

BROCHURE FEEDBACK SERVICES

Inleiding

Altijd al behoefte gehad aan een systeem waarbij uw klanten en/of medewerkers direct feedback kunnen geven over uw dienstverlening?

Vanaf nu kan uw klant of medewerker altijd en overal op vele onderwerpen feedback geven. Dit kan met de app genaamd "Feedback Services". Dit is een app waarbij vragenlijsten gedownload worden op één of meerdere telefoons en tablets. De uitkomsten ontvangt u via een excelsheet of een dynamisch realtime dashboard. Na analyse en door het inzetten van vervolgacties verbetert u uw dienstverlening. Door de vragenlijsten te laten invullen en de ontwikkelingen in de dashboard ziet u snel of de vervolgacties nut hebben.



Hoe makkelijk is dit?

Ontvang van uw klanten of medewerkers informatie via de Feedback Services app. Deze werkt zeer eenvoudig. U informeert bv. via een workshop, een e-mail of een folder uw klant of medewerker van het bestaan van deze app. Uw klant of medewerker download de app vanuit de Apple Store of via Google Play (Android) op de telefoon of tablet.

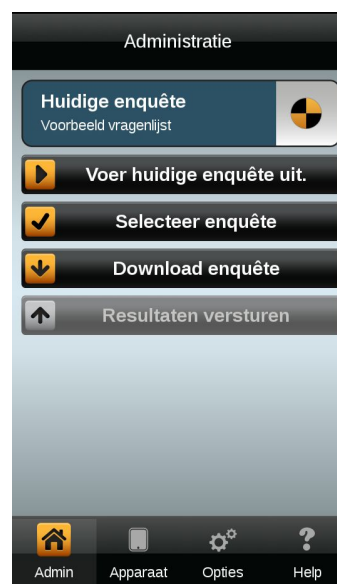


Na het invoeren van de gebruikersnaam en uw unieke code kan de gebruiker uw vragenlijst(en) al invullen via het basisscherm genaamd admin (figuur 1). De gebruiker kan de huidige vragenlijst opnieuw gebruiken of kan een andere vragenlijst selecteren. Wanneer nieuwe vragenlijsten beschikbaar zijn, dan kan deze gedownload worden.

De vragenlijst

De vragenlijst kan verschillende doelen behartigen zoals een tevredenheidsonderzoek, een checklist, een poll of een meldingsfunctie.

U kunt bij het opstellen van de vragenlijst kiezen uit vele verschillende antwoordtypen om uw vragen beantwoord te krijgen. In onderstaande schermen ziet u enkele technieken om uw vraag beantwoord te krijgen zoals een intervalbar, meerkeuze antwoorden, handtekening en dropdownbox. Er zijn nog meer mogelijkheden die u kunt lezen in de bijlage.

