



LAADUNSEURANTA JA RAPORTOINTI, TYÖNOHJAUS

Repomark.fi

Raportointityökaluna laadunvalvonnassa käytämme Repomark-sovellusta (repomark.fi), jonka avulla lomake tehdään sujuvasti käynnin yhteydessä mobiililaitteella ja tarvittaessa siihen voidaan lisätä kuvia, liitteitä ja allekirjoituksia.



Omalaadunvalvontakierroksia suoritetaan aluksi ja tarpeen vaatiessa tiheään, josta siirrytään tapauskohtaisesti harvempaan rytmiin (3-6 kertaa vuodessa). Yhteisten laatukierrosten taajuus sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, mutta toiveenamme on, että niitä olisi vähintään 2 kertaa vuodessa. Sekä omalaadunvalvontakierroksista että yhteisistä laatukierroksista tehdään aina raportti, joka toimitetaan sähköisesti asiakkaan yhteyshenkilölle.

Workinfo.app



Työnohjauksen työkaluna käytössämme on Workinfo.app. Kaikki tiedot kohteesta työohjeineen löytyy helposti puhelimesta, jolloin kaikki projektiasiakirjat ovat aina mukana. Työmääräykset tulevat ilman viiveitä käyttäjälle tai tarvittavalle käyttäjäryhmälle sovelluksen kautta.

PALAUTEKANAVAT

QR-koodilliset info-/palautetarrat

Perinteisten (puhelin ja sähköposti) kanavien lisäksi käytössämme on QR-koodilliset palautetarrat, joiden avulla palautteen antaminen on helppoa ja nopeaa. Tarrat kiinnitetään sovituille paikoille henkilökunnan ja asiakkaiden nähtäville.



Trustmary



Käytössämme on asiakastyytyväisyyttä mittaava Trustmary-ohjelmisto. Ohjelma lähettää säännöllisin välein kyselyn, johon voi vastata pelkällä arvosanalla tai halutessaan laajemmin. Ohjelman avulla pystymme seuraamaan NPS-lukuamme sekä yksittäisiä palautteita ja arvosanoja. NPS eli Net Promoter Score on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari. Se mittaa asiakkaan suosittelemuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla.