



WeByte

User Manual

Μέλη:

Τρουλλινού Ελένη (AM: 8170134)

Κωνσταντάς Διονύσης (AM:8180054)

Βασιλάκη Αλεξία (AM: 8180011)

Σκουντής Λευτέρης (AM: 8180117)

Κούτση Αδαμαντία (AM: 8180052)

Λαπατάς Νότης (AM: 8180058)

Βαν ντεν Βαουερ Αλίνα (AM: 8180010)

Κολιός Χρήστος (AM: 8180044)



WeByte

User manual

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	2
2. Login menu.....	2
3. Σύνδεση ως Manager.....	2
4. Σύνδεση ως Costumer	3



1. Εισαγωγή

Η εφαρμογή WeByte απευθύνεται στα διοικητικά μέλη εταιρείας κινητής τηλεφωνίας, καθώς επίσης και στους πελάτες της. Στα διοικητικά μέλη προσφέρει πληροφορίες σχετικά με: α) τους πιστούς-ευχαριστημένους πελάτες, β) τους πελάτες που έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα διαφυγής, γ) το κατά πόσο μία υπηρεσία της κρίνεται αποτελεσματική ή μη από τους πελάτες- αν χρειάζεται βελτίωση και σε ποιον τομέα, τις οποίες μπορούν να χειριστούν όπως αυτοί επιθυμούν. Οι πελάτες της εταιρείας έχουν την δυνατότητα να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες που απολαμβάνουν απαντώντας σε ένα πλήρες ερωτηματολόγιο και με αυτόν τον τρόπο να τις βελτιώσουν.

2. Login menu

2.1 Σύνδεση ως Manager -> πατήστε 1

2.2 Σύνδεση ως Costumer -> πατήστε 2

2.3 Έξοδος από το Login menu -> Enter

3. Σύνδεση ως Manager

3.1 Ο Manager συνδέεται με το email και τον προσωπικό του μοναδικό κωδικό. Τα στοιχεία του ελέγχονται, αντιστοιχίζονται και αν είναι έγκυρα του μενού με τις διαθέσιμες πληροφορίες. Αν είναι μη έγκυρα προσπαθεί ξανά.

3.2 Έξοδος από την σύνδεση ως Manager και επιστροφή στο Login menu -> Enter

3.3 Μενού διαθέσιμων πληροφοριών

3.3.1 Επιλογή 1 για την εμφάνιση των πιστών πελατών

3.3.2 Επιλογή 2 για την εμφάνιση των πελατών που είναι πιο πιθανό να αποχωρήσουν

3.3.3 Επιλογή 3 για την εμφάνιση του ποσοστού ευχαρίστησης των πελατών από τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

3.3.4 Επιλογή 4 για την εμφάνιση του ποσοστού ευχαρίστησης των πελατών από τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας

3.3.5 Επιλογή 5 για την εμφάνιση του ποσοστού ευχαρίστησης των πελατών από τις υπηρεσίες internet

3.3.6 Επιλογή 6 για την εμφάνιση του ποσοστού ευχαρίστησης των πελατών από τις υπηρεσίες Satellite TV



3.3.7 Επιλογή 7 για την εμφάνιση του ποσοστού ευχαρίστησης από την εξυπηρέτηση πελατών

3.3.8 Επιλογή 8 για την εμφάνιση της αξιολόγησης του ερωτηματολογίου

3.3.9 Επιλογή 0 για την εμφάνιση του αρχικού μενού

4. Σύνδεση ως Costumer

4.1 Ο πελάτης συνδέεται με το όνομα του και τον αριθμό τηλεφώνου του. Τα στοιχεία του ελέγχονται, αντιστοιχίζονται και αν είναι έγκυρα του εμφανίζεται το ερωτηματολόγιο. Αν είναι μη έγκυρα προσπαθεί ξανά.

4.2 Έξοδος από την σύνδεση ως Costumer και επιστροφή στο Login menu -> Enter

4.3 Εμφάνιση ερωτηματολογίου

4.3.1 Εμφάνιση 1^{ης} ερώτησης: «Πόσο καιρό είστε συνδρομητής;»

Για λιγότερο από ένα χρόνο πατήστε 1

Για από ένα μέχρι τρία χρόνια πατήστε 2

Για περισσότερο από τρία χρόνια πατήστε 3

4.3.2 Εμφάνιση 2^{ης} ερώτησης: «Πόσο ικανοποιημένος είστε με την κινητή τηλεφωνία από το 1 έως το 5;»

Για καθόλου ικανοποιημένος πατήστε 1

Για λίγο ικανοποιημένος πατήστε 2

Για μέτρια ικανοποιημένος πατήστε 3

Για αρκετά ικανοποιημένος πατήστε 4

Για πλήρως ικανοποιημένος πατήστε 5



4.3.3 Εμφάνιση 3^{ης} ερώτησης: «Πόσο ικανοποιημένος είστε με την σταθερή τηλεφωνία από το 1 έως το 5;»

Για καθόλου ικανοποιημένος πατήστε 1

Για λίγο ικανοποιημένος πατήστε 2

Για μέτρια ικανοποιημένος πατήστε 3

Για αρκετά ικανοποιημένος πατήστε 4

Για πλήρως ικανοποιημένος πατήστε 5

4.3.4 Εμφάνιση 4^{ης} ερώτησης: «Πόσο ικανοποιημένος είστε με την υπηρεσία ίντερνετ από το 1 έως το 5;»

Για καθόλου ικανοποιημένος πατήστε 1

Για λίγο ικανοποιημένος πατήστε 2

Για μέτρια ικανοποιημένος πατήστε 3

Για αρκετά ικανοποιημένος πατήστε 4

Για πλήρως ικανοποιημένος πατήστε 5

4.3.5 Εμφάνιση 5^{ης} ερώτησης: «Πόσο ικανοποιημένος είστε με την υπηρεσία καλωδιακής τηλεόρασης από το 1 έως το 5;»

Για καθόλου ικανοποιημένος πατήστε 1

Για λίγο ικανοποιημένος πατήστε 2

Για μέτρια ικανοποιημένος πατήστε 3

Για αρκετά ικανοποιημένος πατήστε 4

Για πλήρως ικανοποιημένος πατήστε 5



4.3.6 Εμφάνιση 6^{ης} ερώτησης: «Πόσο ικανοποιημένος είστε με την εξυπηρέτηση πελατών από το 1 έως το 5;»

Για καθόλου ικανοποιημένος πατήστε 1

Για λίγο ικανοποιημένος πατήστε 2

Για μέτρια ικανοποιημένος πατήστε 3

Για αρκετά ικανοποιημένος πατήστε 4

Για πλήρως ικανοποιημένος πατήστε 5

4.3.7 Εμφάνιση 7^{ης} ερώτησης: «Η τιμή αντιστοιχίζεται με την αξία των υπηρεσιών;»

Για ΝΑΙ πατήστε 1

Για ΟΧΙ πατήστε 2

4.3.8 Εμφάνιση 8^{ης} ερώτησης: «Θα συστήνατε τις υπηρεσίες μας σε άλλους;»

Για ΝΑΙ πατήστε 1

Για ΟΧΙ πατήστε 2

4.3.9 Εμφάνιση 9^{ης} ερώτησης: «Είστε ικανοποιημένοι από το ερωτηματολόγιο μας;»

Για ΝΑΙ πατήστε 1

Για ΟΧΙ πατήστε 2

4.3.10 Εμφάνιση 10^{ης} ερώτησης: «Θα θέλατε να υποβάλετε τις απαντήσεις σας;»

Για υποβολή πατήστε 1

Για επανάληψη πατήστε 2

Για ακύρωση πατήστε 3