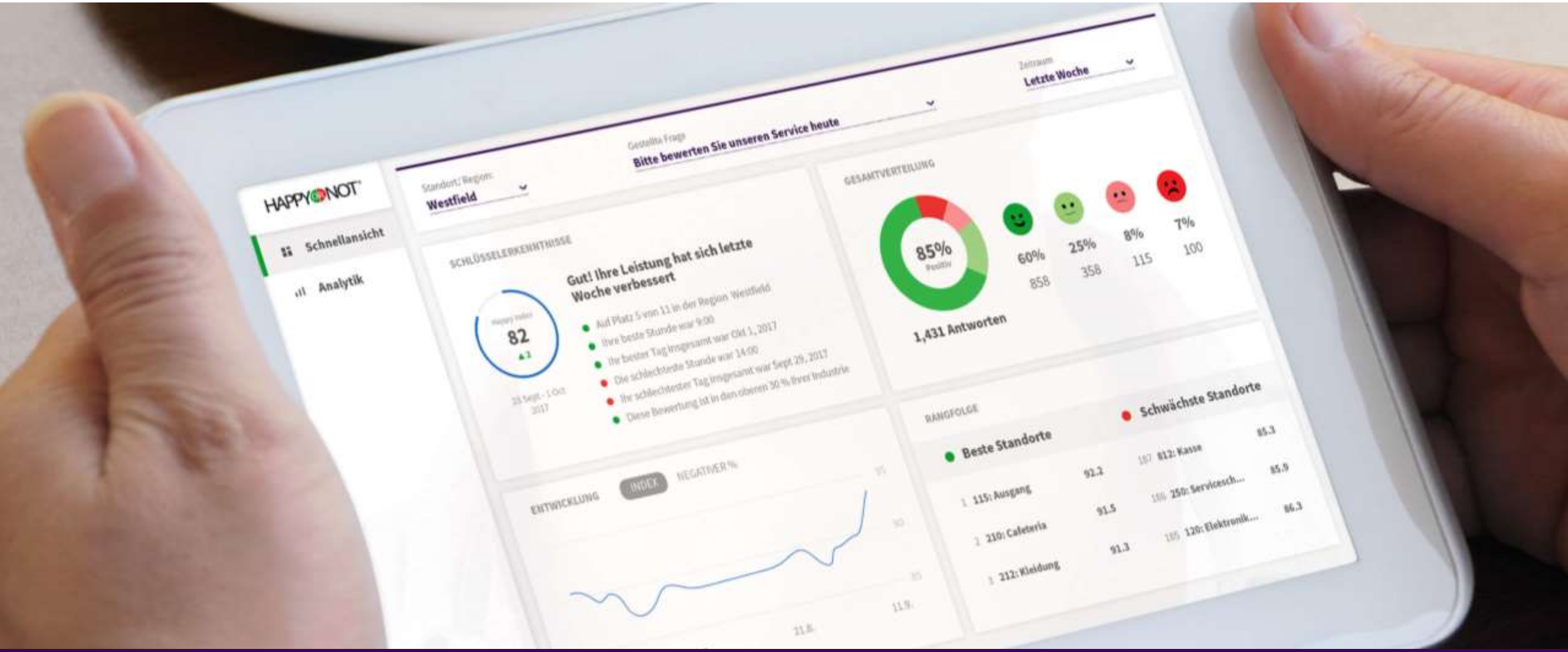
Ergebnisse für:

- Entwicklung der Kategorien von Begründungen
- Entwicklung der Performance der Standorte / Abteilungen
- Heatmap der kritischen Uhrzeiten

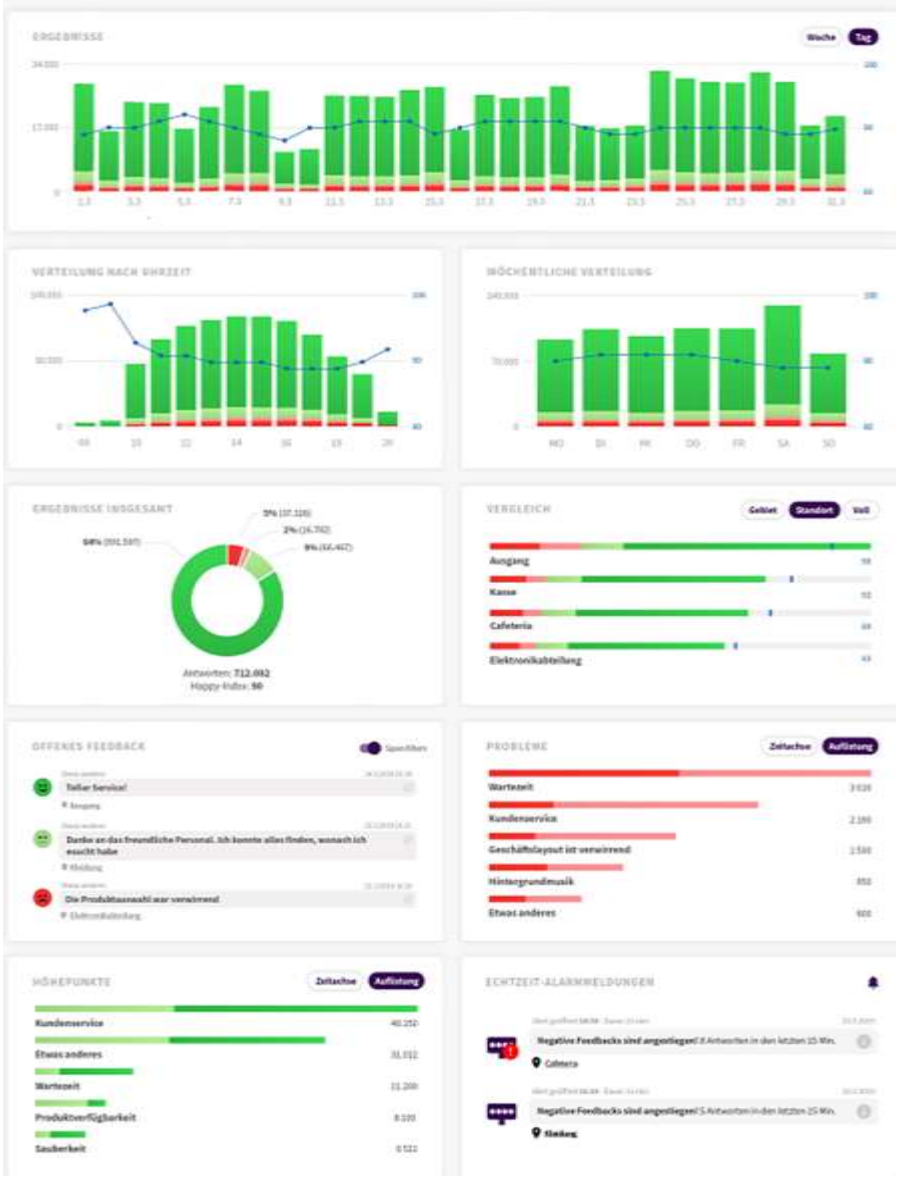
Zusammenfassung für:

- Beste Tageszeit, schwächste Tageszeit
- Bester Standort, schwächster Standort
- Grafik für das Ausmaß der Veränderung





HappyOrNot Berichtsservice: Visualisierte Berichte, um Hauptschwachpunkte zu erkennen und Ursachen aufzudecken



HAPPYORNOT

Darstellung der Zufriedenheitswerte

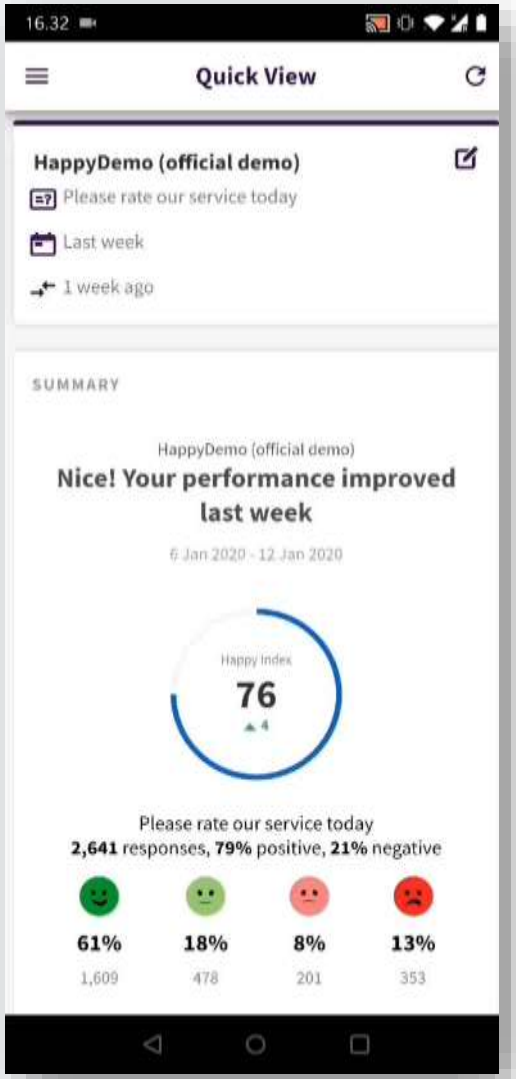
Analyse-Ansicht bei Smiley Touch

Zusätzlich zeigt das Dashboard die Begründungen Ihrer Bürgerinnen und Bürger für positives und negatives Feedback.

Ergebnisse verfügbar für: **Kategorien von Begründungen, Reihung der häufigsten Begründungen, offenes Feedback**

Beinhaltet Funktionen wie:

- Zusammenhang der Begründungen mit der Gesamtzufriedenheit
- Alarmfunktion bei Überschreiten einer vorgegebenen Feedback-Anzahl
- Standortreihung



