



HappyOrNot® für zufriedene Bürgerinnen und Bürger



Systeme zur Messung des Feedbacks

Übersicht zur Präsentation

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

1. Übersicht zu den Vorteilen von HappyOrNot

Wo HappyOrNot die Zufriedenheit erhöht



200 österreichische & Schweizer Unternehmen sowie **weltweit 4000 Organisationen** erheben und **verbessern** mit unseren ansprechenden, anonym und einfach zu bedienenden 4 Smileys **die Zufriedenheit**

Vor Ort: Smiley Terminals – eine unmittelbare und mühelose Art, permanent Feedback zu erhalten

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

Referenzen – Bürgerservice



Beim **Stadtservice Wien** geben die Teilnehmer der Rathausführungen Feedback zu diesem Service des Magistrats Wien.

Das Stadtservice erfasst die Zufriedenheit mit den über E-Mail beantworteten Anliegen der Bürger:innen über Smiley Digital™ Lösung.



Die Stadt Nidda misst Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger in der Servicestelle.



Seit 2016 monitoren die **13 Servicecenter** der **EVN AG** mit HappyOrNot die Zufriedenheit der Kunden mit den **Beratungsgesprächen**

Vorteile von HappyOrNot

Für Ihre Bürgerinnen und Bürger

Bietet den Bürger:innen einen **niederschweligen Weg** der **sofortigen Rückmeldung** ihrer Zufriedenheit **mit** dem **Serviceerlebnis**

Für Ihre Mitarbeiter

Macht hervorragende **Betreuung** bzw. **Beratung** 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 Besuchern und der Öffentlichkeit: **"Wir nehmen Ihre Meinung ernst!"**.



Warum die Zufriedenheit mit dem Bürgerservice für Gemeinden relevant ist

Die **Messung der Zufriedenheit von Bürgern** mit dem Bürgerservice **liefert wichtige Hinweise auf die Qualität kommunaler Dienstleistungen**.

Ein **positives Besucherlebnis stärkt das Vertrauen in die Verwaltung**, fördert die Akzeptanz behördlicher Entscheidungen und trägt zu einer stärkeren Bindung an die Gemeinde bei.

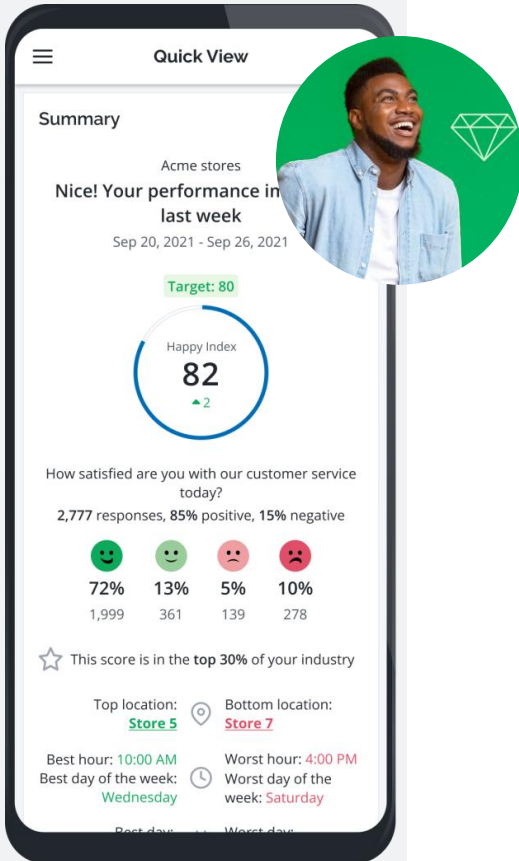
Gleichzeitig hilft ein kontinuierliches Feedback, Verbesserungspotenziale frühzeitig zu erkennen und gezielt Maßnahmen zur Optimierung einzuleiten.

Für Gemeinden ist es daher entscheidend, die Erfahrungen ihrer Bürger ernst zu nehmen und aktiv in die Weiterentwicklung eines bürgernahen Serviceangebots einzubeziehen.



2. Wie funktioniert die Messung und Verbesserung der Zufriedenheit?

Zielvorgaben festlegen



Ziele setzen

Setzen Sie Ziele für das gesamte Unternehmen, für bestimmte Bereiche und/oder spezifische Kontaktpunkte, allgemein oder für eine einzelne Umfrage.

Monitoring

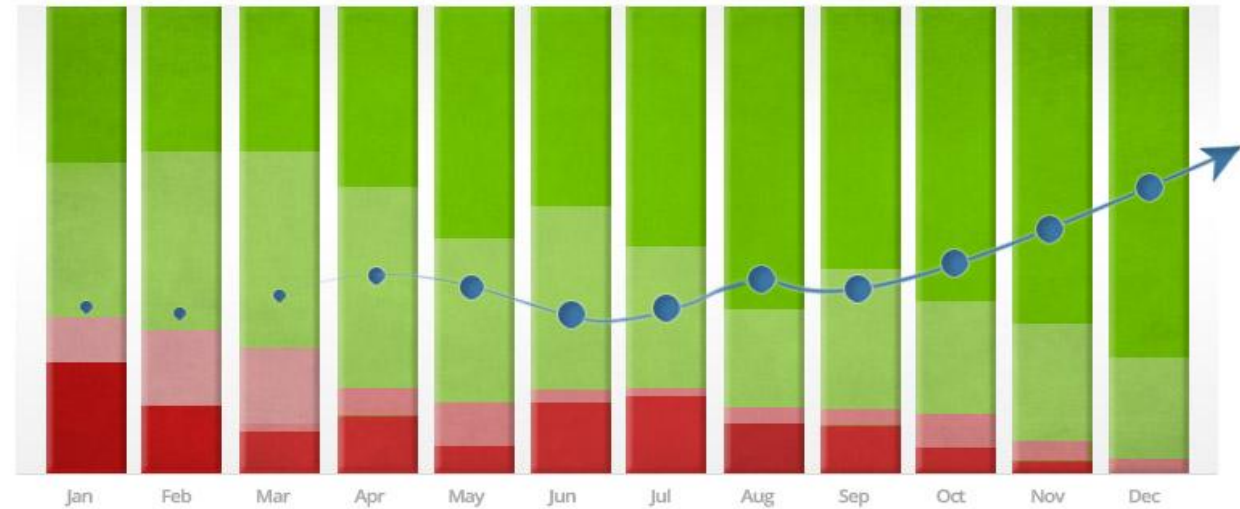
Sie erkennen sofort, wo Sie gute Fortschritte machen und wo es noch Verbesserungspotenzial gibt.

Handeln

Die erreichten Ziele sind sichtbar und Sie leiten sofort Korrekturmaßnahmen ein, wo dies erforderlich ist.