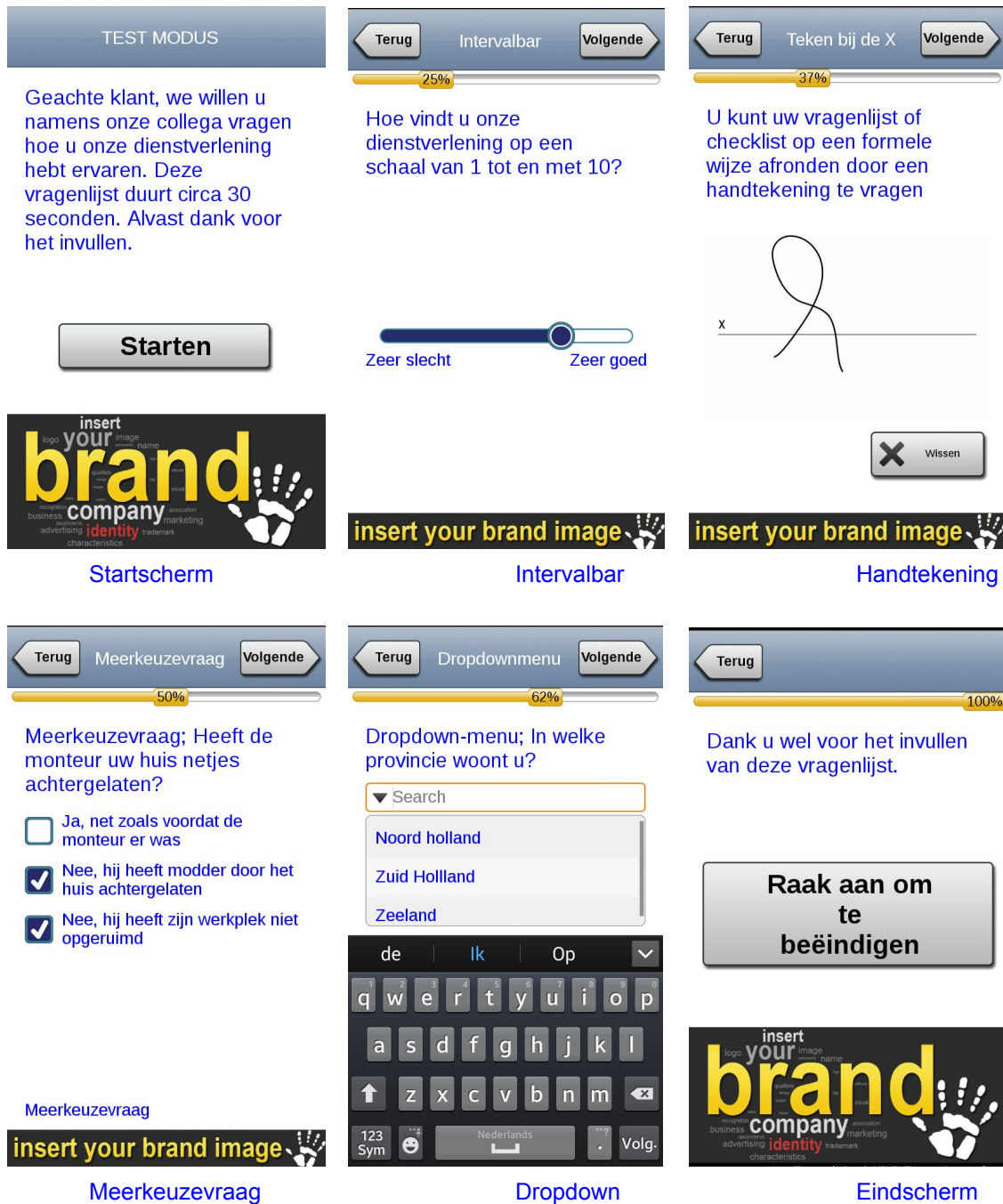


Figuur 1



De gebruiker ziet via de statusbalk hoe ver hij/zij gevorderd is in de vragenlijst. De statusbalk is natuurlijk optioneel, u kunt deze functionaliteit uitschakelen.

De vragenlijst kan in de bedrijfslook & feel gepresenteerd worden. U kunt de lettergrootte en kleur aanpassen en uw eigen logo plaatsen waar nu het "brand" plaatje staat in onderstaande schermen.



De vragenlijst kan in een kiosk mode weergegeven worden. Uw klanten kunnen enkel en alleen maar de vragenlijst invullen. Dit is handig in bijvoorbeeld een winkel; of een enquêteur die vele mensen achter elkaar bevroegd.

De vragenlijst kan ook één keer ingevuld worden waarna nadat de vragenlijst is ingevuld direct teruggekeerd wordt naar het admin menu (figuur 1). Voor bijvoorbeeld een dakbedekker kan dit handig zijn. Eerst vult de dakbedekker een checklist in om de kwaliteit van zijn dienstverlening te waarborgen. Tussen de werkzaamheden door ontdekt hij een uniek probleem wat het management ook zou moeten weten. Tevens ziet hij dat de dakgoten vervangen moeten worden. Hij bespreekt het met de klant, maar maakt er ook gelijk een melding van voor de salesafdeling. Voor zowel het probleem als de dakgoot maakt hij een foto en plaatst er een omschrijving bij. Na de dienstuitvoering vraagt hij aan een klant wat

de klant van zijn dienstverlening vond. Van vier verschillende (type) vragenlijsten heeft hij nu gebruikgemaakt en dat allemaal op zijn telefoon via de app Feedback Services.



Output

De gebruiker heeft de vragenlijst ingevuld. Deze resultaten worden in het device zelf opgeslagen totdat de gebruiker de resultaten verstuurd door op het knopje “resultaten versturen” in het startmenu (figuur 1) te drukken. De gebruiker hoeft dus niet on-line te zijn tijdens het invullen van de vragenlijst.

