

Kladenská firma vyvinula technologii pro vyhodnocení okamžitých reakcí dotazovaných

Kladno – Začali vyvíjet mobilní aplikaci pro zoologickou zahradu. Při jedné příležitosti ale narazili na problém: jak získat okamžitě odpovědi a názory od lidí přímo z místa dotazování, efektivněji než přes telefon nebo internet.

„Napadlo nás využít k tomu mobilní technologii, která by zachytila a vyhodnotila reakce okamžitě z místa dění,“ řekl Karel Urban, jeden ze dvou spoluzakladatelů kladenské firmy Next Mobile Solutions.

Jeho společník Aleš Hučík k tomu doplnil: „Úsilí jsme naměřovali k vývoji profesionálního nástroje pro rychlou, nezkrácenou a okamžitě vyhodnocenou zpětnou vazbu. Podařilo se nám vyvinout ucelený systém využívající výhody tabletů, smatphonů a internetu. Systém umožňuje nejen spravovat a zakládat dotazníky, ale umí i včas upozornit manažery na výskyt negativního hodnocení. Vznikla platforma AskNow. Tím začal v roce 2012 náš příběh.“

Poprvé se obyvatelé a návštěvníci Kladna s výsledkem jejich spolupráce setkali při průzkumu, který pro město v závěru loňského roku zpracovali.

Kde jste tuto novou metodu poprvé použili a otestovali?

Aleš Hučík: Koncem roku 2012 v kladenské fakultě Biomedicínského inženýrství ČVUT. V rámci Dne otevřených dveří tak fakulta získala za pouhých několik hodin vyhodnocené názory stovky budoucích studentů na jednotlivé obory. Následoval průzkum spokojenosti se stravováním. Studenti tento způsob uvítali. Za jediný týden se zapojilo 334 z přibližně 450 strážníků. Vedoucí restaurace získal okamžitě cenné informace, které ihned promítl do nabídky.

Bylo těžké se s touto novou věcí prosadit?

Karel Urban: Ano, neboť lidé nemají rádi změny bez ohledu na to, jak mohou být prospěš-



Aleš Hučík



Karel Urban

né. Také jsme museli získat důvěryhodnost. Proto jsme ze začátku dělali pilotní projekty zdarma, za něž jsme dostali pochvalné reference. Bez nich bychom nemohli získat klienty, jako například Makro, Grandhotel Pupp, VŠ CEVRO nebo šanci oslovit kladenského primátora Dan Jiráňka.

Máte opravdu různé klienty. K čemu je jim vaše technologie užitečná?

Karel Urban: Napříč spektrem odvětví je potřeba dozvídat se podstatné informace o spokojenosti zákazníků, hostů nebo studentů. V Makru měli problém při analýzách sortimentu kategorií zboží, ke kterým používali online dotazníky, na něž měli velice nízkou odezvu. Dali jsme jim dotazník na tablet a vyškolená tazatelka se ptala zákazníků přímo před regály s konkrétním zbožím. To okamžitě zafungovalo a za týden měli dostatečný počet odpovědí. Do konce roku jsme této firmě pomohli získat odpovědi od zákazníků pro dalších patnáct různých kategorií zboží, a to vždy současně ze čtyř velkých měst.

Jak jste se dostali z Kladna ke Grandhotelu Pupp?

Aleš Hučík: Náš systém umí kompletně nahradit papírové

dotazníky, ale funguje také efektivněji než klasické online dotazníky. Napadlo nás, že by pro hotel bylo takto možné získat připomínky a názory hostů ještě dříve, než odjedou. Vybrali jsme si speciálně tento hotel, neboť je poskytovatelem luxusních služeb a má mezinárodní klientelu.

Karel Urban: Z hlediska vývoje našeho systému to byla výzva. Museli jsme vyvinout multijazyčnost systému včetně speciálních klávesnic, například ruské azbuky, tak, aby hosté měli opravdu komfort pro rychlé poskytnutí svých názorů ve své rodné řeči. Za tři měsíce provozu získal hotel několikanásobné množství dat než za celý předchozí rok. Navíc jsme systém zdokonalili, takže umí okamžitě upozornit manažera na výskyt negativní reakce, aby mohl hotel rychle na situaci reagovat a udržel se své renomé.

V čem jste jiní oproti klasickým výzkumným agenturám?

Aleš Hučík: Agentury a velké firmy se stále spoléhají na využití call center nebo online dotazníků. V dnešní uspěchané době je však potřeba jít lidem naproti a ptát se jich v pravý čas. Nikdo nemá chuť vyplňovat dotazníky ve svém volnu nebo být obtěžován

dlouhým hovorem operátorky. Pro naše klienty provádíme průzkum nejlépe přímo v místě, dokud je zkušenost dotazovaných ještě čerstvá, ale hlavně dokud jsou ochotní svůj názor poskytnout a moc je to neobtěžuje.

Karel Urban: Oproti papírovým dotazníkům navíc poskytujeme vysokou míru kontroly nad odpověďmi. Každý dotazník vyplněný na tabletu má zaznamenán přesný čas a polohu, což umožňuje velice cíleně kontrolovat kvalitu práce tazatelek. Stále náš systém vylepšujeme. Koncem roku jsme přidali funkci automatického nahrávání vybraných odpovědí z dotazníku, což umožní ještě větší kontrolu nad kvalitou získávaných dat.

Jaké máte plány do budoucna?

Aleš Hučík: Stále jsme na začátku. Kladenský projekt pro město byl zajímavý tím, jak dokázal zapojit občany v úřadu. Určitě by tu magistrát mohl získávat názory lidí k různým tématům. Čeká nás stále těžká práce, přesvědčit vedoucí institucí a manažery, že nová technologie umožňuje daleko lépe a efektivněji zapojit klienty a zákazníky. Lidé nejsou lhotejní a rádi poskytnou svůj názor. Jen je potřeba dělat to správnou a pro lidi přijatelnou formou.

Karel Urban: Pokud by se firma a společnost častěji a krátce ptali svých zákazníků a klientů, získali by daleko cennější informace, než z dlouhých a únavných dotazníků. O tom je naše technologie, kterou navíc doplňujeme dalšími službami, ať už jsou to vyškolené tazatelky s tablety nebo pronájem stacionárních panelů s tablety. Postaráme se rovněž o návrh efektivního dotazníku včetně logického větvení otázek. Ale hlavně chceme naši technologii stále zdokonalovat a upravovat podle potřeb klientů. Zakládáme si na tom, že naši partneři oceňují uživatelskou jednoduchost, spolehlivost a kvalitní design. (pr)

