

Multi toepasbare BelevingsApp ontwikkeld

27-11-2017 16:30

HTC Advies introduceert deze maand een bijzonder hulpmiddel om klantbeleving in kaart te brengen. Het gaat om de multi toepasbare Belevingsapp. Via deze app kunnen organisaties snel en makkelijk klantdata verzamelen, waarmee ze hun service en dienstverlening kunnen verbeteren.

HTC Advies is expert op gebied van hospitality met focus op een plezierige omgeving voor gebruikers en gasten. Commercieel manager Anna Casemier: 'Met de app speelt HTC Advies in op de behoefte van opdrachtgevers om zelf snelle scans uit te kunnen voeren. Daarbij gaat het om scans die direct een score en trendline laten zien, waardoor meteen verbeteracties in gang kunnen worden gezet.'

Eén dashboard

De app draait op tablet en mobiele telefoon. Uniek is dat de app ook door de opdrachtgevers zélf kan worden gebruikt om metingen of audits te doen. Voordat de app in gebruik wordt genomen, voeren de experts van HTC of de opdrachtgever zélf de gewenste prestatie-indicatoren of prograssiefactoren in. De gebruiker van de app loopt met zijn mobiele device door het gebouw en voert zijn bevindingen per cruciaal moment in. Dit kunnen de eigen bevindingen zijn of de uitkomst van vragen aan de klant. Alle uitkomsten komen in één dashboard bij elkaar en worden in een trendline zichtbaar gemaakt.

Gebruiksvriendelijk

Casemier: 'Onze opdrachtgevers zijn erg enthousiast over de mogelijkheden van de BelevingsApp. Zo wordt de app onder meer ingezet om de klantbeleving op de touchpoints van de Guest Journey te meten. Daarnaast is de app ook te gebruiken voor HACCP audits, mystery visits en schoonmaakproces- & resultaatmetingen. Het mooie is dat de app als heel gebruiksvriendelijk wordt ervaren en direct inzicht geeft in wat er beter kan. Dat is motiverend en resulteert direct in een hogere klanttevredenheid.'

Rogier Hentenaar