Wanneer de resultaten verstuurd zijn, dan worden deze resultaten in de database bij de andere resultaten gevoegd. Per vragenlijst wordt periodiek per e-mail een excel overzicht naar u verstuurd waarna u uw gegevens kan analyseren of een real-time dynamisch dashboard wordt ontwikkeld waarbij u uw informatiebehoefte gepresenteerd krijgt zoals u dat wenst.

Door de continue feedback op uw vragenlijsten ziet u zeer spoedig of uw vervolgacties ook tot een verbetering leiden.



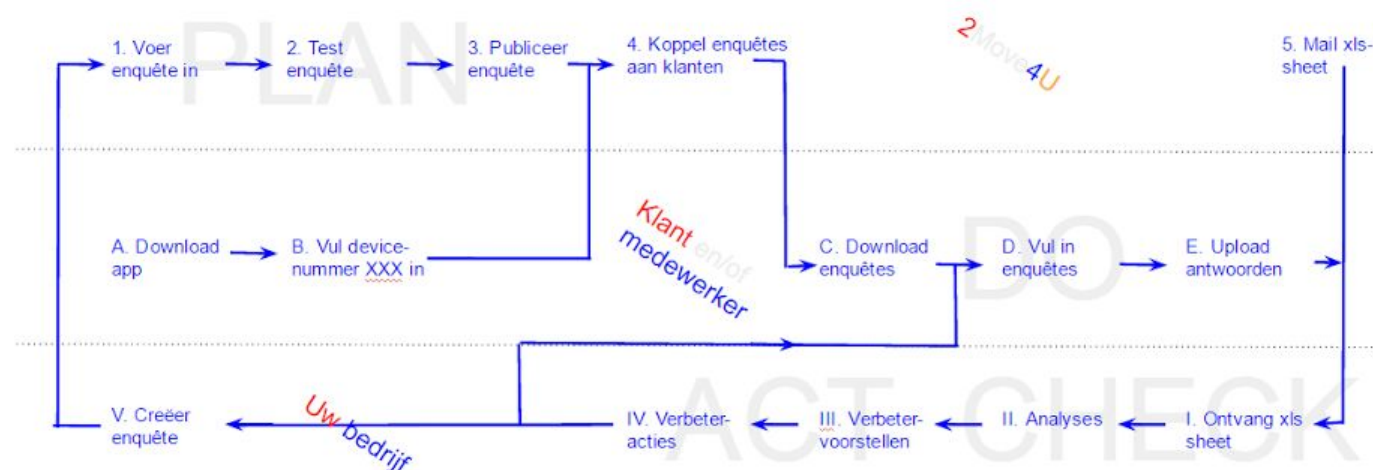
U hebt nu een basis tool in handen die u informatie kan verstrekken die voorheen niet mogelijk was. U kunt nu anytime en anywhere uw klanten en medewerkers actief bij uw dienstverlening betrekken!

In de bijgevoegde bijlage staat meer informatie over de procesflow, type onderzoeken, antwoord technieken en wijze van verspreidingsmogelijkheden.



Bijlage

Overzicht procesflow:



Type onderzoeken:

1. Klanttevredenheidsonderzoek
2. Loyaliteit klant meten via Net Promotor Score (NPS)
3. Feedback functioneren medewerker door klant
4. Medewerkerstevredenheidsonderzoek
5. Checklists
6. Incidenten rapporteren
7. Polls of hypothesen testen
8. Overige

Wijze van beantwoorden van een vraag:

1. Open antwoord geven door middel van tekst of numeriek waarbij tevens een maximum aan in te voeren karakters meegegeven kan worden.
2. Gesloten antwoord op enkele vraag waarbij enkele of meerdere van te voren gedefinieerde antwoorden aangekruist kunnen worden.
3. Gesloten antwoord op enkele vraag geven via dropdown menu.
4. Rating aangegeven op verschillende statements in 1 scherm (alleen op tablets).
5. Interval schaal met slider (met bijvoorbeeld smiles, zeer tevreden - zeer ontevreden, zeer slecht - uitmuntend, 0 - 10).
6. Datum en tijd aangeven.
7. Handtekening invoeren door over het scherm te "tekenen".
8. Foto invoegen via camera.

Wijze van verspreiding / bekendmaking:

1. Mail
2. Nieuwsbrief
3. Kranten
4. Folder / flyers
5. Internet / intranet / extranet
6. Workshop