



The School District of Osceola County, FL

Dr. Debra Pace, Superintendent

Press Release

September 25, 2018

Dana Schafer, Public Information Officer - Osceola School District -- 407-870-4007 or 407-908-8811 (cell)

Osceola School District Launches Let's Talk! To Improve Customer Service, Build Relationships, and Streamline Communication With All Stakeholders

The Osceola County School District has kicked off a new year-round communications solution to help deliver on its promise to provide outstanding customer service and parent and community engagement. Launched during the busy back-to-school season, the online tool, called [Let's Talk!](#) from Virginia-based [K12 Insight](#), represents a new form of "always-on" communication, giving parents, students, teachers and staff, and community residents a safe, reliable way to reach district leaders whenever they need them throughout the school year.

Public Information Officer Dana Schafer says the technology, accessible through a button on the school district's website or via the downloadable smartphone app, is central to the School Board's Red Carpet initiative, by which schools and departments provide excellent customer service at all levels of the organization.

"Let's Talk! is extremely user-friendly for parents, community members, and school and district staff," says Schafer. "Since we launched earlier this month, people have said 'thank you' for the opportunity to share their questions, comments, kudos, and concerns with us. That's what we're all about as a school district. We're about engagement and two-way communication. We want people to be able to talk to us, instead of us simply pushing information out."

In addition to streamlining communication, Let's Talk! features a backend dashboard with real-time metrics, including average response time and customer feedback score, allowing administrators to better measure the quality of service provided by the district and its schools.

If early returns are any indication, parents and community members are already seeing a difference. "The response time was quick," wrote one district parent. "I received the info I was looking for efficiently with a nice offer to help with any other issues I may have. Thank you!" Wrote another, "Everyone was so helpful and so kind and courteous even though it is the crazy time of the first week of school!"

For more about Let's Talk!, individuals are encouraged to contact the district's Community Relations Department at 407-870-4007.

###

El Distrito Escolar de Osceola Lanza *Let's Talk!* para Mejorar el Servicio al Cliente, Establecer Relaciones y Optimizar la Comunicación con Todas las Partes Interesadas

El Distrito Escolar del Condado Osceola en Florida ha iniciado una nueva solución para la comunicación durante todo el año para ayudar a cumplir con la promesa de proveer un servicio al cliente sobresaliente y participación activa de los padres y la comunidad. Lanzado durante el ocupado periodo de inicio de clases, la herramienta en línea, llamada [*Let's Talk!*](#) de [K12 Insight](#) con base en Virginia, representa una nueva forma de comunicación “siempre conectada”, dándoles a los padres, estudiantes, maestros, personal y residentes de la comunidad una forma segura y confiable para comunicarse con los líderes del distrito escolar cuando los necesiten durante el año escolar.

La oficial de información pública Dana Schafer expresó que la tecnología, la cual es accesible a través de un botón en el sitio web del distrito o una aplicación descargable en los teléfonos inteligentes, es fundamental en la iniciativa de la Alfombra Roja de la Junta Escolar, en la que las escuelas y departamentos proveen excelente servicio al cliente en todos los niveles de la organización.

“*Let's Talk!* es extremadamente fácil de usar para los padres, miembros de la comunidad y el personal de las escuelas y el distrito,” expresó Schafer. “Desde el lanzamiento a principios de este mes, las personas han dicho “gracias” por la oportunidad de compartir con nosotros sus preguntas, comentarios, elogios y preocupaciones. Ese es nuestro objetivo en el distrito de Osceola. Nuestro objetivo es la participación activa y la comunicación bidireccional. Queremos que las personas puedan comunicarse con nosotros en lugar de simplemente enviar información.”

¡Además de la optimización en la comunicación, *Let's Talk!* cuenta con un tablero de indicadores con métricas en tiempo real que incluyen el promedio de tiempo de respuesta y puntuación sobre la opinión de satisfacción del cliente, lo cual le permite a los administradores medir mejor la calidad del servicio provisto por el distrito y sus escuelas.

Si las prontas respuestas son una indicación, los padres y miembros de la comunidad ya están viendo la diferencia. “El tiempo de respuesta fue rápido”, escribió un padre del distrito. “Recibí la información que buscaba de forma eficiente y con un amable ofrecimiento de ayuda en cualquier otro asunto. ¡Gracias!” escribió otro padre, “¡Todos fueron muy serviciales, amables y corteses a pesar de ser un periodo bien ocupado como lo es la primera semana de clases!”

Para más información sobre *Let's Talk!*, se les exhorta a las personas a comunicarse con el Departamento de Relaciones con la Comunidad al 407-870-4007.

###