

# 0524 - [SK] BVS - CX Program 10/2024 - 09/2025 (12 mesiacov)

## Products & Services Recurring

Item & Description	Qty	Unit Price	Unit Discount	Total
<p>Feedback Customer-To-Employee + Follow-up Questions</p> <p>Spätná väzba od zákazníka k zamestnancovi obsahuje čarovné slovíčko „ďakujem“, ktorým môžu zákazníci vyjadriť svoju spokojnosť. Zároveň môžu zanechať „návrh“ na vyjadrenie svojej skúsenosti s danou osobou atď. Po kliknutí na „návrh“ je zákazník vyzvaný, aby prostredníctvom voľného textu opísal svoju skúsenosť alebo nespokojnosť. Po zanechaní poďakovania jetext voliteľný. Výhodou tohto zhromažďovania spätnej väzby je, že svojim zákazníkom neposielate vopred definované a neobjektívne otázky, ale nechávate ich otvorených témam, ktoré považujú za najdôležitejšie. Následná otázka môže pozostávať z NPS, CSAT, FCR, CES alebo CXJ.</p>	50	€30.00 month	35%	€975.00 month after 35% discount
<p>Employee Engagement Module</p> <p>Táto služba poskytuje prehľad o tom, kde zamestnanec vidí svoje osobné štatistiky a spätnú väzbu (podľa pravidiel určených manažérom). Modul Motivácia zamestnancov je veľmi efektívnym nástrojom na povzbudenie motivácie zamestnancov pozitívnou spätnou väzbou. Obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* riadenie spätnej väzby</li> <li>* interná diskusia</li> <li>* základné štatistiky</li> </ul>	50	€3.00 month	100%	€0.00 month after 100% discount
<p>Staffino Feedback Campaign Program / Zákaznícky portál</p> <p>Základná správa spätnej väzby zahrnutá.</p> <p>Základné dashboardy zahrnuté.</p> <p>Kampaň spätnej väzby zahŕňa sériu otázok navrhnutých špeciálne podľa potrieb klienta.</p> <p>Zahŕňa podmienkové otázky.</p>	1	€950.00 month	70%	€285.00 month after 70% discount

Štandardné CX metriky: NPS, CSAT, FCR, CES alebo CXJ

Item & Description	Qty	Unit Price	Unit Discount	Total
<p>Vlastné hodnotenia pomocou hviezdíčiek, otázky s viacerými možnosťami odpovedí, otvorené otázky.</p> <p>Do 3000 zákazníckych interakcií mesačne.</p>				
<b>Management Dashboards</b> Reporting je súčasťou základných služieb Staffino a ponúka rozsiahle analýzy na základe požiadaviek zákazníkov. Úroveň prístupu poskytujú rôzne prístupy k ovládacímu panelu. Preddefinované užívateľské roly je možné meniť a predefinovať. Základná sada informačných panelov zobrazuje výsledky aktívnej kampane so spätnou väzbou.	1	€600.00 month	35%	€390.00 month after 35% discount
<b>Support</b> Zákaznícka podpora Staffino zahŕňa: * Pomoc pri konfigurácii produktu * E-mailová podpora * Telefonická podpora 8x5 * Knowledge Base Staffino	1	€350.00 month	50%	€175.00 month after 50% discount
<b>Internal discussions</b> PRÍDAVNÝ MODUL: Táto služba je primárne určená pre manažérov ako nástroj na komunikáciu. Umožňuje diskusie medzi manažérmi a manažérmi a manažérmi so zamestnancami. Diskusia je prehľadná a vždy sa týka konkrétnych spätných väziebzákazníkov.	50	€2.00 month	100%	€0.00 month after 100% discount
			<b>Monthly subtotal</b>	<b>€1,825.00</b>

## One-time

Item & Description	Qty	Unit Price	Unit Discount	Total
<b>Annual CX data interpretation</b> Výročná analýza a interpretácia CX dát:  Výkon a analýza výsledkov programu Základné praktické poznatky a jednoduché prepojenie na ROI (návrtnosť investícií) Sledovanie trendu vývoja jednotlivých metrik Základná analýza variácií a korelácie na úrovni zamestnanosti a organizačnej štruktúry (tímy, obchody) Analýza verbatimov a identifikácia hlavných faktorov spokojnosti (lojalita) a nespokojnosti zákazníkov Nové nápady a trendy v oblasti zákazníckej skúsenosti (CX) Odporúčania akčných krokov a návrhy na zlepšenie Hodnotenie pokroku a úprava plánu programu na základe meniacich sa priorit	1	€3,200.00	50%	€1,600.00 after 50% discount
			<b>One-time subtotal</b>	<b>€1,600.00</b>

**Other Fees**

---

Lojalitná zľava 15%

- €3,507.00

---

**Total Contract Value / 12 months**

**€19,993.00**

**Purchase terms**