

# HappyOrNot

Satisfacción del Cliente y del Empleado Garantizada

“Haciendo al mundo un lugar más feliz, un Smiley a la vez”

# Mejoramos la Felicidad

Aumentar la felicidad de los clientes y empleados es lo que hacemos.

Las empresas que entienden la importancia y el impacto de la satisfacción de sus indicadores clave de rendimiento obtienen una ventaja competitiva, una imagen mejorada, y una línea de fondo saludable.



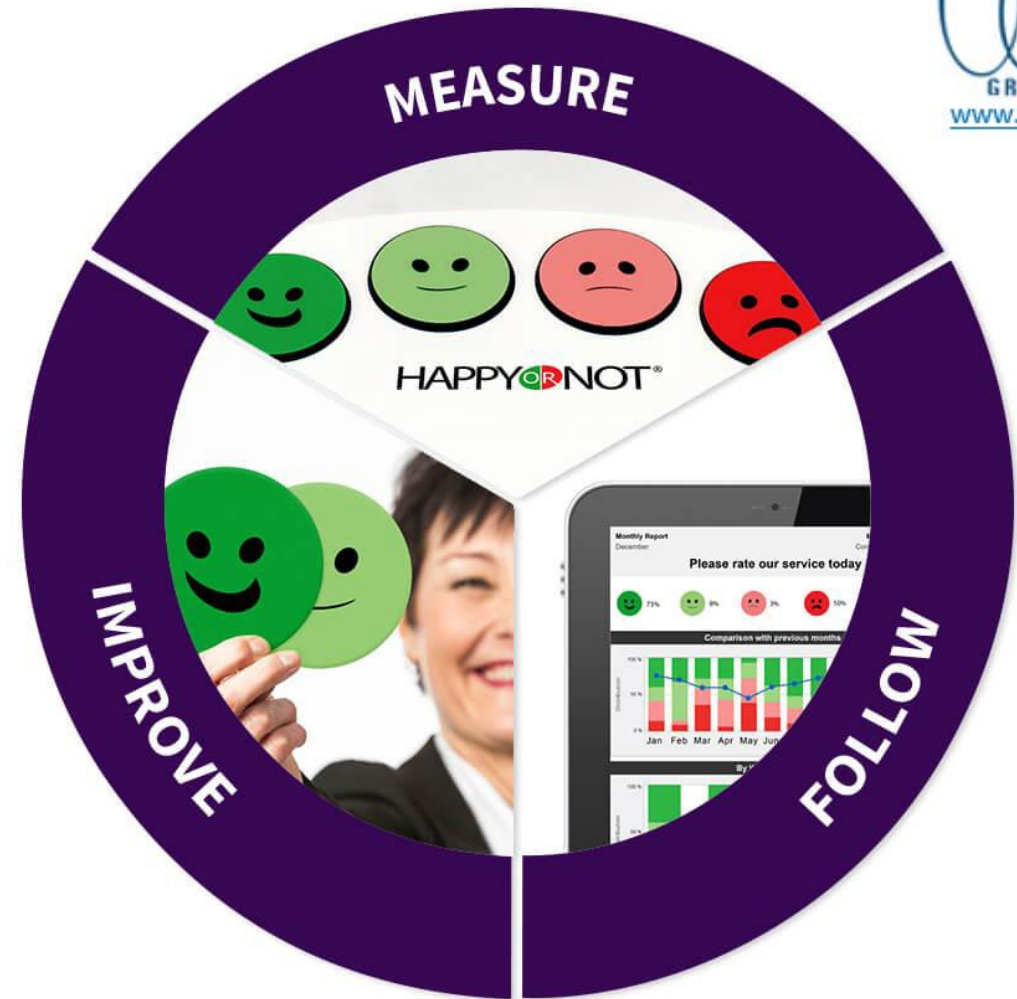
# Elementos de Mejorar la Satisfacción

Predecir el futuro éxito de su negocio comienza con el conocimiento de la de satisfacción actual de sus clientes y empleados.

**Pregunte** cómo se desempeña.

**Vea** cómo se desempeña.

**Sepa** dónde mejorar. **Repita.**





## MIDA

### La felicidad

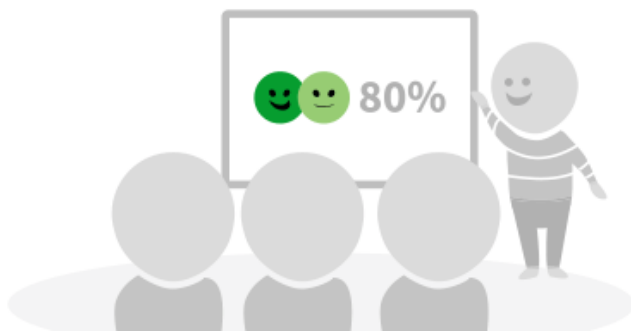
Haga las preguntas de la encuesta y recolecte información diariamente a través de nuestros 4 Smileys.



