FOREC ADVISORS

Intouch -tuoteperhe

Asiakaspalautetieto on keskeinen osa laadun ohjausta myös tulevaisuudessa

Asko Horttanainen

1.2.2013

Tässä asiakirjassa (Intouch white paper) kuvataan Intouch tuoteperheen ja ForeC Advisors tarjonnan taustatietoja. Asiakirja on muuttuva ja elävä dokumentti jota käytetään markkinoinnin tukena ja ei siten liity laatukiertoon ja versiointiin.

Asiakaspalautetieto on keskeinen osa laatua, myös tulevaisuudessa

Palvelukehitys, uudet teknologiat ja tiedon roolin sekä uudet johtamisopit ovat selvästi muuttaneet ihmisten, yritysten ja markkinoiden odotuksia asiakaspalvelun kehittämisestä ja mahdollisuuksista. Markkinat tulevat muuttumaan jatkossa merkittävästi näiden drivereiden ansiosta. ForeC Advisors on ollut kehittämässä näitä osa-alueita jo vuodesta 2001 lähtien konsultoinnilla, projektijohtamisella ja liiketoiminnasta vastuullisena muutoksen tekijänä eri yhteyksissä erityisesti asiakasrajapinnassa. Elämyspalvelut, ohjelmatuottajat, palvelumuotoilu, palveluiden konseptointi ja asiakastarpeiden määrittely ovat siten tuttuja useammista yhteyksistä. Kun asiakaspalvelutoiminnasta, palveluiden kehittämisestä mennään vielä askel eteenpäin tullaan markkinamuutosten ennakointiin joka erottaa selkeästi ForeC Advisors toiminnan muista Suomalaista toimijoista. Eli pystymme tarjoamaan asiakkaillemme kokonaispalvelun alkaen projektien vetämisestä ja tiedon keräämisestä tullen palveluiden kehittämiseen ja tulevaisuuden palveluiden mahdollistamiseen.

Intouch ja KUPPIT

ForeC Advisors edustaa Suomessa Ruotsalaisen ImproveIT:n Intouch,Touch n Go ja KUPPIT –järjestelmiä. Ne ovat helppokäyttöisiä ja nopeasti käyttöön otettavia kosketusnäyttöpohjaisia palaute/asiakastiedon keruujärjestelmiä. ”Avaimet käteen” toimintamme kattaa ohjelmiston lisäksi laitteiston, tiedon keruun, raportoinnin, analysoinnit sekä projektin johdon ja jatkuvan kehityspalvelun pilotoinnista koko elinkaaren toteutumiseen. Ohjelmistomme sisältää webreporting raportointi ohjelmiston jolla asiakas voi myös itse tuottaa raportteja sekä tarkastella niitä halutessaan.

Tausta järjestelmien syntymiselle ja kehittymiselle on luotu jo ennen vuotta 2000. Ruotsissa järjestelmä on ollut käytössä jo yli kymmenen vuotta; palautteita ja vastauksia on siten kerätty jo useita satoja tuhansia.

ImproveIT:n Järjestelmien menestyksen on luonut sen tieteellinen tausta ja tutkijoiden sekä asiakastutkimuksen asiantuntija tausta. Järjestelmän kehittämisen tausta on syntynyt yliopistotutkimuksen teoria ja käytännön tutkimustoiminnasta Ruotsissa.

Intouch –järjestelmää käytetään useilla toimialoilla ja useissa kymmenissä paikoissa joissa palvelun laatua on muutoin vaikea kehittää oikean tiedon puutteen vuoksi, kuten sairaalat/terveyskeskukset, ravintolat, hotellit, golf clubit, lentokentät ja alueelliset matkailukeskukset. Viimeisenä olemme tuoneet myös uuden helpon pikakyselyn hymynaamoilla , Touch n Go, koska haluamme tarjota asiakkaillemme kasvupolun yksinkertaisista ja nopeista kyselyistä syväluotaaviin asiakaspalautteen laatuun ja ennakoivaan toimintaa tukeviin Intouch –järjestelmiin. Kysymykset ja raportointi kuuluvat silti osana kaikkia palvelujamme.

Millaista palvelua ja miten se on koettu

Yhtenä ainutlaatuisena ominaisuutena ImproveIT:n järjestelmissä on kyky tuoda esille palvelun laatu kahdesta suunnasta: ”oliko palvelu riittävää ja mikä sen merkitys oli meille.” Tämä toimintaindeksi (Åtgärder index) mahdollistaa toimintojen vertailuttamisen ja toisaalta esim. yhden ja saman toiminnon tai palvelun vertailemisen yksiköitten välillä. Uusien palveluiden kehittäminen saa näistä lähtökohdista hyvän liikkeelle lähdön. Toisaalta tulosten yhteenvedot ohjaavat palveluiden kehittämisessä oikeisiin toimenpiteisiin. ImproveIT:n järjestelmillä pääset keräämään tietoa liittyen asiakkaan kokemaan laatuun yksiköiden sisällä, ei siis pelkästään yleislaadun mittausta. Sinä määräät miten syvällistä tietoa halutaan kerätä ja me muokkaamme kyselyt halutuiksi.

Yhteenvedot, analysointi ja raportointi

Kaikki järjestelmämme mahdollistavat helppokäyttöisen kosketusnäyttötoiminnan PC:llä ja PAD:eissa tai windows puhelimissa, lisäksi voit osana kyselyiden kokonaisuutta käyttää internettiä tai paperiformaatteja tietojen keräämiseen. Raportoinnin olemme varmistaneet valmiilla yhteenveto ja raporttipohjilla, sovitamme ne asiakkaan käyttöön tarpeittenne mukaan. Lisäksi järjestelmän osaksi voit hankkia webreport - raporttigeneraattorin jolla asiakkaat voivat tehdä myös itse raportteja. Tarvittaessa teemme raportteja, raporttien muutoksia ja tiedon jalostamisen analyysejä tuntiveloituksena sekä tuemme palveluiden kehittämistä systematiikan ja ennakoivan toiminnan kehittämisessä.

Suosittelemme järjestelmän käytön aloittamista palveluympäristössämme jolloin käyttöönotto on sujuvaa ja nopeata sekä saat toisaalta aikaa tutkia ja harkita oman järjestelmän tarpeellisuutta. Halutessaan järjestelmän saa käyttöön osaksi asiakkaan muita järjestelmäpalveluita, tällöinkin voimme taata asiakkaalle analysointi ja raportointipalvelun hänen niin halutessaan. Osaamisemme, järjestelmän valmiusasteen ja palvelumuotojen ansiosta järjestelmän käyttöönottoaikaa voidaan lyhentää kuudesta (6)kuukaudesta kahteen (2) kuukauteen testimittausaikajakso (2 vko – 1kk) mukaan luettuna.

Järjestelmä on tieteellisesti ja käytännössä todettu toimivaksi

Oheiset artikkelilistaukset kertovat omaa kieltään tieteellisestä taustasta, tuhansien vastausten määrä omalta osaltaan todistaa käytännön toimivuuden. Olosuhteiden, palvelun sisällön ja ihmisten tarpeiden ymmärrys on yhteistä osaamista KUPPIT:n ja Intouch –järjestelmien välillä, toisaalta ForeCilla on yli kahdenkymmenen vuoden kokemus ICT sovellusprojekteista ja yli kymmenen vuoden kokemus tietojohtamisesta ja analyysitoiminnan sekä ennakoinnin kehittämisestä. KUPPIT ja Intouch sekä ForeC Advisors yhdessä varmistavat onnistuneen projektin ja tyytyväisen asiakkaan.