Happy-Index als Kennzahl der Zufriedenheit

**Nachhaltige Verbesserung
der Zufriedenheit**



Zufriedenheit mit dem Service als
täglich messbarer Index
KPI = Key Performance Indikator

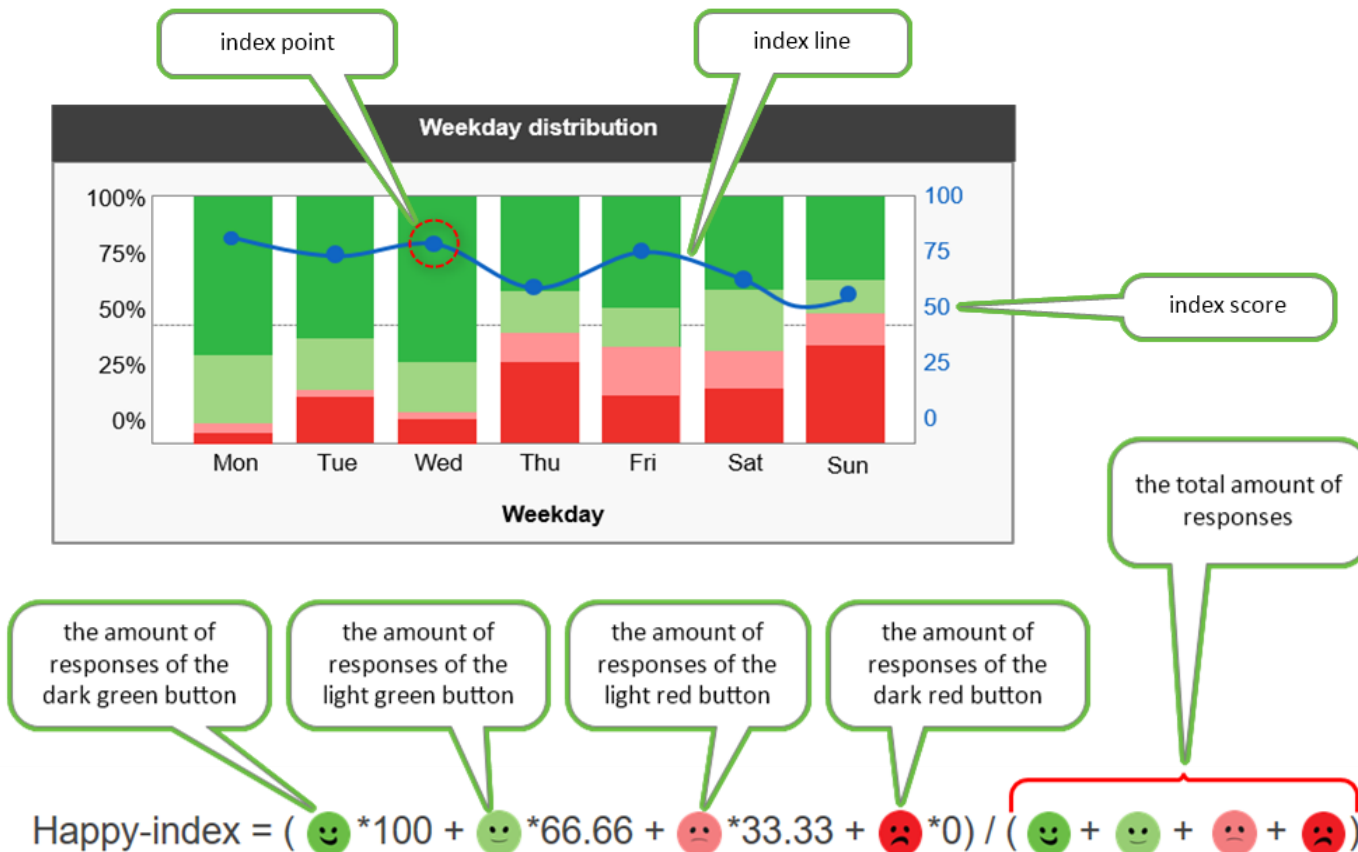


Ihre Kollegen an der Servicefront
erkennen selbst die Teamleistung
und reagieren unmittelbar und
selbstständig



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

Kennzahl der Zufriedenheit



Wenn Sie 100 Antworten erhalten:

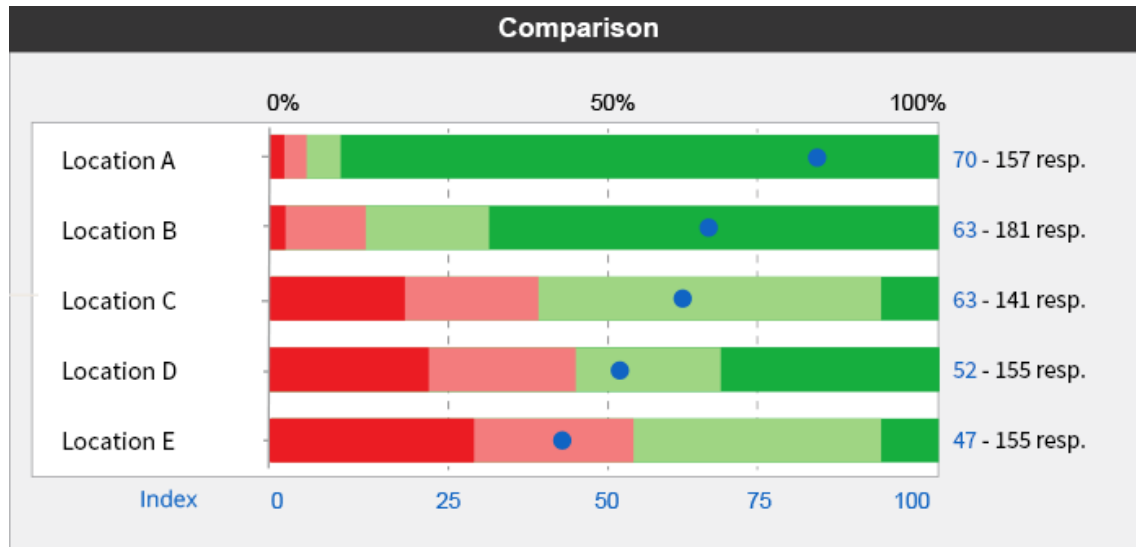
- 40 **Dunkelgrün**
- 20 **Hellgrün**
- 30 **Hellrot**
- 10 **Dunkelrot**

Wird der Index so berechnet:

$$(40 \times 100 + 20 \times 66.66 + 30 \times 33.33 + 10 \times 0) / (40 + 20 + 30 + 10) = 63$$

