

Resultaten

Omslag-Werkplaats voor Duurzame Ontwikkeling
Eindhoven

Meting 1: 20 tot en met 24 oktober 2014
Branche: Producenten en toeleveranciers

Uw Resultaten: Zilver



- 100% van de onderzochte kanalen is goed bereikbaar
- >50% van de onderzochte kanalen is goed bereikbaar
- <50% van de onderzochte kanalen is goed bereikbaar

Kanaal	Norm	Branche	Meting 1
Telefoon	90%	49%	80%
E-mail	95%	50%	100%
Website	Ja	91% (Ja)	--
Social Media	100%	--	--

Beantwoord door een persoon binnen 15 seconden

Beantwoord binnen 24 uur

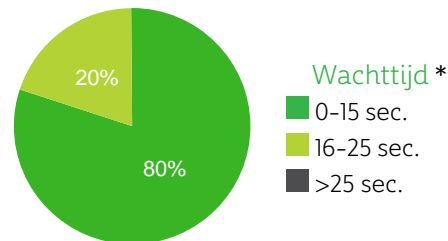
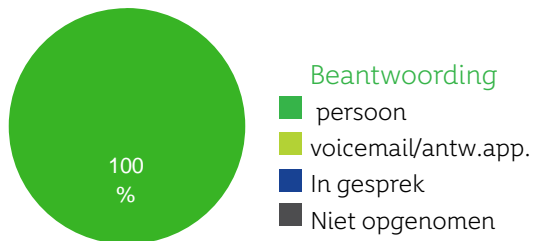
Contactgegevens eenvoudig op de website te vinden

Reactie op posts en tweets binnen 24 uur

Social Media telt niet mee bij toekennen van het 'keurmerk'

Telefonische bereikbaarheid - Krijgt een klant die belt u snel aan de telefoon?

Resultaten Telefoonnummer (040) 291 02 95 is 5 maal gebeld



	meting 1
Aantal keren gebeld	5
Aantal keren beantwoord door persoon binnen 15 seconden	4
door persoon na 15 seconden	1

Score	meting 1
Beantwoord door persoon binnen 15 seconden	80%
Norm	90%
Uw branche	49%



Datum	Tijd	Telefoon nummer	Wachtijd tot eerste contact	Eerste contact	* Wachtijd tot beantwoording door persoon	Laatste contact
20 okt.	10.47	(040) 291 02 95	25 seconden	persoon	25 seconden	persoon
21 okt.	09.47	(040) 291 02 95	9 seconden	persoon	9 seconden	persoon
22 okt.	15.32	(040) 291 02 95	5 seconden	persoon	5 seconden	persoon
23 okt.	15.46	(040) 291 02 95	9 seconden	persoon	9 seconden	persoon
24 okt.	15.05	(040) 291 02 95	9 seconden	persoon	9 seconden	persoon

Resultaten

Omslag-Werkplaats voor Duurzame Ontwikkeling
Eindhoven

Meting 1: 20 tot en met 24 oktober 2014
Branche: Producenten en toeleveranciers

E-mailbereikbaarheid - Krijgt een klant die een e-mail stuurt snel antwoord van u?

Resultaten Er zijn 3 e-mails verzonden naar omslag@omslag.nl

Verzonden op	Responsetijd	Autoreply
20 okt. 13.45	5 uur	Nee
22 okt. 10.01	1 uur	Nee
24 okt. 10.17	<0,5 uur	Nee

Score	meting 1
Beantwoord binnen 24 uur	100%
Norm	95%
Uw branche	50%



Vindbaarheid contactgegevens op uw website - Kan een klant uw contactgegevens eenvoudig vinden?

Dit onderdeel is niet onderzocht.

Bereikbaarheid op Social Media

Dit onderdeel is niet onderzocht.