Vaikuttavuus ja uudet tuulet

Vaikuttavuus sana on noussut pinnalle julkishallinnon uudistamisen myötä. Tehtyjen toimintojen ja toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan ja tulee seurata. Toisaalta lainsäädäntö ja turvallisuuskäytännöt säätelevät tiedon hyödyntämistä. Ei riitä, että vaikuttavuudesta puhutaan 1-3 vuotta tekojen jälkeen, vaikuttavuuteen tulee liittää myös ennakoinnin ulottuvuus sekä ennakoinnin vaikuttavuus. Tällöin pääsemme ohjaamaan toimintaamme ja palvelujen kehittymistä etunojassa sekä kehittämään siten palvelujen laatua ja tehokkuutta. Tätä kautta usein vaikutamme ja kysymme myös ohjausta yrityksen strategiselta tasolta seuraten esimerkiksi KPI-mittareita. Olemme

siirtymässä yhä enemmän yritystoimintaan jossa laatu pitää olla oikean tasoista vastaten siten asiakkaan vaatimuksia ja kustannustason reunaehtoja. Tämä koskee erityisesti koettujen palveluiden laatumittausta. Sense making sanastoakin on alettu käyttää, ymmärtäen tai ymmärtämättä sen suurempaa merkitystä ja käyttötarkoitusta. Ymmärrä asiakasta, jalosta ja tuo organisaation ennakointi osaamiseksi on lyhyt kertomus suunnaltamme, lisää tietoa saat www-sivuiltamme.

Uudet liiketoimintamallit mahdollistavat uusia ulottuvuuksia, ketterät strategiset organisaatiorakenteet voivat antaa uusia kilpailukeinoja sekä uusia palvelumuotoja ja integroituja prosesseja. Uusien liiketoimintojen ja palveluiden tuotteistaminen sekä tiedon laadun kautta saatavat palveluiden ohjauksen mittarit mahdollistavat uudet kilpailukeinot. Keinot joilla on mahdollista tarjota parhaiten kohdistuvaa palvelua, vallata markkinoita tai ainakin pärjätä paikallisilla markkinoilla paremmin. Tämä on mahdollista tietojohtamisen systematiikan, tiedon tuotteistamisen ja ennakoitavuuden rakentamisella. Toiminnan kehittäminen ja kustannustehokas toiminta voivat edistyä täten yhteisessä kehitysohjelmassa. Tässä kohdassa ForeC Advisors ja sen edustamat järjestelmät tulevat kuvaan mukaan, mahdollistaen vaikeammankin liiketoiminnan kehitysprojektin ja siihen mahdollisesti tarvittavan asiakasrajapinnan on-line tiedon keräämisen. Alla on listattu lyhyt otos Intouch/KUPPIT:n käyttöympäristö ja teoreettisen taustan referenssitietoa. Asiakaspalautetiedon kehittämisestä, projektityöstä ja ForeC Advisorsista saat tietoa allekirjoittaneelta tai sivuilta www.forebi.com.

Järjestelmää käytetään

Liiketiloissa ja seminaareissa
lukuisissa seminaareissa aikarajoitettuun tiedon keräämiseen, Bingo hallissa palvelun jatkuvan mittaukseen, Golf klubilla palvelujen sesonkiseuraamiseen

Lentokentillä
Tiedon keräämiseen ja raportointiin asiakkaiden kentälle saapumisesta, lentokohteiden nykytarpeesta ja mahdollisista tulevista tarpeista sekä eri palveluiden tarpeellisuudesta lennoille saapumisesta lähtöön asti sekä myös kentän palveluiden sisäisen rakenteen osalta. Järjestelmää käytetään lähes kymmenellä kentällä Ruotsissa.

WTC Tukholma, tilaratkaisut ja ravintola
World Trade Centerissä käytetään liiketilojen toiminnan ja palveluidensekä tulevien tarpeiden suuntaamiseen sekä ravintolapalveluiden laadun mittaamiseen.

Alueellinen matkailun arviointi ja kehittäminen
Yli kymmenessä maakunnassa yli 130 mittauspisteessä ja useiden kymmenien tuhansien vastausten avulla seurataan ja kehitetään matkailualan palvelutarjontaa.