HappyOrNot App

Auswertungen am Smartphone

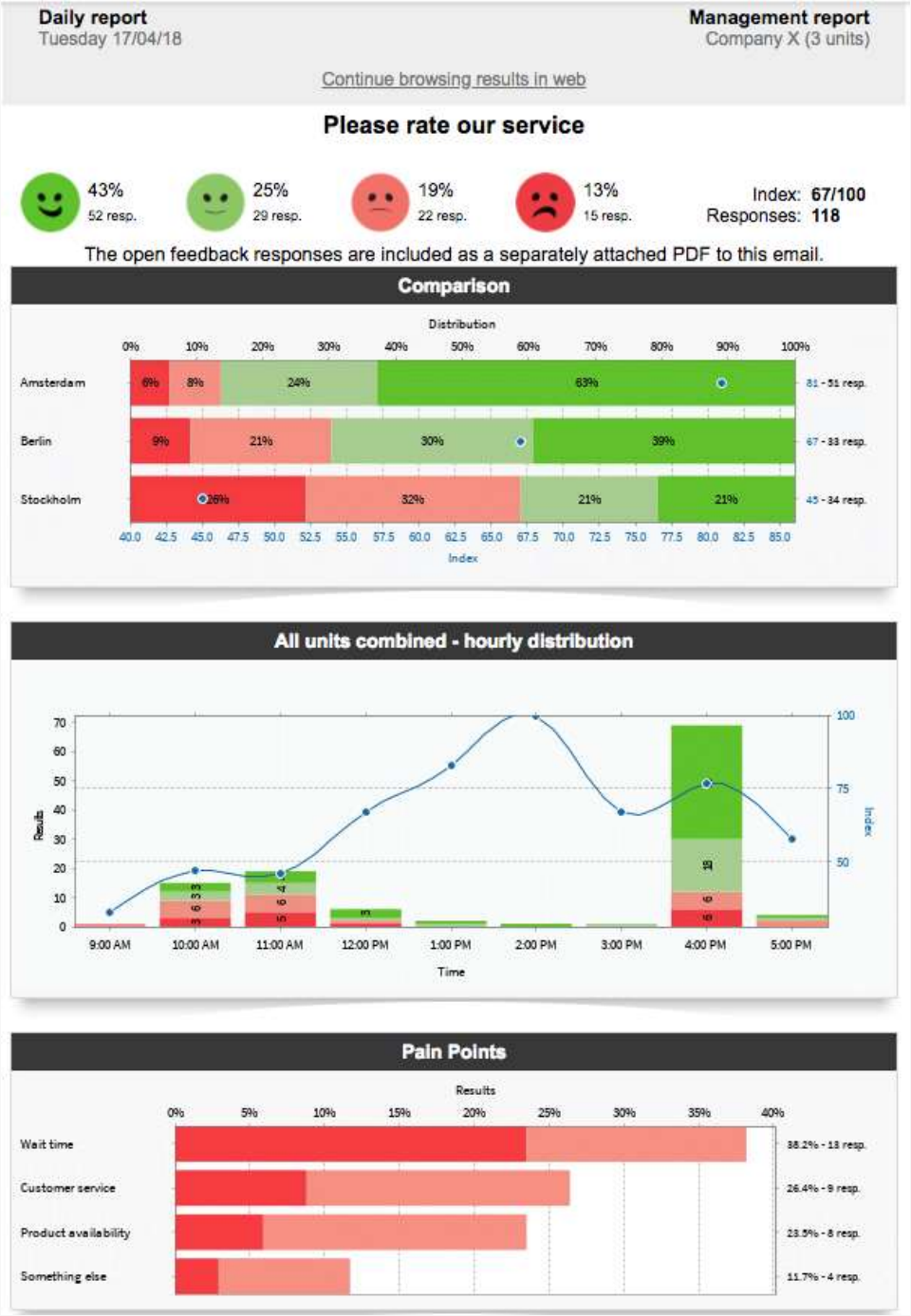
- HappyOrNot **Analytics für** Ihre **iOS- und Android-Geräte**
- Das vertraute Menü am Handy: Schnellansicht, Details, Benachrichtigungen, Admin, Mein Profil, Hilfe usw.

HappyOrNot

E-Mail-Reports - Täglich

Grafische Mail-Reports automatisch an Empfänger

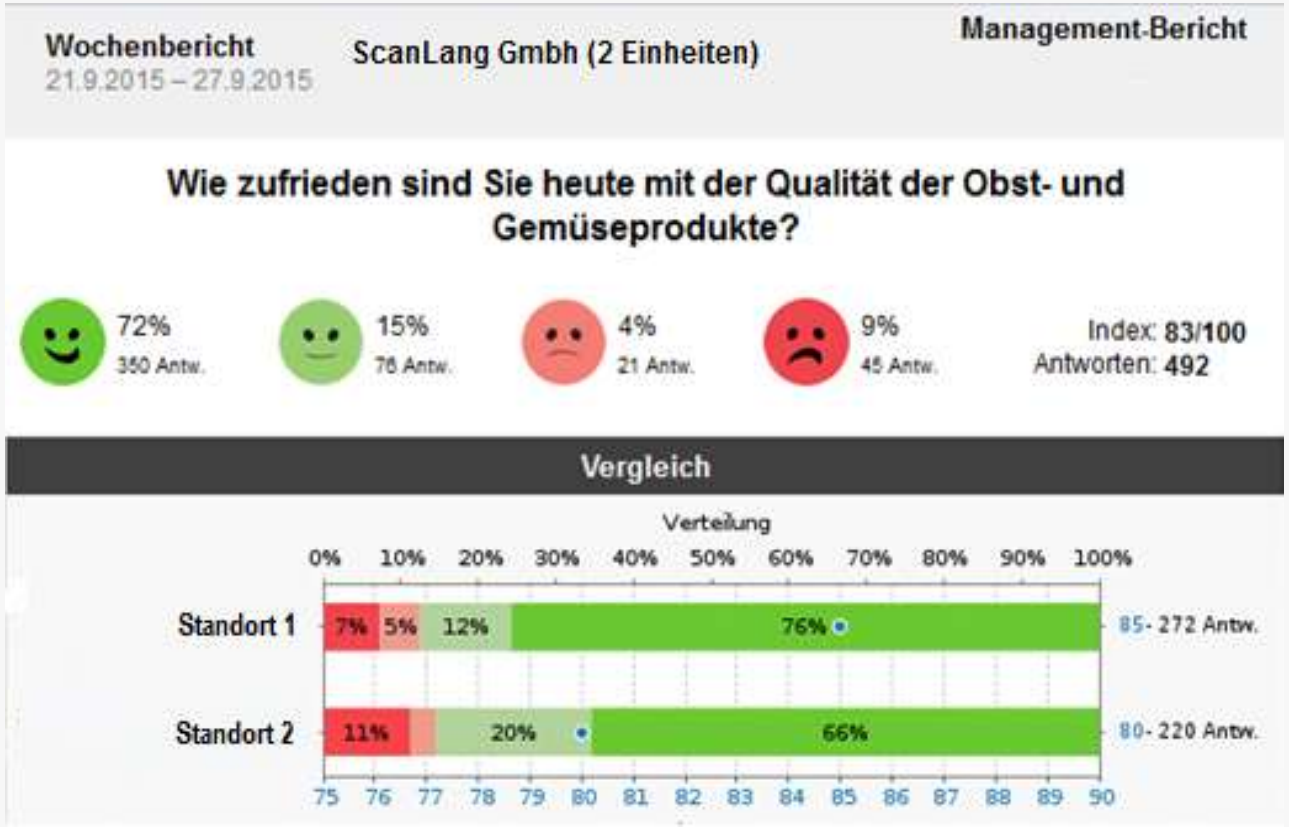
- Zusammenfassung der Ergebnisse der Vortage
- Sicht auf Standorte, Abteilungen oder je Gebiet



