

Geonose gebruikersdag 2003

Enquête
Klanttevredenheid

DGMR Raadgevende Ingenieurs bv
Den Haag - Arnhem – Drachten – Maastricht – www.dgmr.nl

Aanleiding

- Afstudeerproject TSM business school
- Aanleiding: Minder kosten helpdesk -> meer budget Geonose

Uitgangspunt: Besparingen zonder de klanttevredenheid te verminderen

- Probleem: Klanttevredenheid onbekend

Enquête

- Doel enquête:
Het meten van de tevredenheid van de klant over de helpdesk van DGMR en alle andere informatiebronnen voor Geonose
- In juli 2002 zijn er 215 enquêtes verstuurd naar alle Geonose gebruikers



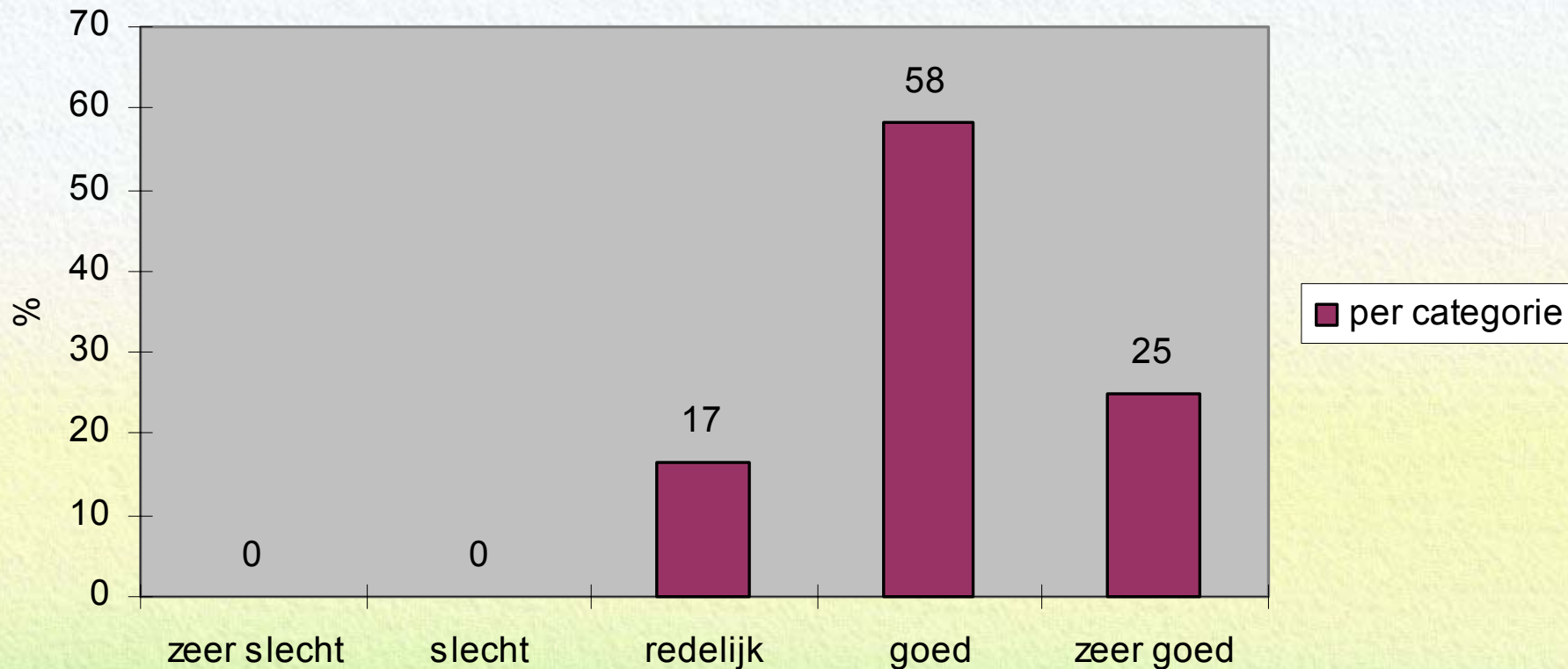
Resultaten

- Respons: 44%
 - 94 enquêtes waarvan 19 ongeldig
- Gemiddelde gebruiker:
 - 2 jaar ervaring
 - 10 uur per week
 - belt helpdesk minder dan drie keer per jaar met fout
 - 75% heeft Geonose cursus gevolgd
 - 96% internet op de werkplek
 - 99% e-mail op de werkplek