Sairaalat ja terveyskeskukset
Kymmenissä sairaaloissa ja kymmenissä terveyskeskuksissa järjestelmää käytetään asiakkaan ja potilastutkimuksen palvelun laadun seurantaan, mittaamiseen ja kehittämiseen. Järjestelmä on ollut käytössä jo lähes kymmenen vuoden ajan ja tietoa on kerätty useilta sadoilta tuhansilta vastaajilta

Mitä Intouch/KUPPIT –järjestelmät ovat kilpailuympäristössä

Voimme tarjota järjestelmän palveluna tai asiakkaan omaan ympäristöön asennettuna. Aloitamme aina yhteisen polkumme kulkemisen palveluympäristön ja testi casen avulla. Järjestelmä on valmis kokonaisuus joka on erittäin helppokäyttöinen niin loppukäyttäjän kuin järjestelmän valvojankin suhteen. Internet, näppäinpainallus hymynaama ja tekstari- asiakaspalautteet eivät pääse läheskään samaan helppouteen, käytön syvyyteen ja monimuotoisuuteen sekä raportoinnin ja palvelukehityksen tuloksellisuuteen. Voimme helposti tarjota hymynaama –pikakyselyn siitä siirtymän syvempiin kysymyksiin ja edelleen syvempiin analyyseihin ja palveluiden kehittämisen ennakointiin.

Järjestelmän etuina ovat:

-***Järjestelmä*** toimii verkossa, online mobiilissa, Internetissä ja offline tilassa(tieto siirretään USB:n kautta järjestelmään). raportointi tapahtuu Internet webreporting –ohjelmistomme kautta, jolloin käyttäjä voi ottaa ja muokata raportteja itse päivätasollakin. Kerätyn tiedon halukkaat saavat järjestelmästä ulos eri muodoissa. Windows mahdollistaa yritysten järjestelmiin liitettävyyden ja yhtenäisen ympäristön hallinnan.

-***Asiakas*** saa järjestelmän ostettuna kokonaispalveluna tai asiakas voi ostaa järjestelmän omakseen ja osaksi omaa ympäristöään.

-***Tietoa kerätään*** niin kosketusnäyttö PC, Tablet PC, kuin esim windows puhelimien avulla. Lisäksi järjestelmää voidaan käyttää Internet-kyselyissä ja otamme vastaan paperiformaatissakin palautetietoja.

-***Järjestelmää*** käytetään Ruotsissa useissa kymmenissä sairaaloissa ja terveyskeskuksissa, lentokentillä, matkailussa, ravintolassa ja muissa palveluyhteyksissä.

-***Järjestelmän*** kysymykset, syventävät yksikkö/osastokohtaiset kysymykset sekä raportointi ovat tieteellisen tutkimuksen ja käytännön asiakastarpeiden tuloksia. Tämä tieteellinen asiakaslaadun kehittäminen on luonut perustan myös yleisemmälle laatupalautetiedon käytölle.

-***Kehityksen*** taustalla olevat henkilöt ovat edelleen yrityksen toiminnassa mukana. Viimeismpänä on tuotu markkinoille ”hymynaama” pikakysely Touch n Go josta on suora kasvupolku täysiveriseen Intouch –järjestelnään.

-**Järjestelmä**n raportointi tuottaa automaattisesti toimintoindeksin, jonka avulla voidaan seurata palvelun kehittymistä, kohdistaa toimenpiteet oikeille palvelualueille sekä havaita puutekohdat jo päivätasolla.

-***Asiakkaan*** palvelutilannetta voidaan siis seurata päivätasolla ja toimenpiteisiin tarttua siten välittömästi. Tällainen asiakaspulssin seuraaminen ei ole ollut mahdollista viiveitä sisältävien vastausten järjestelmissä.

-***Asiakaspalautekyselyt*** ovat kalliimpia kuin järjestelmän käyttö. Henkilötyöhön verrattuna voi nopeasti laskea järjestelmän maksavan itsensä takaisin alle 7 kuukauden

käytöllä. Voidaan siis todeta KUPPIT /Intouch järjestelmän oleva oikeastaan asiakastoiminnan ohjausjärjestelmä joka maksaa itsensä takaisin alle 7 kuukauden.

-***Muita*** vastaavalla tasolla olevia asiakaspalaute ja asiakaspalvelun kehittämisen järjestelmiä ei markkinoilla ole, sen sijaan KuppIT/Intouch järjestelmällä on jo useita satoja tuhansia käyttökertoja ja yli kymmenen vuoden käyttökokemus. Touch n Go täydentää tarjontaa helpon ja yksinkertaisen liikkeellelähdön avulla.