Reihung der Filialen nach der Kennzahl

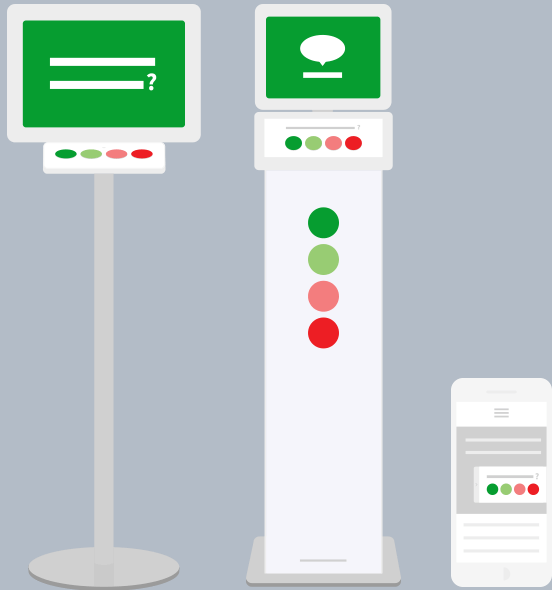
Eine Kennzahl, die stündlich, täglich, wöchentlich und monatlich für die jeweilige Servicestelle rückmelden



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

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

Der HappyOrNot Service



Feedbacks
sammeln mit
unseren 4
Smileys

Vor Ort und Online

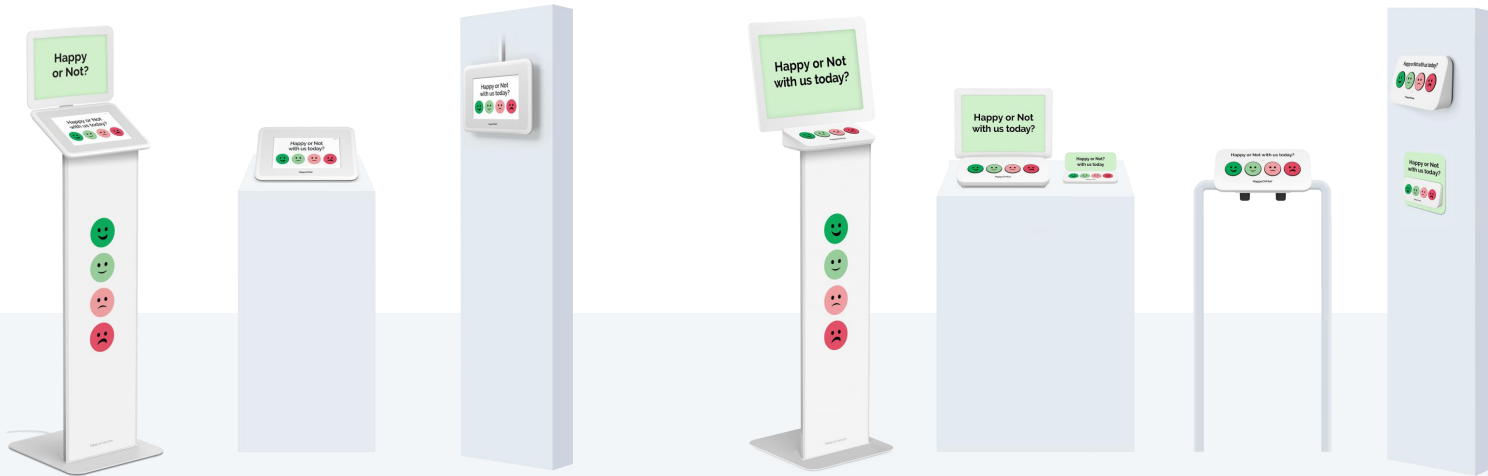


Cloud-basierter
Berichtsservice

zur Auswertung und
Analyse der Ergebnisse

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

Die Smiley-Produktfamilie



Smiley Touch™

Smiley Terminal™



Smiley Digital™

Prognosen und Ziele

Gründe für Unzufriedenheit

Echtzeit-Kooperation

Leistungsberichte

Details

API

Schnellansicht

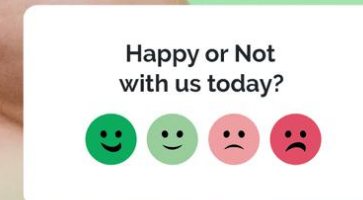
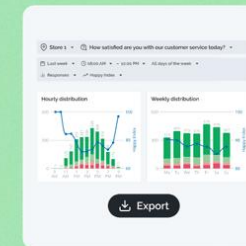
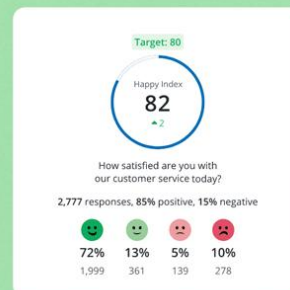
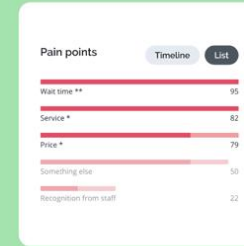
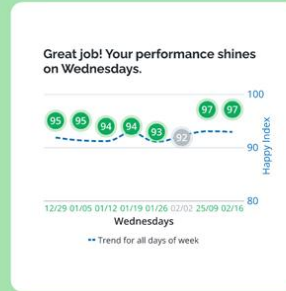
HappyOrNot-App

Bekanntgabe der Ergebnisse

Datenexport

Kundendienst

Smiley-Produkte





06 – 10
Bitte bewerten Sie die
Beratung.



11 – 15
Bitte bewerten Sie die
Wartezeit!



17 – 23
Bitte bewerten Sie die
heutige Infoveranstaltung!

