

# Sistem za posredovanje mnenj **Povej!** od ideje do uresničitve in naprej



A D E P T I O



SVOJE MNENJE

# Na kratko o sistemu Povej!



- Sistem za posredovanje mnenj – enotna vstopna točka za vsa mnenja o storitvah in izdelkih katerekoli ustanove ali podjetja – enostavna uporaba
- Anonimnost uporabnikov do podjetij ob zagotovljen dvosmerni komunikaciji – grajenje boljših odnosov s strankami, možnost obveščanja potrošnikov / uporabnikov o izvedenih ukrepih
- Za uporabnike brezplačna uporaba sistema – naročniki so podjetja
- Različni komunikacijski kanali – SMS, internet
- Neposreden vpliv potrošnikov / uporabnikov na kakovost storitev in proizvodov – mnenja pridejo na pravi naslov
- Direktno oglaševanje – glede na preference uporabnikov

# Razvoj ideje

1. Osnovna ideja
2. Identifikacija prednosti za uporabnike
3. Identifikacija prednosti za podjetja
4. Odzivi uporabnikov in podjetij
5. Razvoj novih funkcionalnosti in storitev sistema
6. Nadaljnji razvoj marketinških pristopov – poseben poudarek razvoju pristopov za tuje trge

# 1. Osnovna ideja

- Uporabniki lahko izrazijo svoje zadovoljstvo ali nezadovoljstvo kateremukoli podjetju kadarkoli in kjerkoli
- Uporaba sodobnih komunikacijskih poti – mobilne telefonije (SMS sporočil) in interneta – omogoča enostavno uporabo storitve
- Podjetja potrebujejo in uporabljajo odzive potrošnikov, da lahko izboljšujejo svoje storitve in izdelke
- Podjetja se trudijo imeti dobre odnose s svojimi potrošniki
- Potrošniki želijo, da so njihova mnenja slišana in da so upoštevana
- Potrošniki bodo lažje povedali svoje mnenje, če se jim ne bo potrebno izpostavljati (če bodo anonimni do podjetja) in če bodo lahko za mnenje tudi nagrajeni



## 2. Uporabniki



- Identifikacija prednosti za uporabnike:
  - Enostavna in enotna uporaba – enak način sporočanja mnenj za katerokoli podjetje
  - Anonimnost do podjetij
  - Brezplačna uporaba
  - Mnenje je vedno posredovano na pravi naslov – neposreden vpliv na kakovost storitev in izdelkov podjetij
- Razvoj dodatnih prednosti za stimulacijo uporabnikov:
  - Ugodnosti partnerskih podjetij (popusti ipd.)
  - Sodelovanje v nagradnih žrebanjih

# 3. Podjetja



- Identifikacija prednosti za podjetja:
  - Enostavno spremljanje odzivov strank
  - Mnenja strank pridejo na pravi naslov tudi znotraj podjetja
  - Komunikacija v realnem času – hitro reagiranje
  - Grajenje boljših odnosov s strankami – možnost povratne komunikacije ob zagotavljeni anonimnosti strank do podjetij
  - Lokacijska identifikacija mnenj omogoča, da podjetja vedno vedo, čemu so posamezna mnenja namenjena – tako lahko učinkoviteje izvedejo potrebne ukrepe
- Razvoj dodatnih prednosti za podjetja:
  - Poročila in analize o prejetih mnenjih
  - Ugodnosti partnerskih podjetij (popusti pri določenih storitvah ipd.)

# 4. Odzivi uporabnikov in podjetij



- Odzivi uporabnikov:
  - zadovoljni, da je bilo njihovo mnenje posredovano na pravi naslov
  - večkrat opazijo željene spremembe v podjetjih in ustanovah
  - pozitivna uporabniška izkušnja
  - malokrat negativni – predvsem takrat, kadar podjetje na posredovano mnenje sploh ne reagira
- Odzivi podjetij:
  - podjetja prejmejo relevantna mnenja, ki jih sicer ne bi oz. ki jih sicer ne vedno
  - dobrodošla možnost naknadnega odgovarjanja
  - bolj imajo podjetja resen in angažiran pristop k uporabi sistema Povej!, bolj so zadovoljna
  - premalo angažiran pristop podjetja pomeni tudi manjše zadovoljstvo



# 5. Razvoj uporabnosti sistema Povej!

- Novi prodajni produkti (degustacije, telekomunikacijska podjetja, finančne institucije, turistična podjetja, servisi itn.)
- Boljši administracijski vmesnik – hitrejša in lažja upravljanje s sistemom Povej! in analizo posredovanih mnenj
- Uporaba spletnega oglaševanja – velik poudarek na spletnih vsebinah
- Svetovanje in izobraževanje v sistem Povej! vključenih podjetij – za učinkovitejšo uporabo sistema Povej! in za hitrejšo ter lažjo integracijo sistema Povej! v poslovanje podjetja
- Prilagojene obveščevalne tiskovine – na željo naročnika – boljši odzivi strank
- Možnost sporočanja mnenj za tujce

# 6. Načrti za nadaljnji razvoj marketinških aktivnosti

- Strateški partner v Sloveniji
- Izbira najučinkovitejših oglaševalskih pristopov (na podlagi dosedanjih izkušenj in rezultatov)
- Še večji poudarek spletnemu nastopu – spletnima stranema [www.povej.si](http://www.povej.si) (namenjena uporabnikom) in [www.adeptio.si](http://www.adeptio.si) (namenjena podjetjem)
- Novi prodajni produkti – razvoj distribucijske mreže
- Povezava s tiskanimi in elektronskimi mediji
- Priprava marketinških strategij za tujino tudi na podlagi izkušenj v Sloveniji



Vprašanja?

A D E P T I O





## Več informacij:

Darko Butina  
Adeptio d.o.o.  
Dimičeva 9  
SI-1000 Ljubljana

T: 0590-75-930

F: 0590-75-939

M: 041-641-275

E: [darko.butina@adeptio.si](mailto:darko.butina@adeptio.si)

I: [www.adeptio.si](http://www.adeptio.si) in [www.povej.si](http://www.povej.si)

A D E P T I O