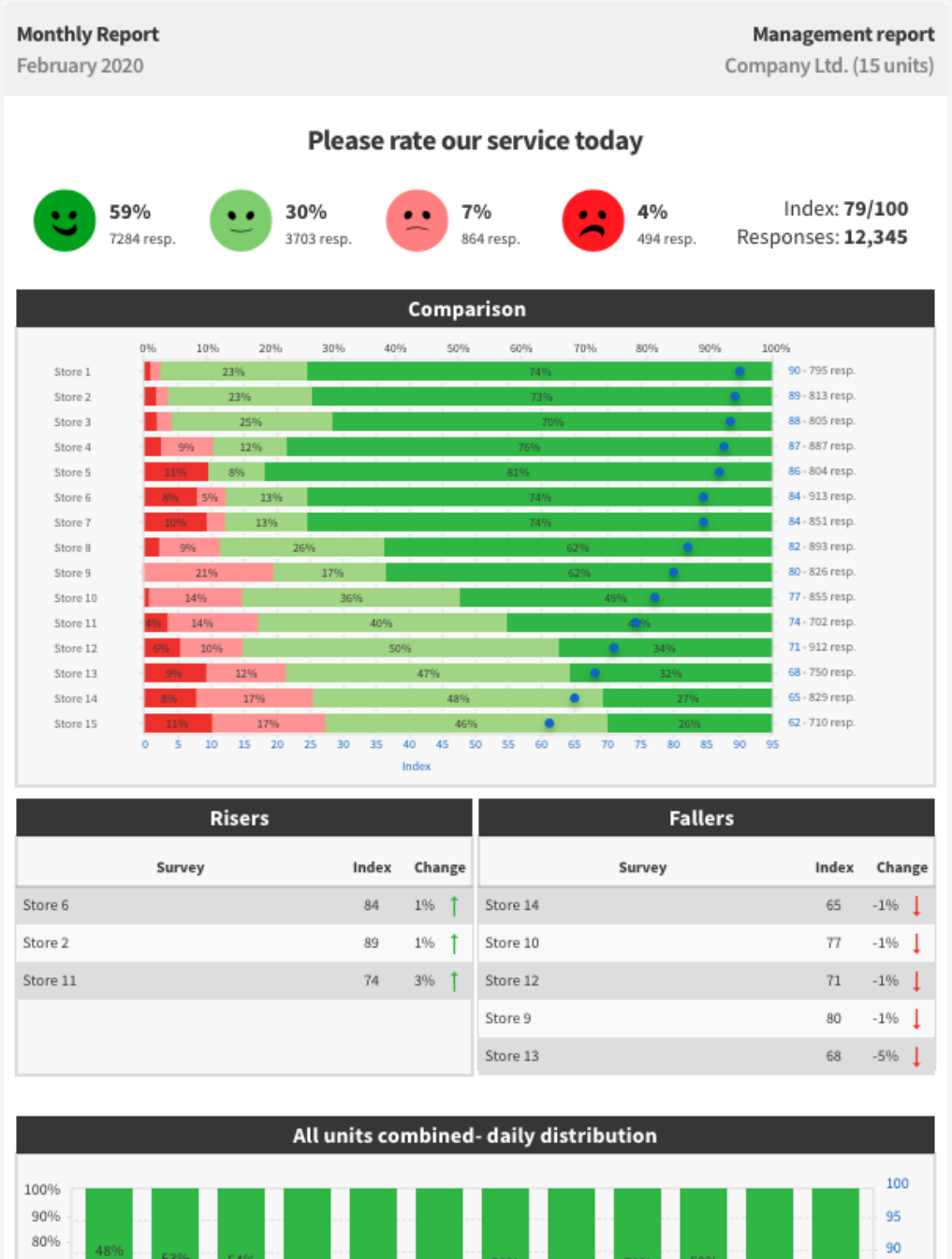
E-Mail-Reports - Wöchentlich

Grafische Mail-Reports automatisch je Standort, je Abteilung und organisationsweit.

- Zusammenfassung der Ergebnisse der Vorwochen
- Standorte nach Punkte gereiht (blaue Skala)



E-Mail-Bericht oben:
Die Skala in blau zeigt den Gesamt-Index Ihrer Feedbackgeber (z.B. Standort 1: 85 von 100 möglichen Punkten).



