

ZPRÁVA O PODPOŘE UŽÍVÁNÍ PRODUKTU A VZDĚLÁVÁNÍ JEHO UŽIVATELŮ

Jedněmi z hlavních pilířů aplikace PlanRadar je jednoduchost použití a možnost zařadit ji v co nejkratším čase do stavebního procesu. Na základě zpětné vazby od zákazníků máme potvrzeno, že aplikaci PlanRadar lze snadno nainstalovat bez zdlouhavého procesu (uživatelé jsou schopni začít používat aplikaci na vlastním projektu za méně než 10 minut). 75% uživatelů si zvolilo PlanRadar právě pro snadnost používání a každému účastníkovi stavebního procesu může každý týden ušetřit v průměru více než 7 hodin (18% pracovní doby).

I přes jednoduchost používání dbá PlanRadar na propracovaný systém podpory uživatelů či zákazníků a jejich dodatečného vzdělávání, a to na několika úrovních:

- Rychlá uživatelská příručka
- Řešení Walkme ve webové aplikaci
- Individuální demo prezentace a provedení produktem
- Podpora a pomoc s úvodním nastavením
- Předpřipravené šablony formulářů a reportů
- Zákaznická podpora pro stávající zákazníky
- Webináře

Hlavním cílem Týmu podpory je přiblížit aplikaci uživatelům a seznámit je se všemi funkcemi aplikace PlanRadar, pomocí kterých mohou zefektivnit process dokumentace, komunikace, řízení stavebních závad či přidělování úkolů v rámci svých stavebních a realitních projektů.

Pro počáteční seznámení se s aplikací slouží **rychlá uživatelská příručka**, která uživatelům napomáhá v orientaci v jednotlivých funkcích aplikace PlanRadar a její nastavení.

Pro provedení uživatele aplikací v reálném čase slouží řešení **Walkme** implementované přímo do prostředí webové aplikace, která provází uživatele krok za krokem jednotlivými funkcemi a nastaveními aplikace. Interaktivní forma provedení napomáhá s využitím plného potenciálu aplikace hned po prvním spuštění.

Každému uživateli ze stavebního a realitního segmentu, který si vytvoří zkušební 30 denní konto přes webovou stránku PlanRadaru, je poskytnuta možnost individuální **demo prezentace** s obchodním reprezentantem pro Českou republiku. Obchodní reprezentant provede uživatele napříč aplikací podle individuálních potřeb společnosti, přičemž uživatele seznámí s funkcemi přímo na praktických příkladech (fotodokumentace závad a přiřazení úlohy na subdodavatele, vytvoření šablony pro formulář či reportu ze stavby na jeden klik a podobně). V případě, že se uživatel rozhodne si aplikaci předplatit, obchodní zástupce

zákazníka aplikací nejen převede, ale zároveň pomůže s **nastavením všech procesů**, šablon a se zaškolením stavebního týmu - a to přímo na stavbě nebo v kanceláři zákazníka.

Dodatečně, PlanRadar pro své zákazníky připravil **předdefinované šablony formulářů a reportů** (např. Stavební deník, seznam pro inspekci stavby, seznam pro převzetí stavby), které mohou zákazníci používat v rámci svých projektů.

V neposlední řadě, v případě konkrétních dotazů mají zákazníci na základě typu přeplaceného plánu možnost kontaktovat **Zákaznickou podporu** PlanRadaru a to buď telefonicky či prostřednictvím emailu, kde tým podpory řeší jakékoliv konkrétní otázky a potřeby zákazníků.

Oblast vzdělávání uživatelů je doplněna o **webináře**, které poskytují nejnovější informace o stavebních trendech, nových funkcích aplikace PlanRadar či praktických tipech, jak aplikaci PlanRadar používat co nejefektivněji.