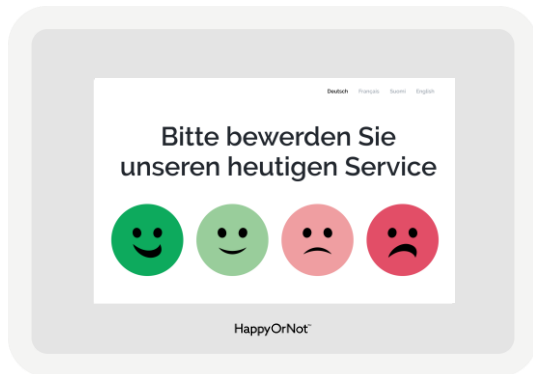
Mehrfachumfragen

Auswertungen nach Uhrzeit oder Wochentag

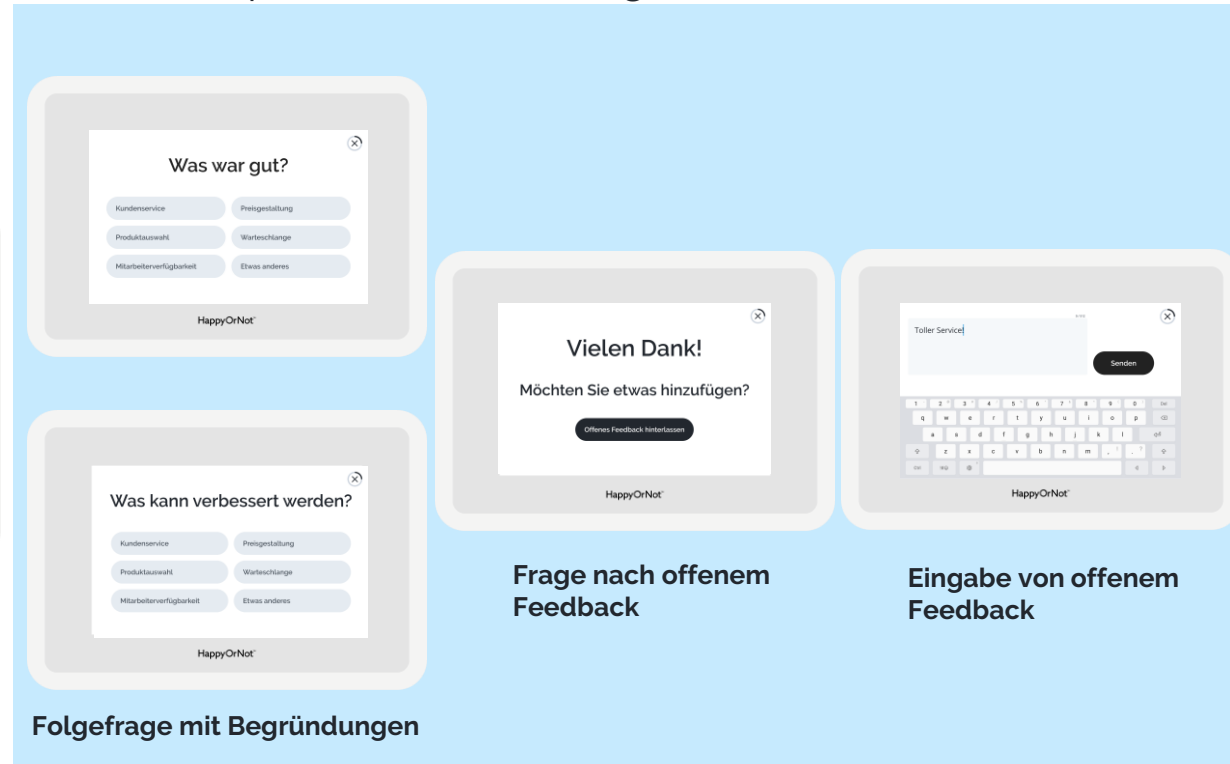
- Verschiedene Umfragen zu verschiedenen Zeiten am Tag oder in der Woche
- Perfekt für Bereiche, an denen Angebot, Service oder Publikum im Verlauf eines Tages oder einer Woche variieren

Smiley Touch Umfrage-Ablauf

Optionale Darstellung auf dem Bildschirm



Startbildschirm mit der Hauptfrage



Folgefrage mit Begründungen

Frage nach offenem Feedback

Eingabe von offenem Feedback

Smiley Touch™

- Die schnellste Lösung für sofortiges Feedback mit Ursachensuche
- Mehr Insights dank der offenen Kommentarfunktion
- Übertragung der Echtzeitdaten über das Mobilfunknetz, WLAN-Übertragung auch möglich
- Sofort einsatzbereit, automatische Updates über die Cloud
- Branding und individuelle Gestaltungsoptionen verfügbar
- Erhältlich als Stand- oder Tischversion sowie zur Wandmontage

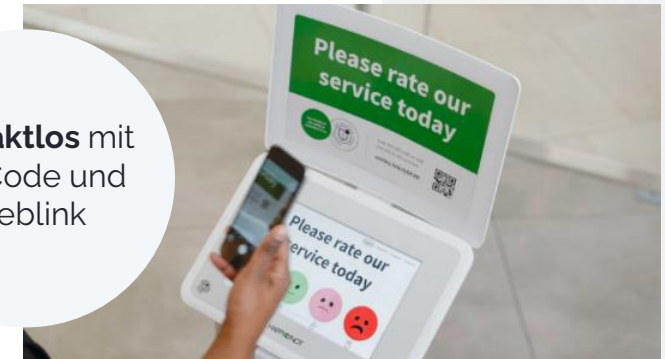


Entdecken Sie das WARUM

Antibakterieller
Touchscreen



Kontaktlos mit
QR-Code und
Weblink



Kontaktlos mit
Gesten*



Personalisierung von Smiley Touch

Wählen Sie den gewünschten Ablauf

- Hauptfrage (vier Smileys) – Immer aktiv
- 2 Anschlussfragen (Highlights oder Schwachpunkte) – Optional
- Offene Kommentare – Optional
- Ergebnisse – Optional



Umfrage

Hauptfrage personalisierbar



Frage

Hauptfrage personalisierbar



Offenes Feedback

kann von Admins aktiviert/deaktiviert werden



3 Geschwindigkeiten

für das Wechseln der Ansicht



12 Anschlussoptionen

2–6 für positive und 2–6 für negative Feedbacks

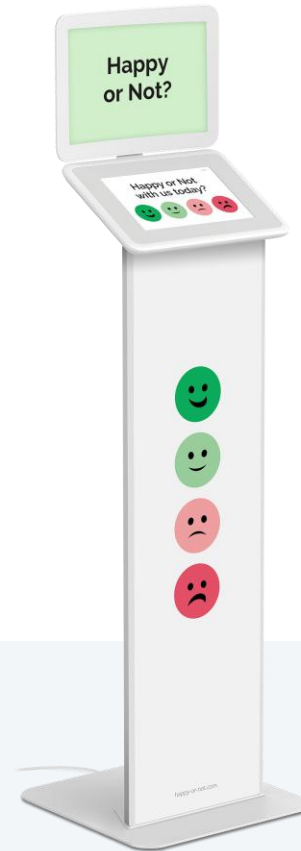


36 Sprachen

bis zu 9 pro Umfrage

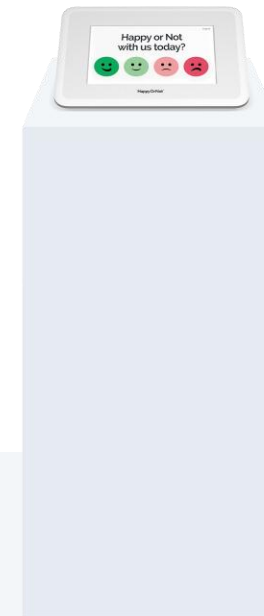
Smiley Touch™

Optionen für Ihre individuellen Anforderungen



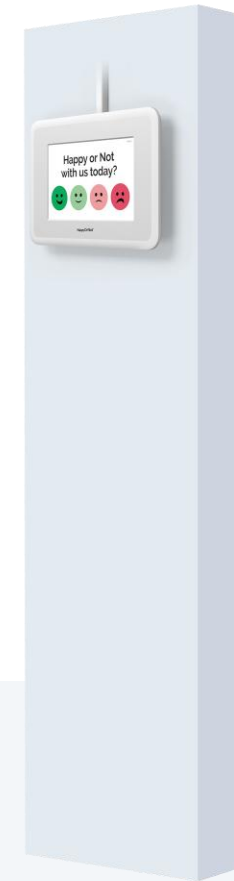
Standversion

Branding und Personalisierungsoptionen,



Tischversion

Perfekt für Rezeptionen, Service-Desks, Messen und mobile Nutzung, zum Beispiel auf Servierwagen