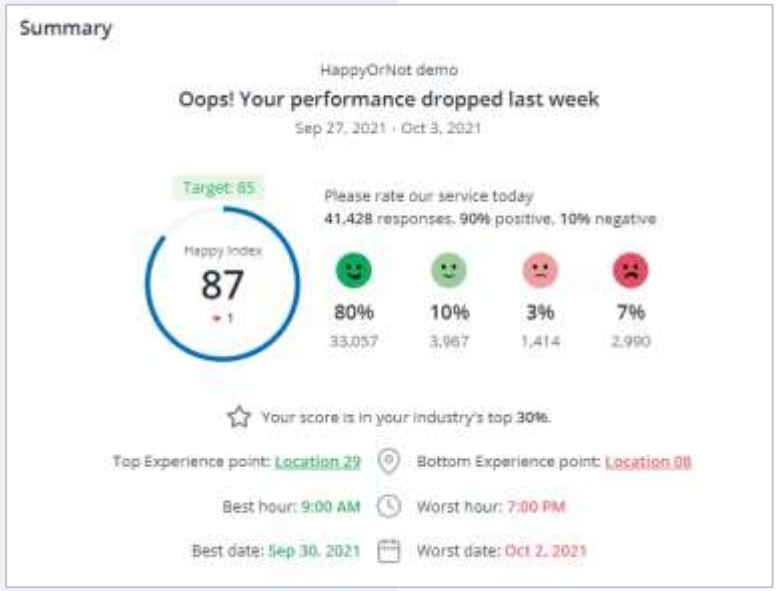
HAPPYORNOT

Monatlicher Leistungsbericht

Monatsbericht - automatisch an Sie und Ihre Teams gesendet

- Der einfachste Weg, um Ihre HappyOrNot-Ergebnisse innerhalb der Organisation mitzuteilen
- Berichte auf lokaler und regionaler Ebene
- Tägliche und wöchentliche Berichte sind großartige Tools zur Verbesserung der Leistung über Einheiten hinweg

Ziele setzen

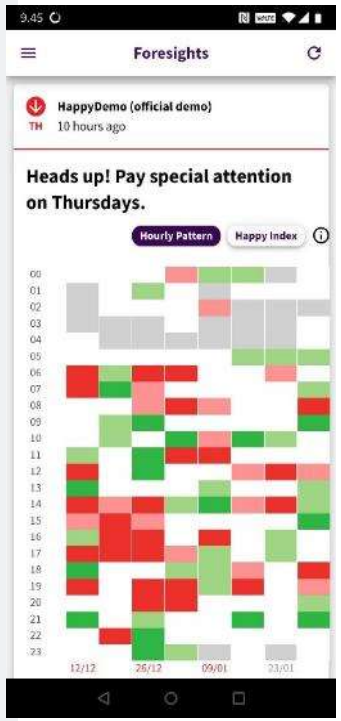


Übernehmen Sie die Verantwortung für den KPI

Setzen Sie Ziele für Ihre gesamte Organisation, für bestimmte Bereiche und/oder für bestimmte Kundenkontaktpunkte, insgesamt oder für eine bestimmte Umfrage

- Verfolgen Sie den Fortschritt in der Schnellansicht, um festzustellen, ob Sie vor oder hinter dem Ziel liegen. Sehen Sie, wo es Ihnen gut geht und wo Sie hinterherhinken Machen Sie das Kundenerlebnis zu einem prioritären Ziel

HappyOrNot



Voraussichten

Wissen, was, wo und wann etwas passieren könnte

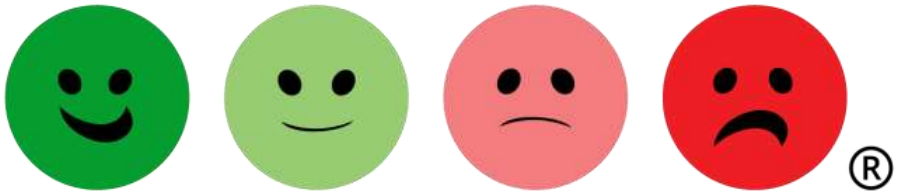
Zeigt **wiederkehrende Muster** für Ihre zwei bestbewerteten und am schlechtesten bewerteten Tage und Uhrzeiten

- Einfach zu erkennen, **wann, wo** und **wie sehr** Ihre **Kunden zufrieden** sind
- Stündliche Muster und wichtige Highlights oder Schmerzpunkte

Premium-Funktionalität

HappyOrNot

HAPPY OR NOT®



Im Service enthaltende und zusätzliche Funktionen

Überprüfen Sie Ihre Leistung, teilen Sie Ihre Ergebnisse mit und **holen Sie das Beste aus unserem Service**

Immer enthalten

Web- & E-Mail-Berichte

Ergebnisübersichten für verschiedene Managementebenen, unterschiedliche Standorte und Zeiträume, die automatisch an Ihre E-Mail-Adresse gesendet werden

Überprüfen Sie Ihre Leistungen

Immer enthalten

Interaktionsberichte

Übersichtliche Zusammenfassung der Ergebnisse, die ausgedruckt werden kann, um Ihre Ergebnisse intern und am Standort weiterzugeben

