



# Klientu apmierinātības mērķtiecīga uzlabošana

**ELVA**  
BALTIC

30.11.2018

82



400+



16%



27



 Office 365

 Power BI

 Azure

 Dynamics 365

Moderna darba vide

Biznesa datu analīze

IT infrastruktūra

Resursu pārvaldība

Mūsu vienīgais aktīvs un lielākā vērtība ir =



Ko tad mēs īsti darām?

Mēs strādājam, lai atrastu **gudrākus risinājumus**, kas palīdz biznesam kļūt ātrākam, vieglākam un strādāt ar mazākām izmaksām.

# Kas mūs pamudināja uz pārmaiņām?

- Stabila ~16% izaugsme – it kā viss kārtībā
- Klientu ikgadējā «vidējā temperatūra» - normas robežās
- Līdz ar izaugsmi, mums pievienojas jauni kolēģi
- Viss pirmšķietami ir «pa vecam», taču «iedegas» pāris 
- Sākam koncentrēties uz detaļām, veicam analīzi un secinām:
  - ir potenciāls izaugsmei un pārmaiņām tieši klientu apkalpošanas kontekstā
  - mums ir lieliskas tehniskās zināšanas, taču ne vienmēr klientu izprotam līdz galam
  - nemākam pārliecināt klientu par radikālākām, taču efektīvākām metodēm
  - mūsu esošā klientu apkalpošanas prakse ir novecojusi un nenes vēlamos rezultātus

# Kā realizēt pārmaiņas?

- Spēsim paši vai nepieciešams padomdevējs?
- Rīkojām «skaistuma konkursu» ... Mercuri piedāvā vīziju
- Mūsu eksperti - IT cilvēki = mākslinieki – ar varu nepiespiedīsi
- Nepieciešama metode – kā noticēt un iesaistīties
- Darba grupa klienta apkalpošanas standarta izstrādei – ne tikai vadītāji, bet arī «pirmā līnija»
- Rezultāts – standarts, kas dzimis diskusiju un vienošanās ceļā, maksimāli pietuvināts realitātei



# Saturam ir milzīga loma, taču iepakojumam – jābūt pievilcīgam



ieviešana

**PĀRLIECINĀT  
UN IEDVESMOT**

**APMĀCĪT**

**IKDIENAS  
DARBS  
NODAĻU  
LĪMENĪ**

# Procesa blakus produkti

- Kolēģis pārliccināja kolēģi
- Pārskatījām iesaistīto ekspertu lomas un tās pārveidojām
- Lieliska sastāvdaļa ikgadējo Attīstības pārrunu ietvaros
- Katrai problēmsituācijai – standarta prizmas skats
- Klientu apkalpošanas standarts ir «dzīvs» un papildināms





## Ko mēs ieguvām?

- Ikgadējā klientu aptauja uzrādīja uzlabojumus
- Izskaudām «bērnu slimības» komunikācijā
- Skaidru un fiksētu etalonu darbam ar mūsu klientiem
- Pārskatījām un uzlabojām apkalpošanas procesus
- Piesaistot jaunus ekspertus, izvērtēšana notiek atbilstoši mūsu klientu apkalpošanas standartam
- Vienādotu un vienotu standartu visā organizācijā



# Cieniet savus klientus un viņi jūs novērtēs!



Reinis Sparāns

Biznesa attīstības vadītājs

E-pasts: [reiniss@elvabaltic.lv](mailto:reiniss@elvabaltic.lv)

Tālrunis: +371 29284084

LinkedIn: <http://linkedin.com/in/reinissparans>

[www.elvabaltic.lv](http://www.elvabaltic.lv)