-***Järjestelmä*** on valmis ja käyttöönotettavissa heti. Muutokset tapahtuvat lähinnä kysymysasettelun ja syventävien kysymysten sekä raportoinnin suhteen. Testin muutokset tehdään yleensä parissa päivässä.

-***Testaaminen*** on mahdollista esimerkiksi 2 vko-1 kuukauden testiajalla. Jolloin järjestelmän jatkuvaan käyttöön päästään 1,5 kuukautta tästä hetkestä. Testaamalla järjestelmän toiminnan esimerkiksi 2-4 viikon ajan saatte testin tuloksena asiakaspalautetiedot sekä niistä tuottamamme yhteenvedot käyttöönne. Vastaavan tyyppinen asiakastutkimus jo itsessään maksaisi enemmän kuin itse järjestelmän pilotointi ja testaus.

ImproveIT ympäristön käyttäjiä

ImproveIT KUPPIT / Intouch järjestelmiä käyttävät lukuisat sairaalat ja terveyskeskukset, referensseinä:

- Akademiska sjukhuset Uppsala och Lasarettet i Enköping
- ASIH (Avancerad Sjukvård i Hemmet)
- Capio AB
- Carlanderska Sjukhuset, Göteborg
- Ersta Sjukhus
- Helsingborgs lasarett
- Lasarettet i Landskrona
- Landstinget Blekinge
- Landstinget Gävleborg
- Landstinget Halland
- Landstinget Kronoberg
- Landstinget Sörmland
- Sahlgrenska Universitetssjukhuset
- Södra Älvsborgs Sjukhus
- Universitetssjukhuset MAS
- Västra Götaland Regionen (Primärvård)
- Västra Götaland Regionen (Rehab)
- Ystad Lasarett

Muita referenssejä:

Turismi/matkailu alueella

- 16 kuntaa
- 130 kosketusnäyttöä
- yli 33 000 palautetta jo vuoteen 2007 mennessä

Käyttäjiä

- Fulufjällsringen
- Sotenäs Golfklubb
- Höganäs Turist
- Båstad Turist
- Ängelholms Turistförening
- Örkelljunga
- Kristiandstads Turist
- Västervik
- Kungsbacka Turist
- NOSAM
- Hässleholms Turist
- Oskarshamn Turist
- Laholms Turist

Lentokentillä

Tietoa on kerätty jo vuoteen 2007 mennessä yli 100 000 matkustajalta. Tietoa kerätään viikon aikajaksoissa. Laitteistot toimitetaan ja laitetaan toimintavalmiiksi pari päivää ennen aloitusta ja mittausjakson jälkeen toimitetaan yhteenvetoraportti noin 1 viikon kuluessa tutkimuksen loputtua. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää laitteistoja kierrättäen eri paikkoihin tai tehden jatkuvaa mittausta joltain tietyltä mittauspisteeltä jolloin saadaan myös päivittäinen palvelulaadun mittaus kehityksen tueksi.

käyttäjiä

- Malmö - Sturup
- Umeå flygplats
- Luleå flygplats
- Ronneby Airport
- Ängelholm/Helsingborg Airport
  och Stockholm/Skavsta

Lisätietoja:

asko.horttanainen@forebi.com
mob.0400-855657
www.forebi.com

Liite: Laadun seuraaminen ja kehittäminen / Tieteellinen tausta

Laadun seuraaminen ja toiminnan kehittäminen / Tieteellinen tausta

Tutkielmat

Wilde, B. (1994). Quality of care: models, instruments and empirical results among r elderly. Doktorsavhandling. Institutionen för Geriatrik, Vasa sjukhus, Göteborgs universitet, Göteborg.

Kansainväliset artikkelit

Larsson, G., & Wilde Larsson, B. (2003). Quality Improvement Measures based on Patient Data: Some Psychometric Issues. International Journal of Nursing Practice,9, 294-299.

Wilde Larsson, B., Larsson, G.,& Carlson, RS. (2004). Advanced home care: patients' opinions on the quality of care compared with these of family members. Journal of Clinical Nursing,13, 226-233.