## MEJORE

### Su negocio

Conozca el impacto de sus esfuerzos. Comparta los resultados en la ubicación y en línea, con los clientes y empleados.



## SIGA

### Su rendimiento

Vea sus datos, analice los resultados, identifique las áreas problemáticas y haga mejoras.





HAPPYNOT®



# Mida la felicidad

Nuestros 4 Smileys accesibles, anónimos y fáciles de usar escuchan a sus clientes y empleados en todos los ambientes, en todo el recorrido del cliente.

## **En el lugar:** Terminales Smiley

– Forma instantánea, sin esfuerzo de recolectar retroalimentación diaria

## **En línea:** Smileys Web

– Una forma instantánea, sin esfuerzo de recoger sentimientos de su usuario al interactuar con su sitio web



Captura en promedio 20% de toda pisada

Por favor califique su experiencia de

HAPPYORNOT



HAPPYORNOT®



# ¡Capture la retroalimentación, al instante! Terminales Smiley

Maximice la cantidad de realimentación en la cantidad mínima de tiempo.

Reduzca los costos mediante la eliminación de las encuestas largas que obtenga bajas tasas de respuesta y requiera meses para analizar.

Mida la satisfacción en cada área de su negocio e identifique esos "puntos de dolor" que están disminuyendo su nivel de rendimiento del servicio.

# Características



## Fácil de Instalar

¡Listo para su uso fuera de la caja en sólo 3 minutos! Sin necesidad de herramientas.



## Tres Versiones

Estándar, mesa y pared. Todos vienen con hojas de preguntas personalizables.



## Sin Electricidad

Sin cables y sin conexión a Wi-Fi. La información se transmite vía GSM. Lo instala en dónde quiera, sin restricciones



## Protección contra mal uso

Ajustes personalizados incorporados filtran las entradas no deseadas para asegurar la exactitud.