Bürgerinnen am Standort einbinden

Immer enthalten

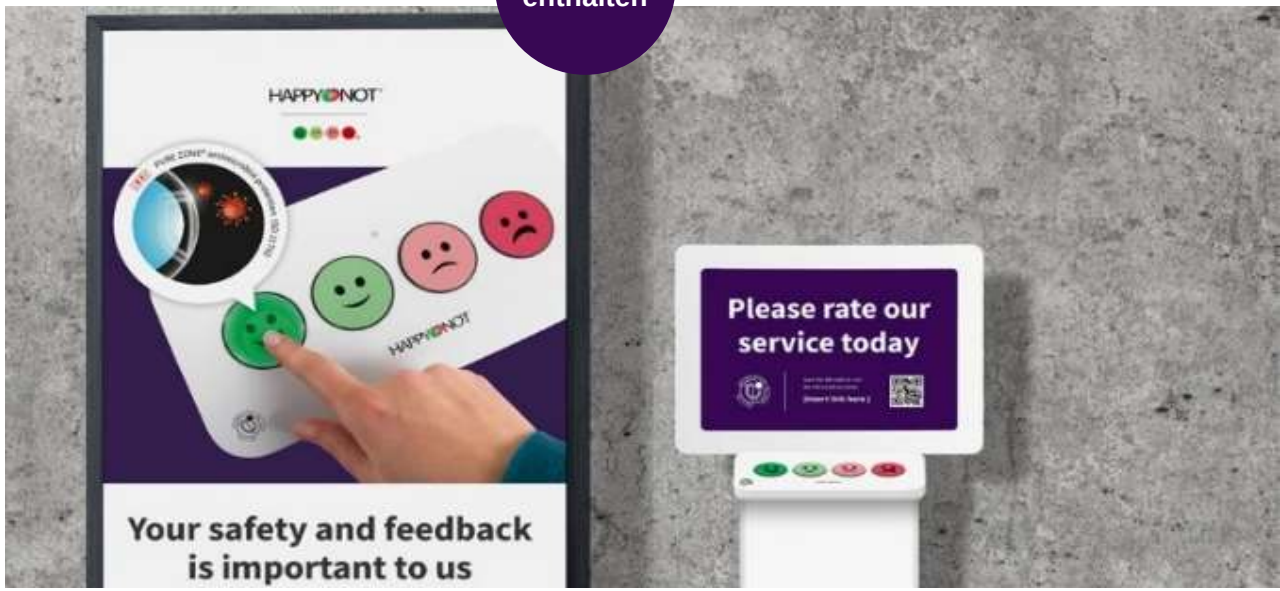
Teilen auf Sozialen Medien

Eine übersichtliche Zusammenfassung für die Freigabe Ihrer Ergebnisse online

Bürger online informieren

Immer enthalten

Immer enthalten



Intervallschutz

Eingebaute benutzerdefinierte Einstellung, die ungewollte Tastendrücke ausfiltern und die Genauigkeit der Ergebnisdaten sicherstellen

Kommunikation und QR-Codes

Erfassung der Bewertung ist alternativ über QR-Code und das eigene Smartphone möglich

Schützen Sie die Genauigkeit Ihrer Ergebnisse

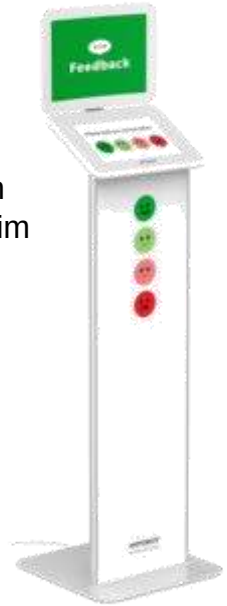
Mehrere Umfragen pro Tag an einem Terminal

Einblicke nach Tages- oder Wochenzeit

- Unterschiedliche Umfragen zu unterschiedlichen Tages- und/oder Wochenzeiten
- Perfekt für Restaurants und alle anderen Orte, an denen sich die Angebote, Dienstleistungen oder das Publikum im Laufe eines Tages oder einer Woche ändern

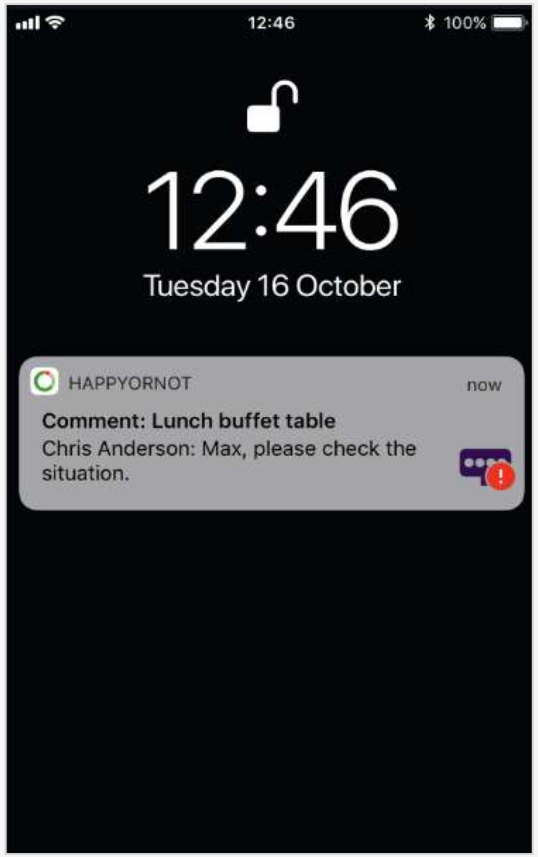
Weitere Informationen:
Sie können auch die Folgefragen (Highlights und Probleme) ändern