Wilde Larsson, B., Larsson, G., Wickman, M., & Staël von Holstein, K. (2005). International comparisons of patients' views on quality of care. International Journal of Health Care Quality Assurance, 18, 1, 92-73.

Wilde Larsson, B., & Bergström, K. (2005). Adolescents' perception of the quality of orthodontic treatment. Scandinavian Journal of Caring Sciences, 19, 95-101

Wilde Larsson, B. (2006). Touch-screen vs paper-and-pen questionnaires: Effects on patients' evaluations of quality of care. International Journal of Health Care Quality Assurance, 19 (4), 0952-6862.

Kansalliset (Ruotsi) artikkelit

Wilde Larsson, B., & Larsson, G. (2000). Kvalitetsmätning med Kuppinstrumentet . Vårdfacket nr 2/7 februari 2000 årgång 24.

Wilde Larsson, B. (1999). Kvalitet i ambulanssjukvården. Det nya frågeformuläret KUPP (Kvalitet Ur patientens Perspektiv). Rädda Liv, 2, 13-14.

Jansson, A., Sivberg, B., Wilde Larsson, B., & Udén, G. (2003). Förstagångs möderskors tillfredsställelse med vård i hemmet respektive på BVC. Läkartidningen,100, 1348-1351.

Wilde Larsson B & Larsson G. (2003) Utsätt ambulanssjukvården för en KUPP! http://www.ambulans forum.se/PAM/artiklar/KUPP.shtml ,6 augusti.

Wilde Larsson B. (2003) Gör en KUPP på Op. Uppdukat ,4.

Kirjat

Wilde, B., Larsson, G., Larsson, M., & Starrin, B. (1995, 1996, 1998) Patienten värderar vården: En vägledning till frågeformuläret KUPP, Kvalitet Ur Patientens Perspektiv. Stockholm: Vårdförbundet . Wilde, B., Larsson, G., Larsson, M., & Starrin, B. (2001) Kuppboken: Kvalitet Ur Patientens Perspektiv(Fjärde upplagan). Stockholm: Vårdförbundet.

ForeC Advisors teoreettinen tausta

Master´s Thesis
A.Horttanainen (2006) The development of weak signal concept, Business Intelligence systematisation and Foresight in conjunction with Weak Signal Development.

Euroopan telekommunikaatiokehitys Celtic
Pyydetty osallistumaan Celtic –ohjelmaan, Euroopan telekommunikaatioteknologiassa.

Julkaisuja:
G.Giarda, J.Lebrun, V.Salminen, A.Horttanainen , Network and taxonomy development in project management and network community environment. ESPRIT project No 25946, CE-NET (Concurrent Engineering Network of Excellence), FIMET. D12.V05.7.3.1999

A.Horttanainen, V. Salminen. RAPID, R&D Support Network. Improving Product Development Efficiency in Manufacturing Industries 1996-1999,TEKES, pages 71-76. Verkostoituminen liiketoiminnan mahdollistajana

Erityyppisiä artikkeleja lehdistössä 2000 -2007. Viimeisin Tietoasiantuntija lehdessä 5/2007, artikkeli asiakas- ja liiketoiminnan sekä heikkojen signaalien systemaattisesta kehittämisestä.

Seminaari puhuja Haagissa 2000, Commercial network, Concurrent Engineering network of Excellence, ESPRIT.

Seminaari puhuja Dokumenttien hallinta & Tietojohtaminen seminaari 2004, sekä dokumenttien hallinnan osa-alueen vetäjänä samassa seminaarissa.

Seminaari/koulutuspäivän puhujana JyAMK:ssa 2005 aiheena tutkimustyö ja innovaatioiden ennakoiva kehittäminen.

Seminaari/koulutuspäivän puhujana HAMK:issa 2010 aiheena Business Intelligence, competitve intelligence ja niiden käytännön toteutus yritysten tukena.

Seminaari/koulutuspäivän puhujana Laureassa 2011 aiheena turvallisuus ja tietojohtamisen systemaattisuus