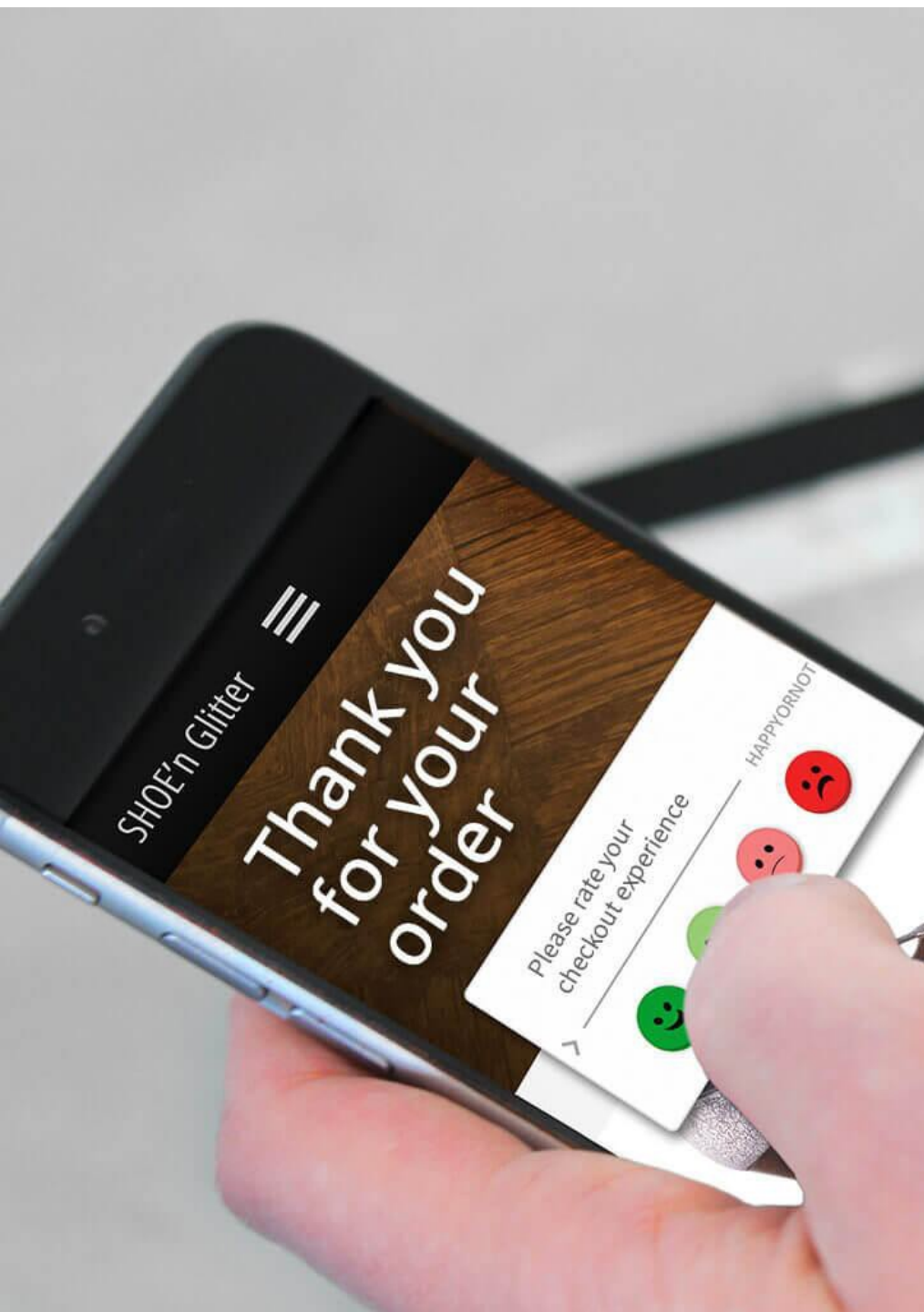
# Para Sus Clientes

Área	Enfoque de Medición	Pregunta
Rendimiento del servicio	Satisfacción del Cliente	Por favor califique nuestro servicio hoy
Adquisición del cliente	Referencias	¿Qué tan posible es que nos recomiende a un amigo?
Desempeño del empleado	Actitudes del personal	¿Qué tan amistoso fue nuestro personal?
Gestión de Instalaciones	Servicios de limpieza	Por favor califique la limpieza de nuestro lavadero



# Para Sus Empleados

Área	Enfoque de medición	Pregunta
Motivación departamental	Productividad	¿Qué tan motivado está hacia su trabajo hoy?
Entusiasmo del proyecto	Participación	¿Cuán comprometido en este proyecto de equipo se encuentra hoy?
Satisfacción de día de trabajo	Bienestar	¿Cómo fue su día de trabajo hoy?
Efectividad de reunión	Manejo de tiempo	¿Qué tan efectiva encontró a esta reunión?



# Retroalimentación en línea, simplificada

## El panel de los Smileys Web

Una manera fácil para que sus accionistas y clientes den retroalimentación inmediata al interactuar con usted en línea.

- Vea cuando y donde sus clientes se enfrentan a desafíos
- Obtenga una visión más profunda con la función de retroalimentación de texto abierto
- Mida la efectividad de los cambios, de forma rápida y fácil

Extremadamente eficaz en la recogida de retroalimentación después de la experiencia de compra en línea - tasas de respuesta de hasta el 80% \*

\*Después de Elkjop (compañía matriz de Gigantti) proceso de compra

# Características



## Personalizable

Reparación ajustada a un intervalo deseado. Preguntas fáciles de cambiar, en cualquier momento.



## Actualizaciones

Sin mantenimiento o soporte de secuencias de comandos necesario. Actualizaciones automáticas gratuitas.