Omslag-Werkplaats voor Duurzame Ontwikkeling
Eindhoven

Meting 1: 20 tot en met 24 oktober 2014
Branche: Producenten en toeleveranciers

Goed Bereikbaar-scan toelichting

De Goed Bereikbaar-scan bestaat uit 5 telefoon oproepen, 3 e-mails en een internet check. De resultaten geven een concreet en duidelijk beeld van de kwaliteit van de eerste beantwoording op het door u opgegeven telefoonnummer en e-mailadres. Hiermee is deze scan een belangrijke eerste stap op weg naar een optimale bereikbaarheid. U kunt de resultaten van de Goed Bereikbaar-scan vergelijken met de onderstaande adviesnormen die door Ipsos worden gehanteerd.

Basis adviesnorm bereikbaarheid:

Telefonie: 90% beantwoording binnen 15 seconden door een persoon.
E-mail: 95% beantwoording binnen 24 uur.
Internet: contactgegevens eenvoudig vindbaar.

Vragen?

Heeft u vragen over de scan, neem dan contact op met Ipsos via telefoonnummer (020) 607 08 00 of per e-mail via KPNScan@ipsos.com.

Advies over uw bereikbaarheid

In de kpn XL winkel bij u in de buurt kunt u persoonlijk advies krijgen over het optimaliseren van uw bereikbaarheid. Denk hierbij aan integratie van producten zoals bij KPN EEN waarmee u mogelijk kunt besparen en makkelijker uw bereikbaarheid kunt instellen. Maak een afspraak via kpn.com/agendaplanner.

Zelfscan

In de tabel kunt u op basis van de resultaten en de adviesnormen de mogelijke oplossingsrichtingen bepalen.

	Knelpunt	Gevolg	Oplossingsrichting
Telefonie	<ul style="list-style-type: none"> De klant krijgt ingesprektoon Er wordt niet opgenomen Lange wachttijden voor beantwoording 	<ul style="list-style-type: none"> Klant belt uw concurrent Klant laat het voor wat het is 	<ul style="list-style-type: none"> Voldoen uw infrastructuur, randapparatuur en/of personele bezetting nog aan uw aanbod van inkomend telefoonverkeer? Neem voor advies op maat contact op met uw dichtstbijzijnde kpn XL winkel via kpn.com/agendaplanner
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> Uw klant ontvangt geen of een late reactie 	<ul style="list-style-type: none"> Klantvertrouwen daalt Klant ervaart geen service Klant neigt over te stappen naar een concurrent 	<ul style="list-style-type: none"> Informeert uw klant, in een auto-reply, over uw klantcontactbeleid indien u verwacht niet tijdig te kunnen reageren. Raadpleeg in uw e-mail-software de Help-functie voor het instellen van een auto-reply Borg uw klantcontactbeleid bij uw medewerkers Ga na of een reductie van e-mailverkeer mogelijk is door de meest gestelde vragen (FAQ) inclusief de antwoorden op de website te plaatsen. Minimaliseer het gebruik van no-reply e-mailadressen
Internet	<ul style="list-style-type: none"> Uw contactgegevens zijn lastig te vinden 	<ul style="list-style-type: none"> Uw potentiële klant bezoekt een website van een concurrent 	<ul style="list-style-type: none"> Plaats uw contactgegevens of de link er naar toe prominent op uw homepage. Gebruik een duidelijke term: 'Contact' of 'Klantenservice' en publiceer in ieder geval een telefoonnummer en/of e-mailadres/contactformulier Als u actief bent op social media publiceer dan deze contactkanalen (met link) bij uw contactgegevens.
Social Media	<ul style="list-style-type: none"> Uw klant ontvangt geen of een late reactie op een post/tweet 	<ul style="list-style-type: none"> Klant ervaart geen service Klant kan social media gebruiken om openlijk te communiceren over uw onbereikbaarheid. 	<ul style="list-style-type: none"> Kies de kanalen die u inzet zorgvuldig (de klant kan op meer manieren contact met u opnemen) en borg uw klantcontactbeleid bij uw medewerkers Informeert uw klant met een algemene reactie indien u verwacht niet tijdig inhoudelijk te kunnen reageren Vraag uw klant u een bericht te sturen per e-mail of telefonisch contact op te nemen wanneer u persoonlijke informatie met hem wil delen Realiseer u dat uw reactie niet alleen zichtbaar is voor deze klant. Reageer snel, toon empathie, wees authentiek en besef afspraak = afspraak