Wandversion

Platzieren Sie es niedrig für Barrierefreiheit oder hoch, um Kinder fernzuhalten

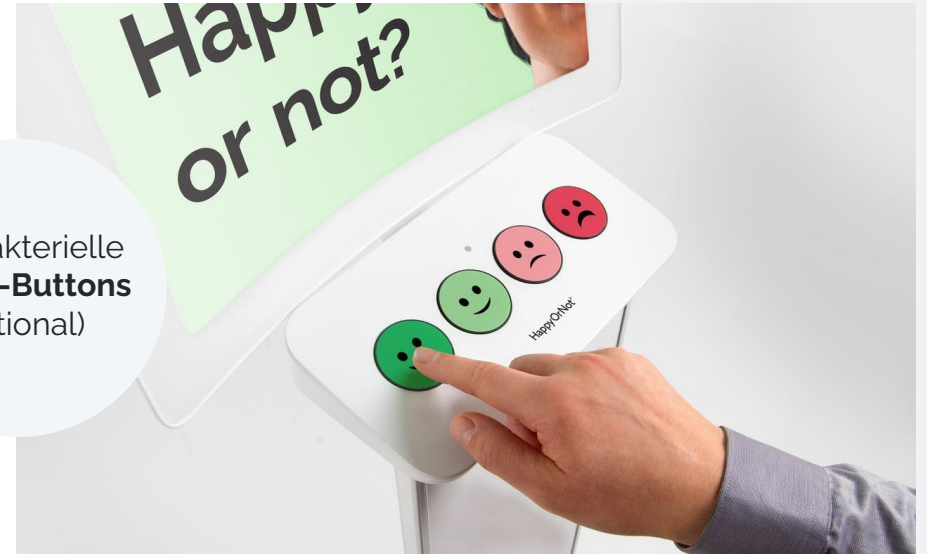
Smiley Terminal™

- Einfache und einladende Möglichkeit, schnell mit statistisch relevanten Beteiligungsquoten Antworten auf eine einzelne Frage zu erhalten
- Mobile Echtzeitdaten und bis zu 3 Jahren Batterieautonomie
- Sofort einsatzbereit
- Branding und individuelle Gestaltungsoptionen verfügbar
- Erhältlich als Stand-, Tisch- und Mini-Version sowie zur Wand- und Schienenmontage



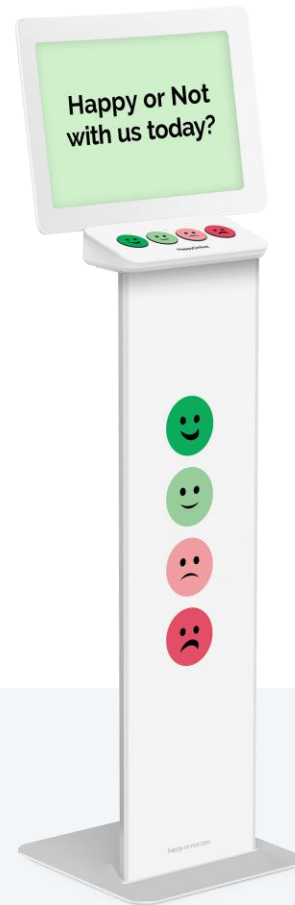
Erfassen Sie umfangreiches Feedback an vielfrequenzierten Orten

Antibakterielle
Touch-Buttons
(optional)



Smiley Terminal™

Optionen für Ihre
individuellen
Anforderungen



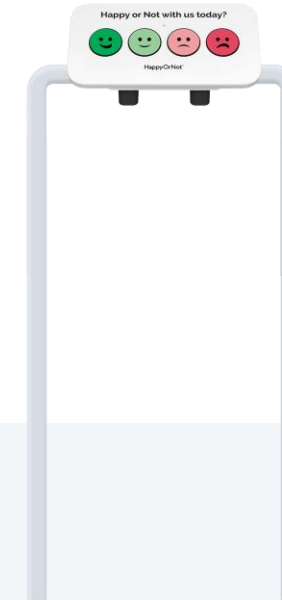
Standversion

Branding und individuelle Gestaltungsoptionen verfügbar, sofort einsatzbereit, 100% drahtlos.



Tischversion

Perfekt für Rezeptionen, Service-Desks, Messen und Check-outs



Schienenversion

Einfache Installation und anpassbar an verschiedene Schienen. Geeignet für hochfrequentierte Orte oder bei Platzmangel.



Wandversion

Platzieren Sie es niedrig für Barrierefreiheit oder hoch, um Kinder fernzuhalten. Der Installationsort kann flexibel gewechselt werden



QR-Codes mit Smiley Flex

- 1. 4 Smileys**
Ermitteln Sie, welchen Eindruck Personen von Ihrem Angebot haben
- 2. Anschlussfrage (optional)**
Identifizieren Sie anhand gezielter Anschlussfragen die Experience Points mit den besten und schlechtesten Ergebnissen
- 3. Offenes Feedback (optional)**
Gewinnen Sie vertiefende Erkenntnisse darüber, warum Nutzer mit ihrer Erfahrung zufrieden waren oder nicht
- 4. Automatische Weiterleitung (optional)**
Nach der Umfrage werden die Nutzer zu einer voreingestellten Website weitergeleitet, z.B. bei positiver Bewertung auf Ihre Bewertungsseite auf Google

Smiley Digital™

Hohe Antwortraten und praxisnahe Erkenntnisse an allen Touchpoints

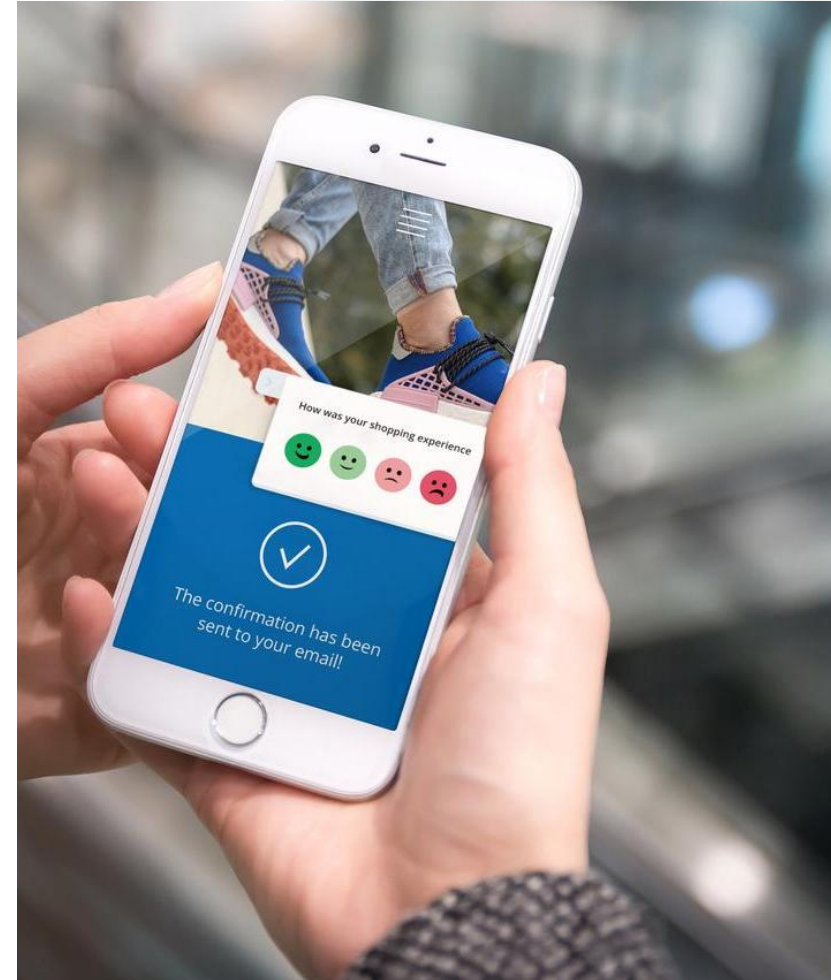
Sofort einsatzbereit für praktisch alle physischen und digitalen Touchpoints mit demselben Funktionsumfang wie die physischen Geräte