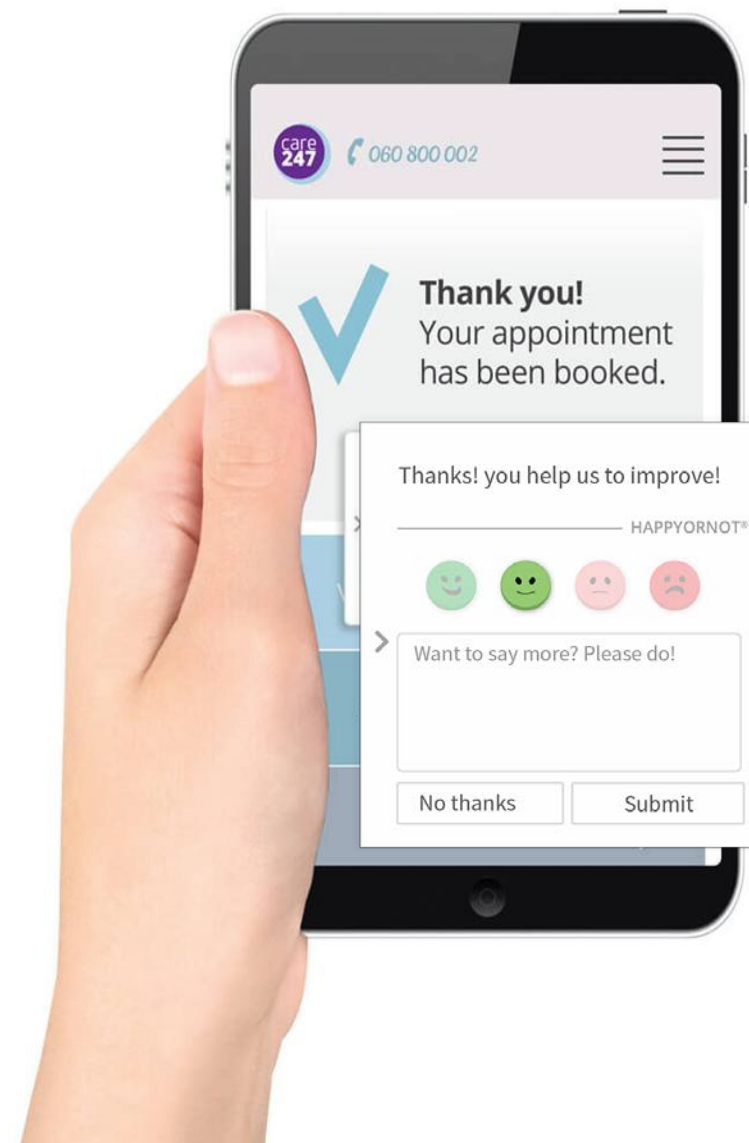
## Soporte a Navegador

Funciona en todos los navegadores web y está optimizado para entornos móviles



## Retroalimentación abierta

Los clientes pueden agregar comentarios adicionales, dándote más puntos de vista en profundidad



# Para sus Clientes

Ambiente en línea	Enfoque de medición	Pregunta
Detalles del producto	Información de producto	¿Su satisfacción con la cantidad de información sobre el producto?
Experiencia del usuario	Estructura del sitio / navegación	¿Qué tan fácil le resulta navegar en nuestro sitio?
Proceso de compra	Proceso de pago	Califique su experiencia de pago
Funcionalidad de búsqueda	Gestión de categoría	¿Qué tan fácil es encontrar lo que está buscando?

# Para sus Empleados

Grupo Objetivo	Enfoque de Medición	Pregunta
Empleados remotos	Satisfacción general	¿Cómo fue su jornada laboral hoy?
Empleados fuera del sitio (fuera, viajando)	Comunicación	¿Qué tan fácil ha sido comunicarse rápidamente con HQ?
	Productividad	¿Qué tan motivado está con su trabajo hoy?
Consultores, formadores, vendedores	Gestión del tiempo	¿Qué tan bien es capaz de administrar sus tareas hoy?
Equipos virtuales / equipos distribuidos geográficamente	Gestión de proyecto	¿Cuán comprometidos con este proyecto de equipo se encuentra hoy?