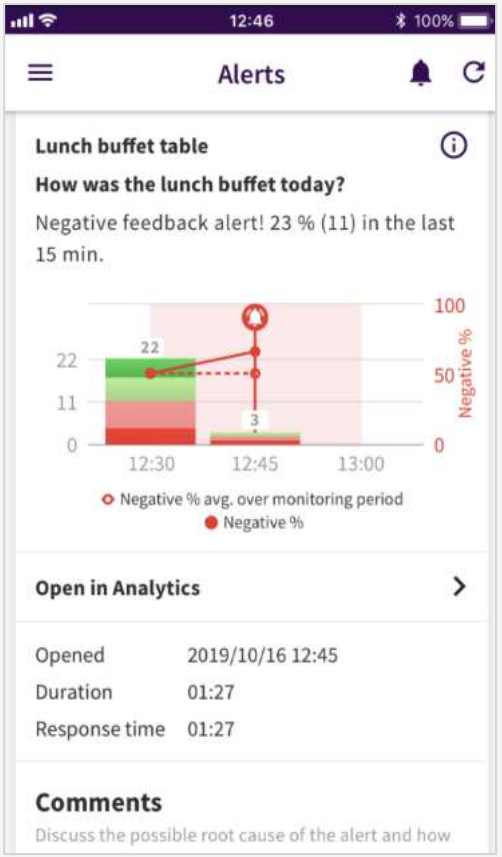
Smiley Touch wechselt außerhalb der Umfragezeiten in den Ruhemodus (Bildschirmschoner)



07:30-16:00 Uhr → **Bitte bewerten Sie unsere Serviceleistung heute**

16:00-20:00 Uhr → **Wie war Ihr Arbeitstag heute?**



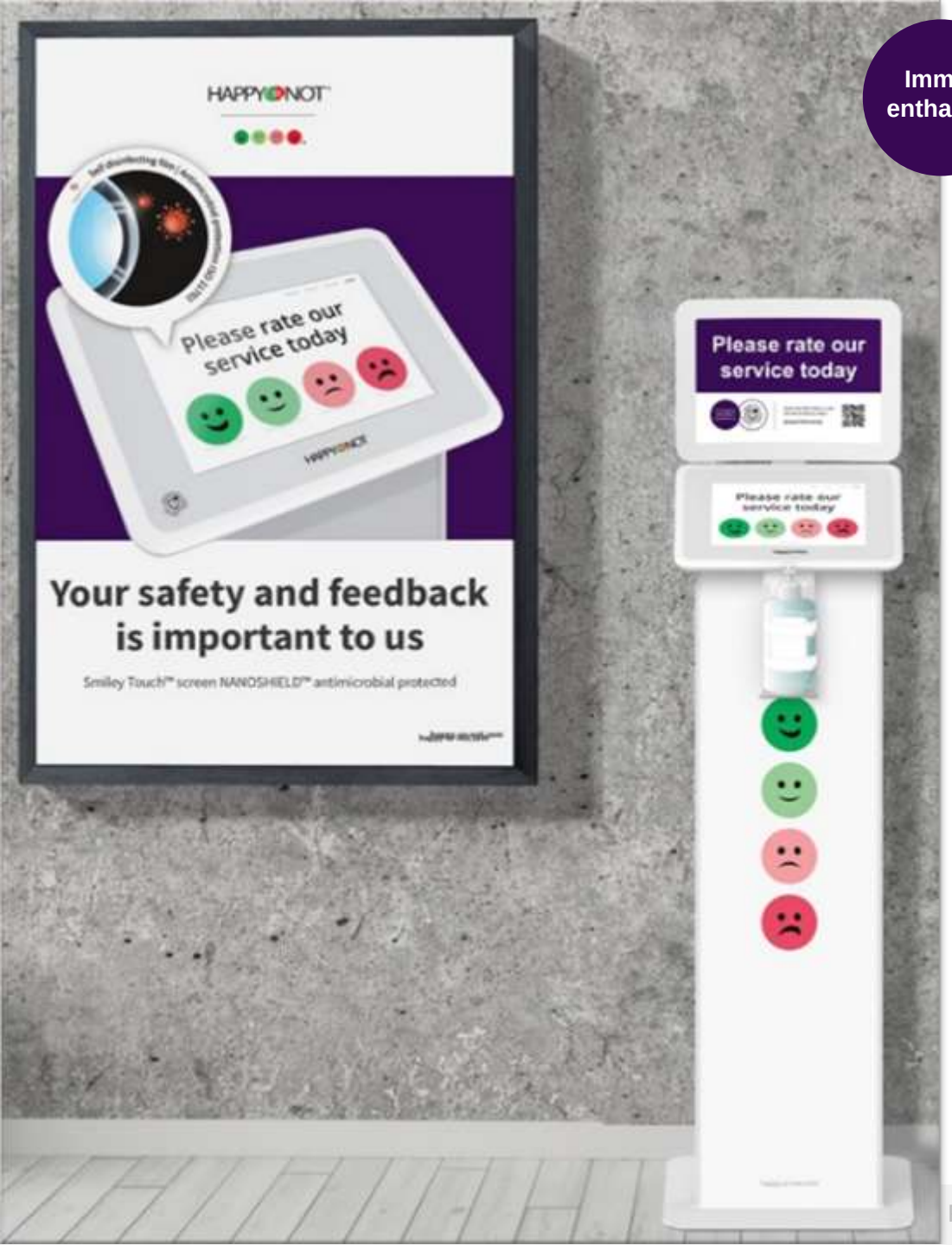


Echtzeit-Kollaboration

Sofortiges Handeln bei Veränderungen der Bürgerzufriedenheit

- Kontrollieren Sie Veränderungen des Zufriedenheitsniveaus durch Festlegung eines zeitlichen Limits für negatives Feedback
- Push-Benachrichtigungen erreichen die richtigen Personen auf ihren Handys
- In-App-Warnungsbestätigung und -kommentare für effektive Zusammenarbeit
- Vollständige Aufzeichnung der Situation verbessert die Kommunikation und Service-Entwicklungsplanung
- E-Mail-Benachrichtigungen als unterstützender Kanal