Ergänzt die physischen Smileys mit einem Rundum-Überblick

In den Versionen Pop-up, Embed Web & E-Mail und Solo

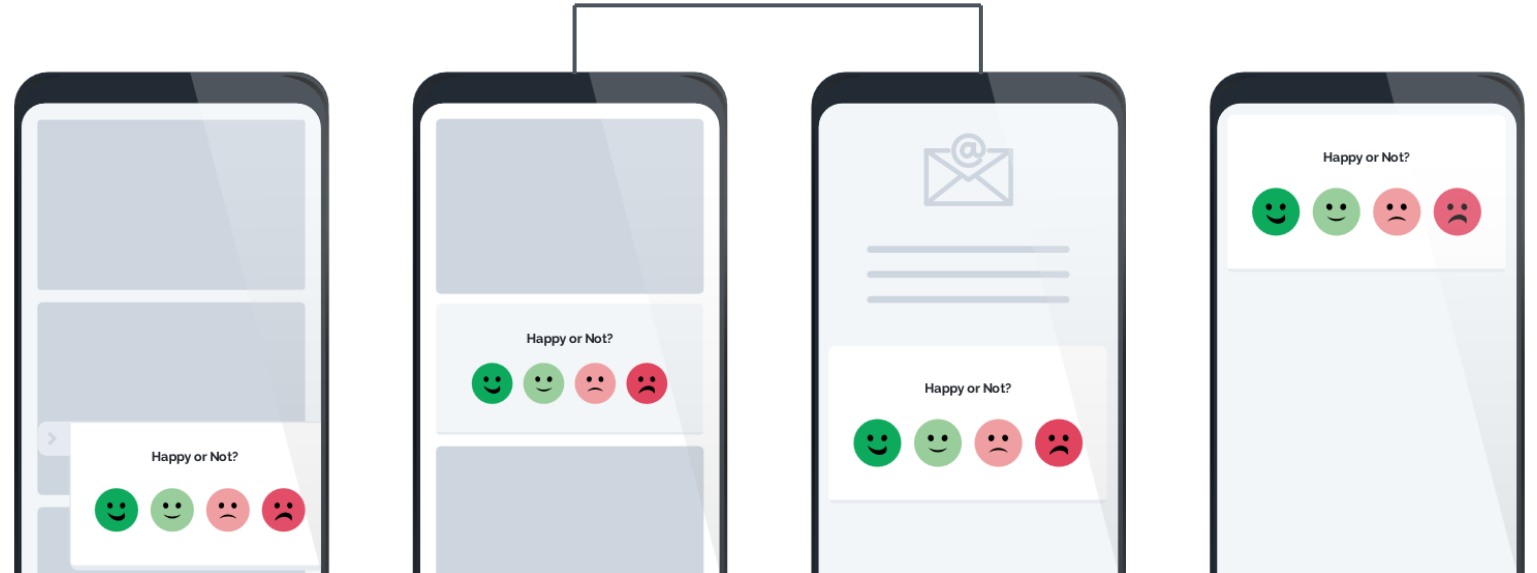


Starten Sie durch, mit der nahtlosen Customer Experience über alle Kanäle



Smiley Digital™

Optionen für Ihre individuellen Anforderungen



Pop-up

Für die einmalige Anzeige, zum Beispiel in Onlineshops oder auf einer „Danke“-Seite. Antwortraten von bis zu 80 %.