Utilice Smileys Web via intranet o via navegador móvil



# Rastree su rendimiento

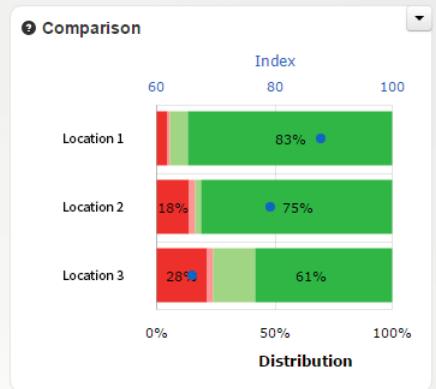
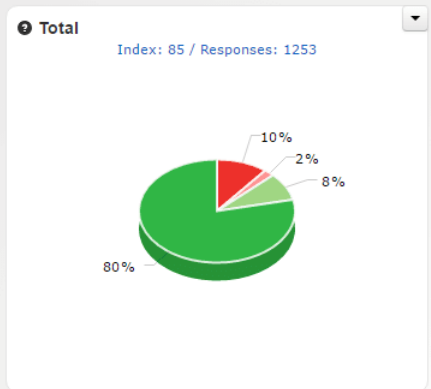
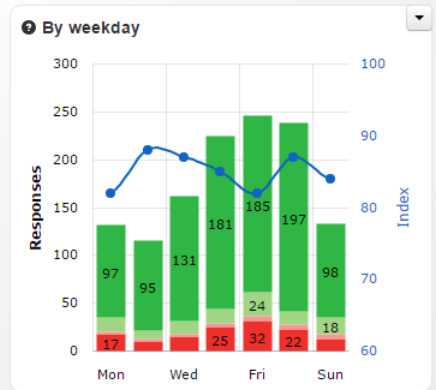
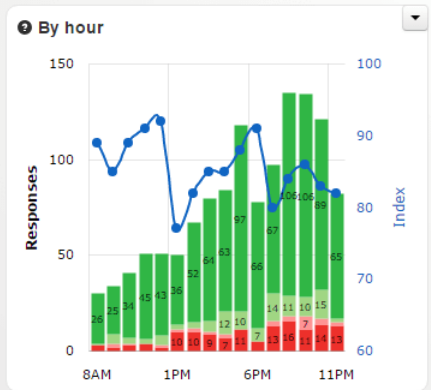
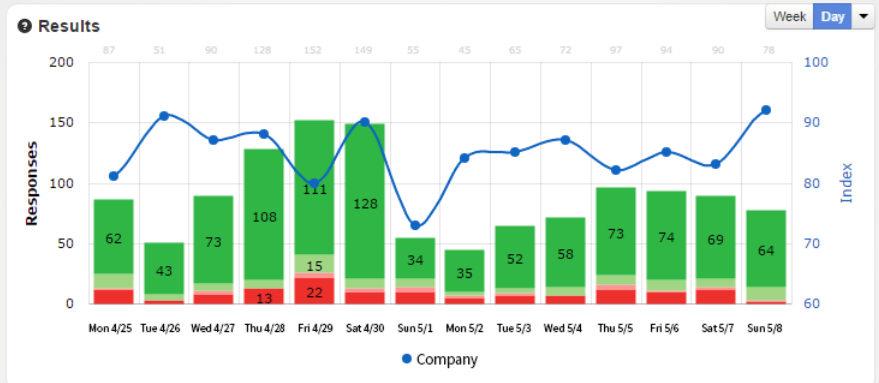
Nuestro servicio de informes basado en la red inteligente recoge y analiza los datos de las respuestas de la encuesta.

Los resultados se muestran en gráficos interactivos y gráficos fáciles de entender por : **Día, Mes, Año, Hora, Área/Ubicación**

Las barras de color segmentadas por Smiley y la línea de tendencia índice de Felicidad hace que sea fácil de ver cómo fluctúa su servicio, para que sepa cuándo y dónde colocar el enfoque en las estrategias de mejora.



Company  Please rate our service today  Last 14 days   
 Shortcuts: From: May 2, 2016 To: May 15, 2016



# Ve su Desempeño

## Servicio de Creación de Informes

El panel de control de muestra resultados de satisfacción de clientes y empleados de manera integrada

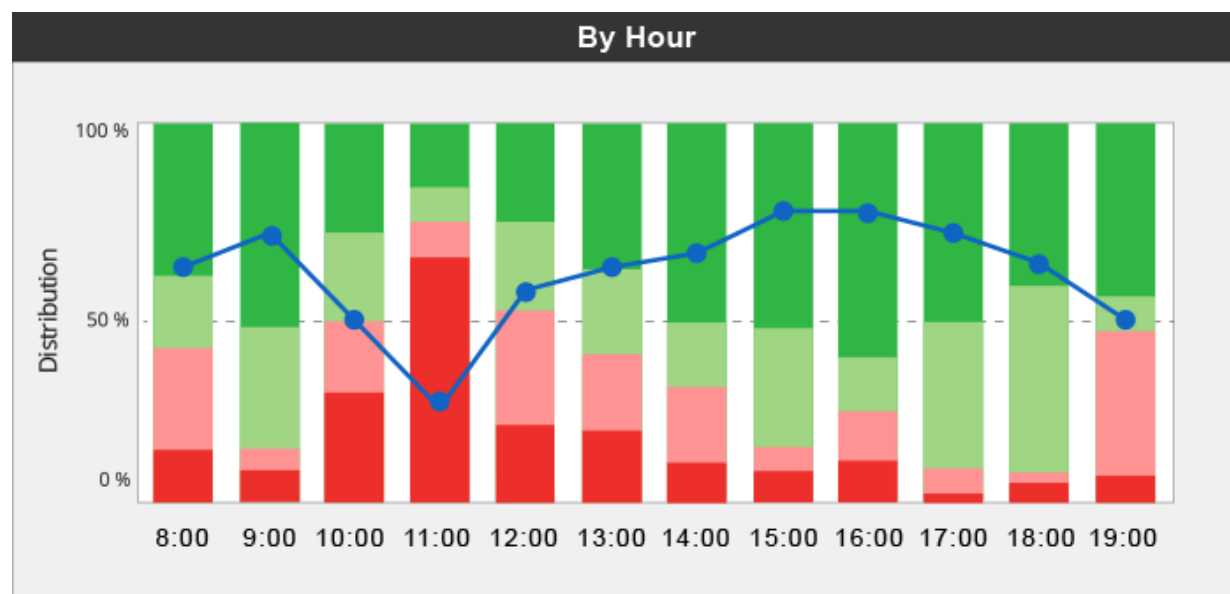
Resultados disponibles por: **Día, Mes, Año, Hora, Zona/Ubicación**

