

HappyOrNot[®] Service Canvas

We will use the HappyOrNot service to...

- Find improvement targets
- Compare locations
- Discover painpoints
- Something else _____

Make it happen

Responsibilities

Who follows the results?
How often is feedback monitored?



Targets

What are the short and long term target values?
How to reward locations for achieving targets?
How to follow up on changes?



Communication

How to communicate the objectives internally?
How to share the results internally?
How to communicate the results externally?



Link

Which strategic KPIs are related to customer/employee satisfaction?
How is customer/employee satisfaction linked to the organization's strategic measures?
How is the customer/employee satisfaction program linked to other development programs and actions?



Make the change

Triggers

What are the trigger values for taking action?



Improve

Who needs to be informed when trigger values are exceeded?
What are the forums/boards that decide on improvement actions?



Follow

Who makes sure that decided actions are implemented?
How are the decided actions communicated internally and externally?
Who follows up on the efficiency of the corrective actions?



HappyOrNot® Service Canvas

Tavoitteemme HappyOrNot-palvelulle on...

- Vertailla toimipisteitä
- Löytää parannuskohteita
- Tunnistaa ongelmakohtia
- Jokin muu _____

Tunnista

Vastuuhenkilöt

Kenen vastuulla on palautteiden seuranta?
Kuinka usein palautteita seurataan?



Targets

Mitkä ovat lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet asiakas-/työntekijätyytyväisyydelle?
Kuinka tavoitteiden saavuttamisesta palkitaan?
Kenen vastuulla on seurata muutosten vaikutusta?



Viestintä

Kuinka tavoitteista viestitään sisäisesti?
Kuinka tulokset jaetaan sisäisesti?
Kuinka tuloksista viestitään organisaation ulkopuolelle?



Sidokset

Mitkä strategiset suorituskykykymittarit (KPI) ovat sidoksissa asiakas-/työntekijätyytyväisyyteen?
Miten asiakas-/työntekijätyytyväisyys on sidoksissa organisaation strategisiin toimenpiteisiin?
Miten asiakas-/työntekijätyytyväisyys on sidoksissa muihin kehitysohjelmiin ja -toimiin?



Toimi

Raja-arvot

Mitkä ovat raja-arvot toimenpiteiden aloittamiselle?



Toimenpiteet

Kenen tarvitsee tietää jos raja-arvot ylittyvät?
Ketkä päättävät mitä toimenpiteitä tehdään tilanteen parantamiseksi?



Seuranta

Kenen vastuulla on päätettyjen toimenpiteiden toteuttaminen?
Kuinka päätetyistä toimenpiteistä viestitään sisäisesti ja organisaation ulkopuolelle?
Kenen vastuulla on seurata korjaustoimenpiteiden tuloksia?



HappyOrNot® Service Canvas

Wir nutzen den HappyOrNot Service...

- zum Herausfinden von Verbesserungsobjekten
- zum Vergleich von Standorten
- zum Herausfinden von Problempunkten
- für andere Zwecke _____

Machen Sie es möglich

Verantwortlichkeiten

Wer verfolgt die Ergebnisse?
Wie oft werden die Rückmeldungen überwacht?



Ziele

Welche sind die kurz- und langfristigen Zielwerte?
In welcher Weise werden die Standorte für das Erreichen der Ziele belohnt?
In welcher Weise werden die Veränderungen verfolgt?



Kommunikation

In welcher Weise findet die interne Kommunikation über die Ziele statt?
Wie werden die Ergebnisse intern geteilt?
In welcher Weise findet die externe Kommunikation über die Ziele statt?



Anbindung

Welche strategischen KPI's sind mit der Kunden-/Mitarbeiterzufriedenheit verbunden?
Wie ist die Kunden-/Mitarbeiterzufriedenheit mit den strategischen Maßnahmen der Organisation verbunden?
Wie ist das Kunden-/Mitarbeiterzufriedenheitsprogramm mit anderen Entwicklungsprogrammen und Maßnahmen verbunden?



Führen Sie die Veränderungen durch

Auslöser

Welche sind die entscheidenden Werte zum Ergreifen von Maßnahmen?



Verbesserung

Wer ist zu informieren, wenn die entscheidenden Werte überschritten werden?
Welche Foren/Instanzen entscheiden über Verbesserungsmaßnahmen?



Nachverfolgung

Wer sorgt dafür, dass beschlossene Maßnahmen auch durchgeführt werden?
In welcher Weise wird über beschlossene Maßnahmen intern und extern informiert?
Wer verfolgt die Ergebnisse der Gegenmaßnahmen?



Grille de services HappyOrNot®

Grille de services HappyOrNot®

Trouver des objectifs d'amélioration

Comparer les différents établissements

Découvrir des points d'amélioration

Une autre raison _____

Faites bouger les choses !

Responsabilités

Qui se charge de suivre les résultats ?
Comment les retours sont-ils vérifiés ?



Objectifs

Quels sont les résultats visés à court et à long terme ?
Comment récompenser les établissements qui atteignent les objectifs ?
Comment effectuer un suivi des changements ?



Communication

Comment communiquer les objectifs en interne ?
Comment partager les résultats en interne ?
Comment communiquer les résultats en externe ?



Lien

Quels indicateurs clés de performance stratégiques sont liés à la satisfaction client/employé ?
Comment la satisfaction des clients/employés est-elle liée aux mesures stratégiques de l'organisation ?
Comment le programme de satisfaction client/employé est-il lié aux autres programmes et actions de développement ?



Changez les choses !

Déclencheurs

Quels sont les seuils d'alertes qui permettent de prendre des mesures ?



Amélioration

Qui doit être informé lorsque les seuils des alertes sont atteints ?
Quels sont les forums/conseils qui décident des actions d'amélioration ?



Suivi

Qui s'assure que les actions décidées sont mises en œuvre ?
Comment les actions décidées sont-elles communiquées en interne et en externe ?
Qui contrôle l'efficacité des mesures correctives ?