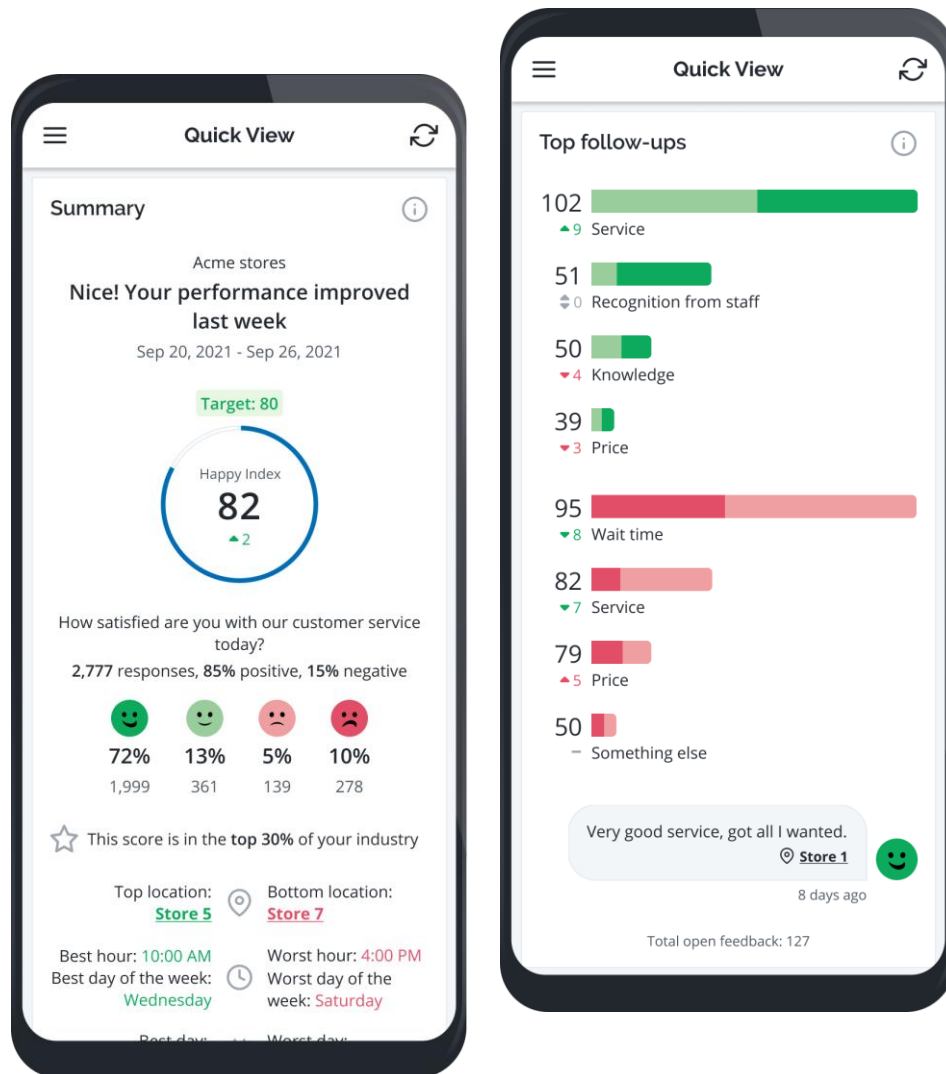
Embed Web & Embed Email

Für personalisierte Umfragen auf beliebigen Websites oder in E-Mails

Solo

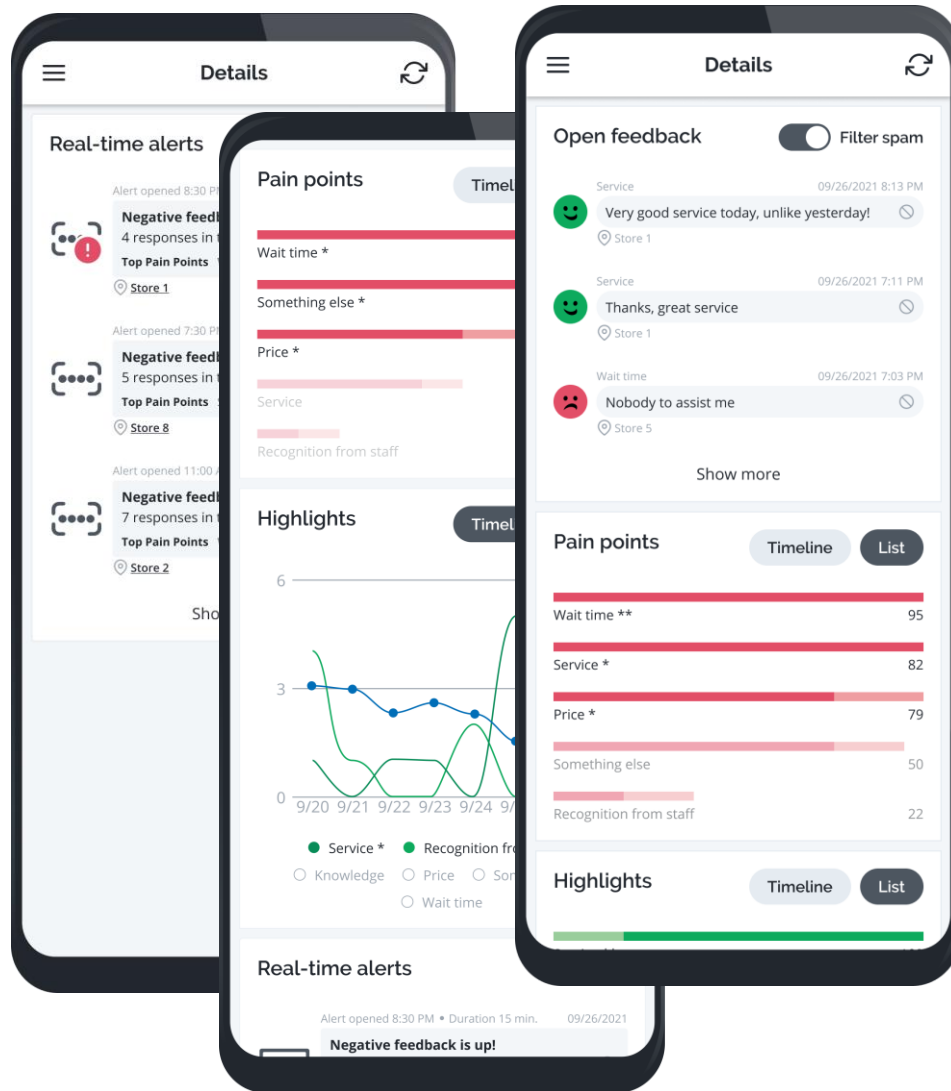
Für einfaches Mikro-Feedback an lokalen oder digitalen Touchpoints

3. Welche Berichte erhalten Sie?



Schnellansicht

- Überblick über die Leistungskennzahlen der Customer Experience
- Benchmarking-Vergleiche auf Bereichs- und Regionalebene
- Leistungs-Benchmarking in Echtzeit für den Vergleich mit früheren Zeiträumen



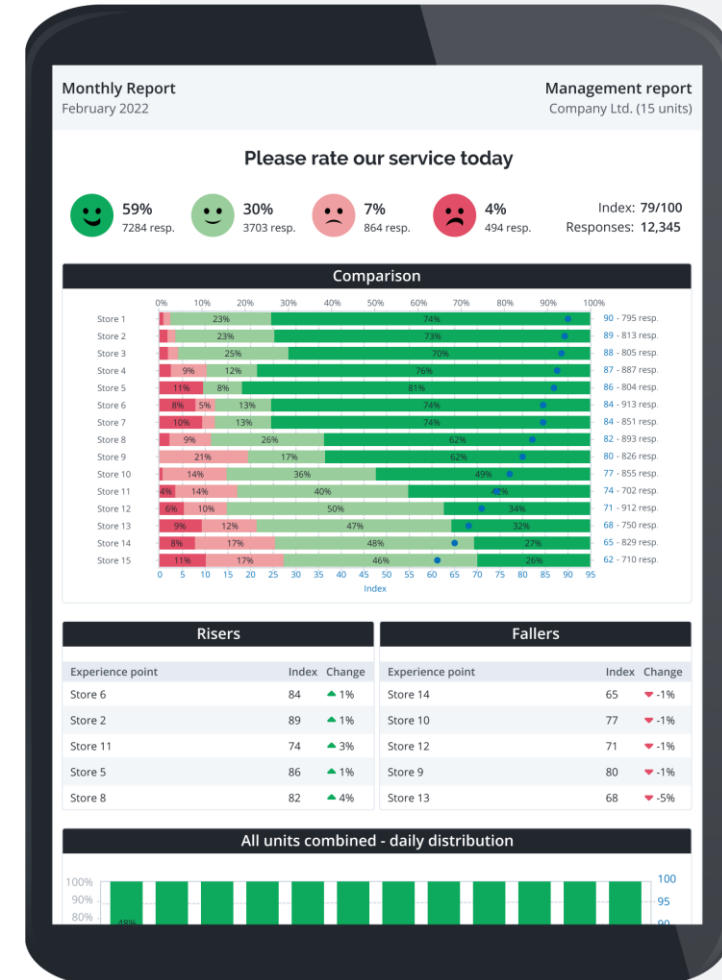
Details

- Analysieren Sie Ihre Leistung mit dem benutzerfreundlichen Toolset
- Benchmarking-Vergleiche auf Bereichs- und Regionalebene
- Filtern der Ergebnisse nach Standort, Datum und Uhrzeit

Leistungsberichte

Periodenberichte werden automatisch an Sie und Ihre Teams gesendet

- Einfache Freigabe der HappyOrNot-Ergebnisse im Unternehmen
- Die Tages- und Wochenberichte eignen sich hervorragend als Grundlage für bereichsübergreifende Verbesserungen.



HappyOrNot-App

Sofortiger Zugriff auf HappyOrNot Analytics von iOS- und Android-Geräten

Behalten Sie alles mühelos im Blick:
Schnellansicht, Details, Alarme, Admin-Bereich,
Profilansicht, Hilfe und mehr.



Hinweis! Sie benötigen die HappyOrNot-App für
Echtzeit-Kooperation



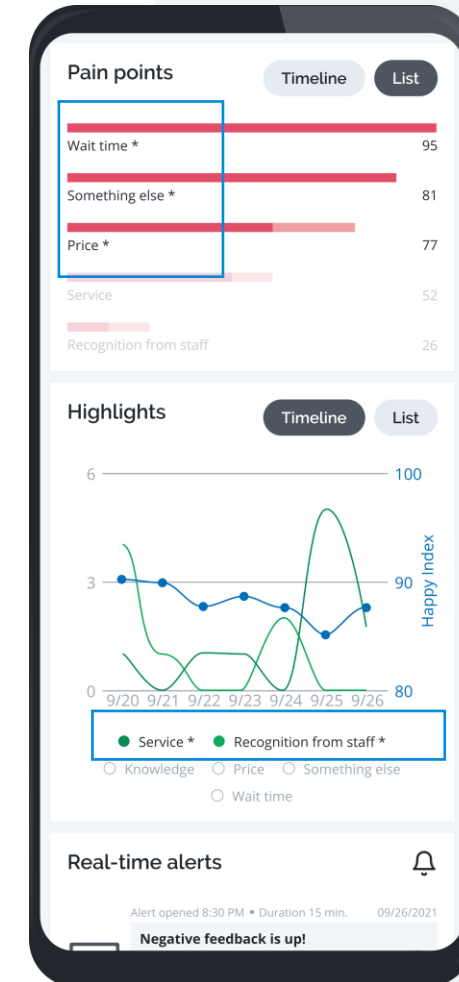
Gründe für Zufriedenheit

Konzentrieren Sie sich auf das Wichtige

- Wir zeigen Ihnen, welche Ursachen statistisch relevant sind
 - Zwei Sterne: hohe Signifikanz. Konzentrieren Sie sich zuerst auf diese Aspekte
 - Ein Stern: Diese Aspekte sind von geringerer Signifikanz, es lohnt sich aber trotzdem, sie im Auge zu behalten



Bestandteil der Professional-Option, verfügbar für alle Pakete, sofern nicht anders angegeben



Ergebnisse freigeben



Live Sharing

- Zusammenfassender, automatisch aktualisierter Bericht zum Teilen der Ergebnisse auf Infobildschirmen und Websites.



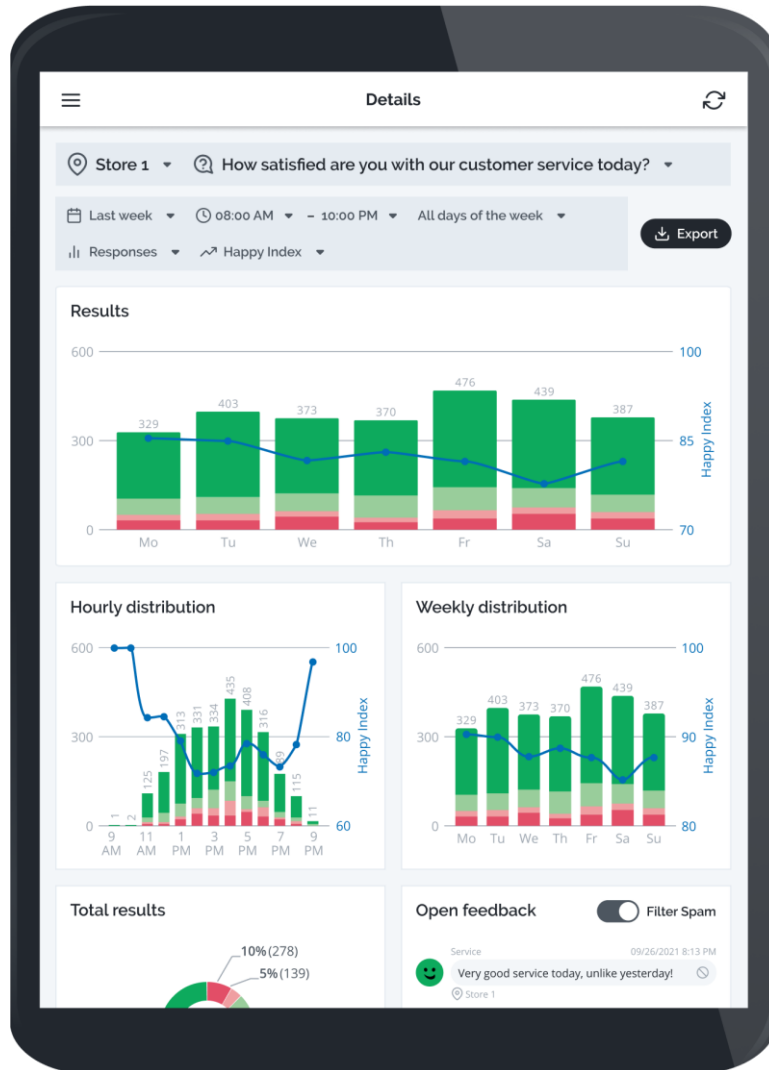
Social Sharing

- Click-to-Share Bild zum Teilen der Ergebnisse online.



Integrierter Bericht

- Zusammenfassender, automatisch aktualisierter Bericht, der in die „Danke“-Seite am Smiley Touch eingefügt werden kann.



Datenexport

Einfache Datenausgabe mit vielen Optionen

- Stimmen Sie den Detaillierungsgrad und die Formate auf Ihre Bedürfnisse ab
- Exportieren Sie standortspezifische oder alle Daten in PDF, Excel oder Power Point
- Erstellen Sie Diagramme im Bildformat

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
- Optional **Kick-Off-Meeting** für Stakeholder vor der Einführung
- **Start** des Projektes mit **ausgewählten Standorten**
- Nach erfolgreicher Eingangsphase: **Roll-Out zu allen Standorten**
- **Schulung** zur Anwendung etwa vier Wochen nach Start **mit Ihren Echtdaten**



HappyOrNot[®]

Vielen Dank!