Incluye características tales como:

- Compatibilidad NPS
- Funciones de exportación
- API para la integración
- Acceso 24/7
- Cantidad ilimitada de usuarios

# Intervalos de Datos

La retroalimentación es subida a nuestro Servicio de Información una vez al día y los resultados analizados están disponibles al día siguiente.

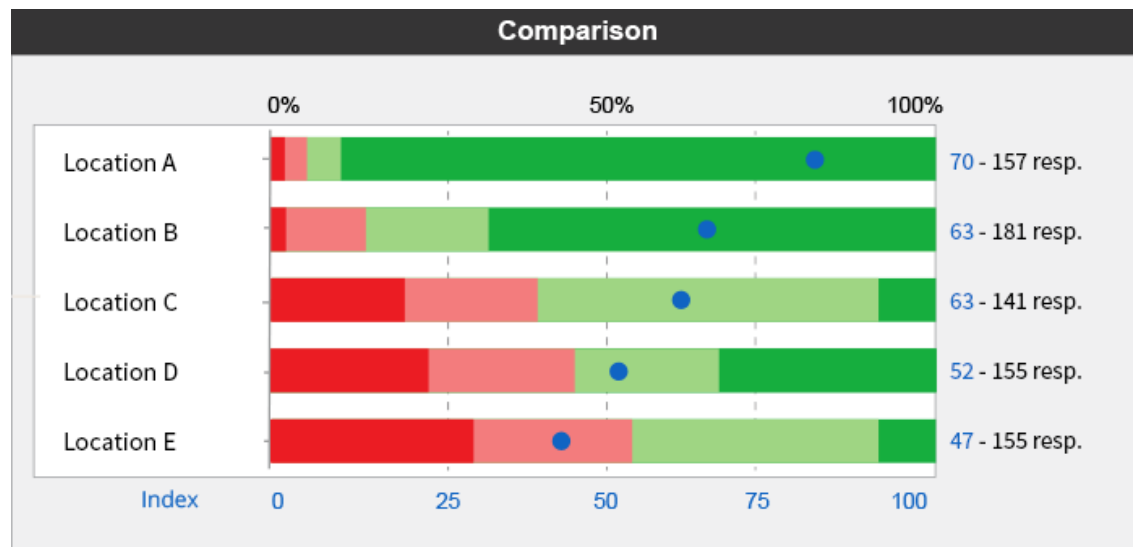


**Los resultados son mostrados por:**

- Hora, día, semana, mes y año
- Terminal Smiley/ Smileys Web
- Ubicación / página web

# Características de Datos

Los datos resultantes analizados están representados en varios métodos que permiten una fácil revisión y distinción clara de la información.



- Gráficos claros
- Graduaciones comparativas entre zonas y ubicaciones
- Datos de tendencias
- Índice de Rendimiento HappyOrNot de resultados de evaluación comparativa

