

23/12/2008

לידי שי חיון,

מנכ"ל SQ

מערך השירות – דינמיקה סלולר

ברצוני להביע את הערכתי על שנת עבודה פורה, על שיתוף פעולה ותמיכה מקצועית לשיפור מערך השירות של רשת דינמיקה.

דינמיקה סלולר עורכת סקרי שביעות רצון הלקוחות מהשירות הטכני ומהמכירות באמצעות מערכת SQ online של חברת SQ איכות השירות, מאז מרץ 2008. התוכנה משמשת את מחלקת השירות ואת 42 הסניפים ברחבי הארץ בניהול כל תהליך השיקוף והיישום של המשמעויות מהסקרים. בנוסף לתוכנה, צוות החוקרים של אס קיו, מלווים את החברה מבחינה מחקרית ויועצים לנו באופן שוטף בפן האסטרטגי של תהליך השיפור. כל הניתוחים נעשים על בסיס מודל לניבוי מחויבות הלקוח ומשמשים אותנו בניתוח סדרי העדיפויות לטיפול.

הודות לתוכנת SQ online ולליווי הצמוד, המסור והמקצועי של הצוות באס קיו הצלחנו בדינמיקה לייצר תהליך ששדרג את רמת השירות בסניפים ובמוקד בתוך תקופה קצרה של פחות משלושה רבעונים.

בברכה,

קרן יפה ישכיל
מנהלת שירות לקוחות
דינמיקה סלולר.