Premium-Funktionalität



Immer enthalten

Antimikrobielle Displayschutzfolie für Smiley Terminals

- Gute Hygienepraktiken haben oberste Priorität. Antimikrobielle Lösungen können vorbeugenden Schutz gegen Bakterien und Viren wie das Coronavirus bieten
- Unsere Wahl für Smiley Touch basiert auf der antimikrobiellen Lösung NANOSHIELD. Es wurde in Übereinstimmung mit der Norm ISO 21702 getestet
- Alle neuen Smiley-Produkte werden seit 1. November 2020 ohne zusätzliche Kosten mit dem Displayschutz geliefert
- Gegen Aufpreis auch für bereits vorhandene Smiley-Produkte erhältlich: Antimikrobielle Displayschutzfolie für Smiley Terminal und Smiley Touch: 29 € (+ Versandkosten 25 € pro Lieferort)

Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

Erweiterung

HappyOrNot API

Integrieren Sie mit unserer kostenlosen API Ihre HappyOrNot-Ergebnisse in das eigene Dashboard Ihrer Organisation

Integration in betriebsinterne Systeme und Dashboards

Erweiterung

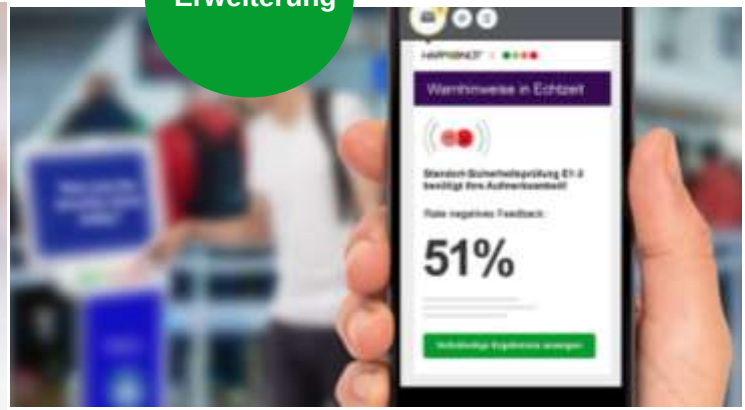
Branding-Optionen

Smiley Terminal: Branding Design + Frageschilder in A3 oder A4

Smiley Touch: Branding Design + Aufmerksamkeitsschild in A4

Passen Sie unsere Produkte an Ihre Marke an

Erweiterung



Echtzeitwarnungen

Verfügbar nur für das Smiley Terminal
Automatische E-Mail-Warnung, wenn an einem der Terminals, eine bestimmte Anzahl an negativen Bewertungen innerhalb einer voreingestellten Zeitspanne abgegeben wird.

Sofortige Kenntnis von Service-Verschlechterung

Erweiterung

Halterung für Desinfektionsspender

Hygienemaßnahme und Feedbacksteigerung

Anpassbare Höhe

- Einstellbare Höhe von 20 cm bis ca. 30 cm in 2,5 cm-Schritten
- Maximaler Flaschendurchmesser ca. 13 cm
- Empfohlenes maximales Flaschengewicht 5 kg**
- Verfügbar für neue Produkte und bestehende Produkte.
  Preis pro Stück 35 € (+ Versand)

** Nicht kompatibel mit älteren Smiley Terminal Stand Produkten*
*** Flaschen und Desinfektionsmittel sind nicht enthalten*

Teilen Sie Ihre Ergebnisse mit

Erweiterung

Live Sharing

Ein zusammenfassender Bericht mit automatischer Aktualisierung, um Ihre Ergebnisse auf Infobildschirmen und Websites anzuzeigen

Immer enthalten

Social Sharing

Eine Zusammenfassung, um Ihre Ergebnisse online zu teilen

Immer enthalten

Integrierte Ergebnisse

Eine sich automatisch aktualisierende Zusammenfassung Ihrer Ergebnisse auf dem „Dankeschön-Bildschirm“ des Smiley Touch

Live Sharing: Funktionalität bei

4. Empfohlene Vorgangsweise für Einführung des Analysesystems

Die HappyOrNot-Einführung

- **Auswahl von Standorten** und **Nominierung des Projektteams**
- Definition der **Ziele der Messung** und Messbereiche
- **Projektleitfaden** und **Information an Stakeholder** zwei Wochen vor Start
- **Kick-Off-Meeting** für Stakeholder vor der Einführung
- **Start** des Projektes mit **ausgewählten Standorten**
- Keine Standortänderungen (Wechsel zwischen Aufstellungsorten und Frage bleibt gleich
- Nach erfolgreicher Eingangsphase: **Roll-Out zu allen Standorten**
- **Schulung** zur Anwendung etwa 6 Wochen nach Start **mit Echtdaten**
- 1. Ergebnispräsentation durch ScanLang 6 Monate nach Echtbetrieb

HAPPYORNOT
© & ® Happyornot Ltd. All Rights reserved. Patent pending. Other trademarks belong to their respective owners. All rights reserved

Laufende Betreuung aus Österreich

Wir unterstützen Sie in jeder Nutzungsphase

- ScanLang ist Ihr Partner bei der **Einführung** und laufenden **Nutzung** des Systems
- **HappyOrNot** ist nach der Einführung **flexibel durch Ihre Administratorin selbst** auf Ihre Umfragen **einstellbar**
- Die **Support-Experten von ScanLang** in **Österreich** helfen Ihnen kompetent bei Fragen zur Bedienung

HAPPY OR NOT®

www.happy-or-not.com