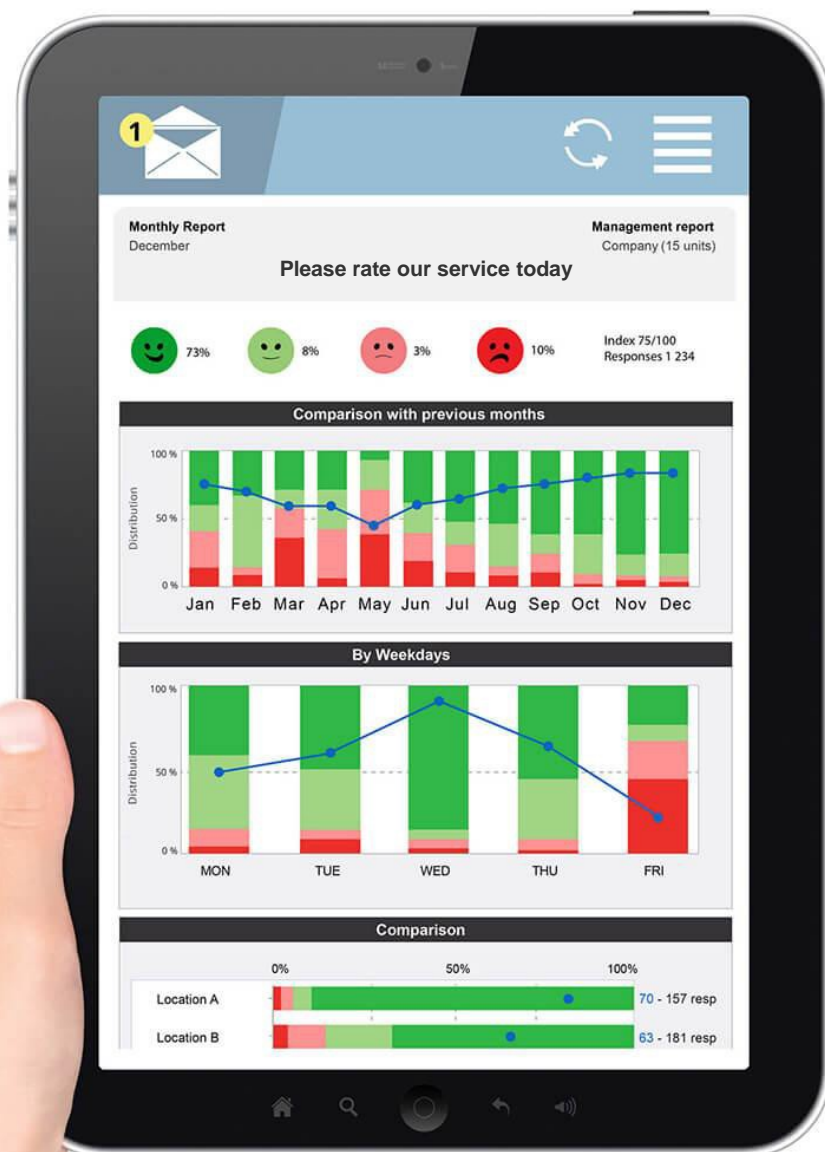
# ¡Resultados Directamente a Usted!

## Reportes por correo electrónico

Los resúmenes de resultados se combinan en los informes convenientes y se envían por correo electrónico a su lista de destinatarios elegidos.

**Los tipos de resúmenes de informes están disponibles a través de:**

- Terminal(es) Smiley / Smileys Web)
- Diariamente/semanalmente/mensualmente
- Nivel de la unidad (ubicaciones)
- Nivel gerencial





# Mejore su negocio

¡Haga que sus clientes y empleados se sientan parte del cambio impulsor detrás de sus mejoras!

Compartir sus resultados cierra el bucle de realimentación. Este exhibe su éxito, construye a confianza de sus empleados y de los clientes, y demuestra que usted escucha.

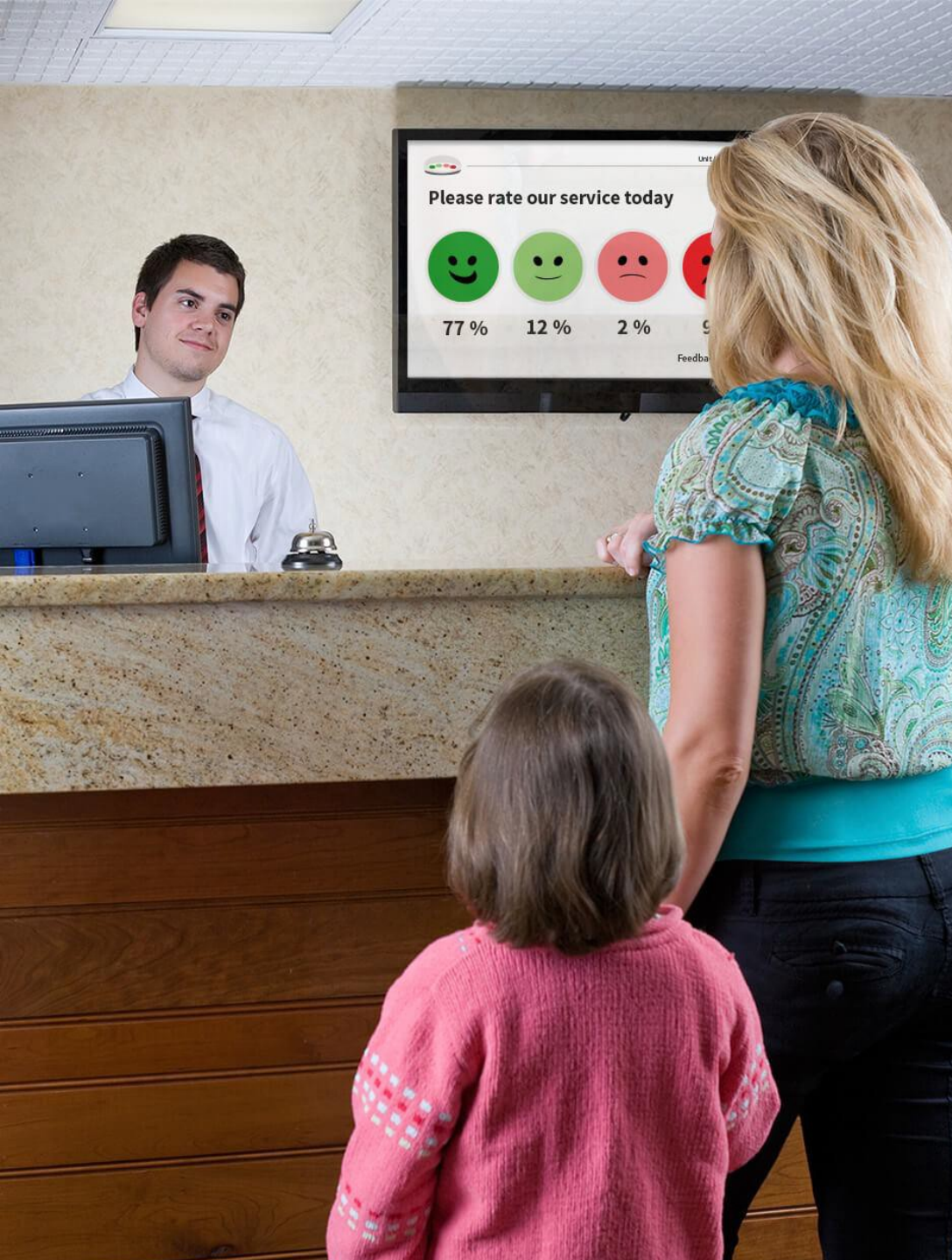
## Reportes de Interacción

Informes imprimibles, cargables, de 1 página para que aparezca en la ubicación

## Compartir Socialmente

Versión en línea para compartir en los canales de medios sociales

¡Incluido  
sin costo  
extra!



HAPPYORNOT®



# Compartido en Ubicación

## Reportes de Interacción

Un informe en resumen estilizado, confeccionado que muestra los resultados de su retroalimentación por su elección de la ubicación y período de tiempo.

Mostrados cerca de la Terminal Smiley, en tableros de anuncios, pantallas, en las reuniones de empresa o áreas comunes, para que sus clientes y empleados puedan ver el resultado de sus comentarios.

### ¿Porqué?

- Crea relaciones significativas con los clientes
- Alienta continuamente a entradas
- Genera confianza a través de la transparencia
- Promueve la lealtad y la reputación de la marca





## Compartir en Línea

### Compartir Socialmente

Un resumen ya hecho estilizado de sus resultados por ubicación y período de tiempo de acuerdo a su horario de interacción de informes. Incluye un mensaje pre-fabricado de correo (sin embargo, también se puede personalizar).

### ¿Porqué?

- Crea relaciones significativas con los clientes
- Aumenta el tráfico del sitio web, el ranking de búsqueda y genera clientes potenciales
- Aumenta el conocimiento de la marca, la reputación, la lealtad
- Mejora la imagen del Empleador

La Característica está disponible via reportes por correo electrónico.

## Algunos de nuestros Clientes



NOTARIA 10  
CIUDAD DE MÉXICO



HAPPYORNOT®

[www.happy-or-not.com](http://www.happy-or-not.com)

Distribuidor Autorizado México

GRUPO WL SA DE CV

[www.wl.com.mx](http://www.wl.com.mx)