Resultaten

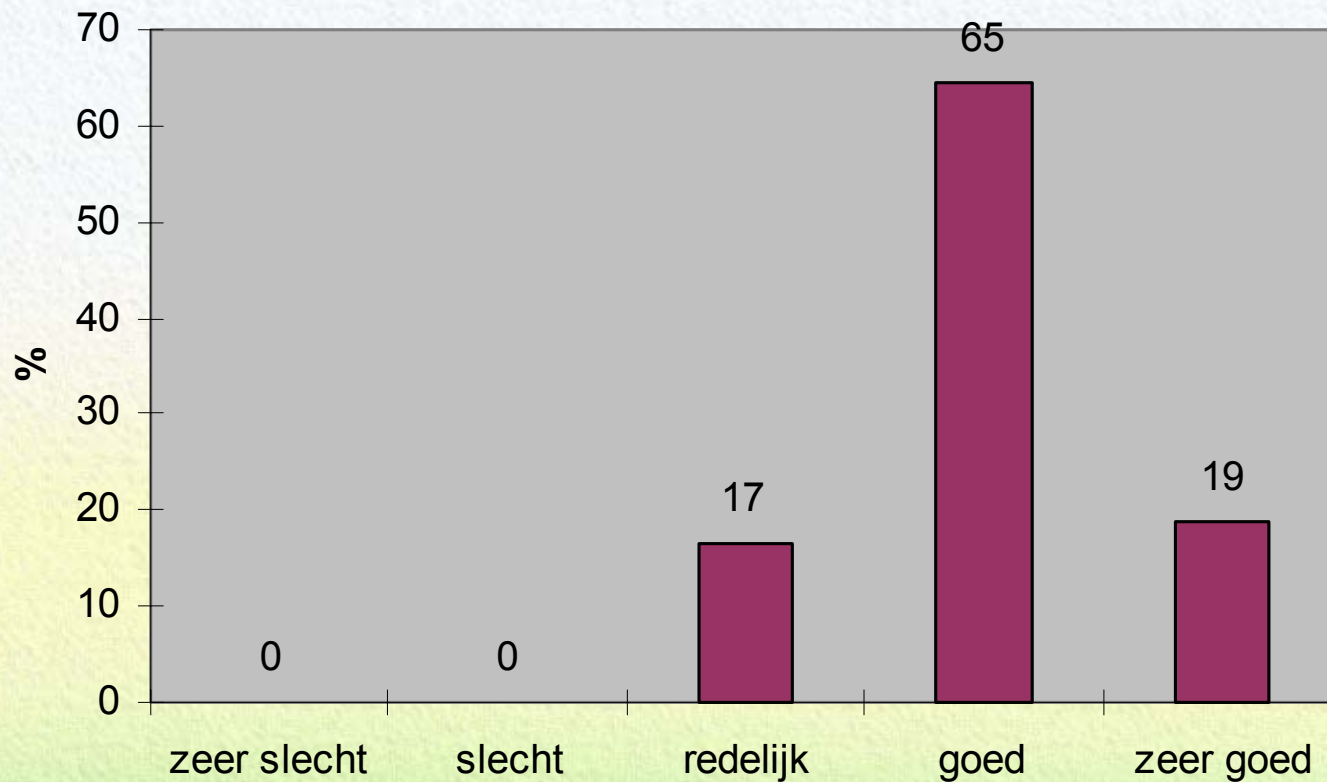


Bereikbaarheid helpdesk



Resultaten

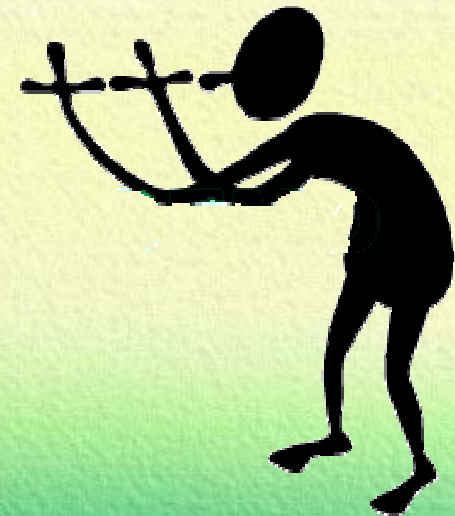
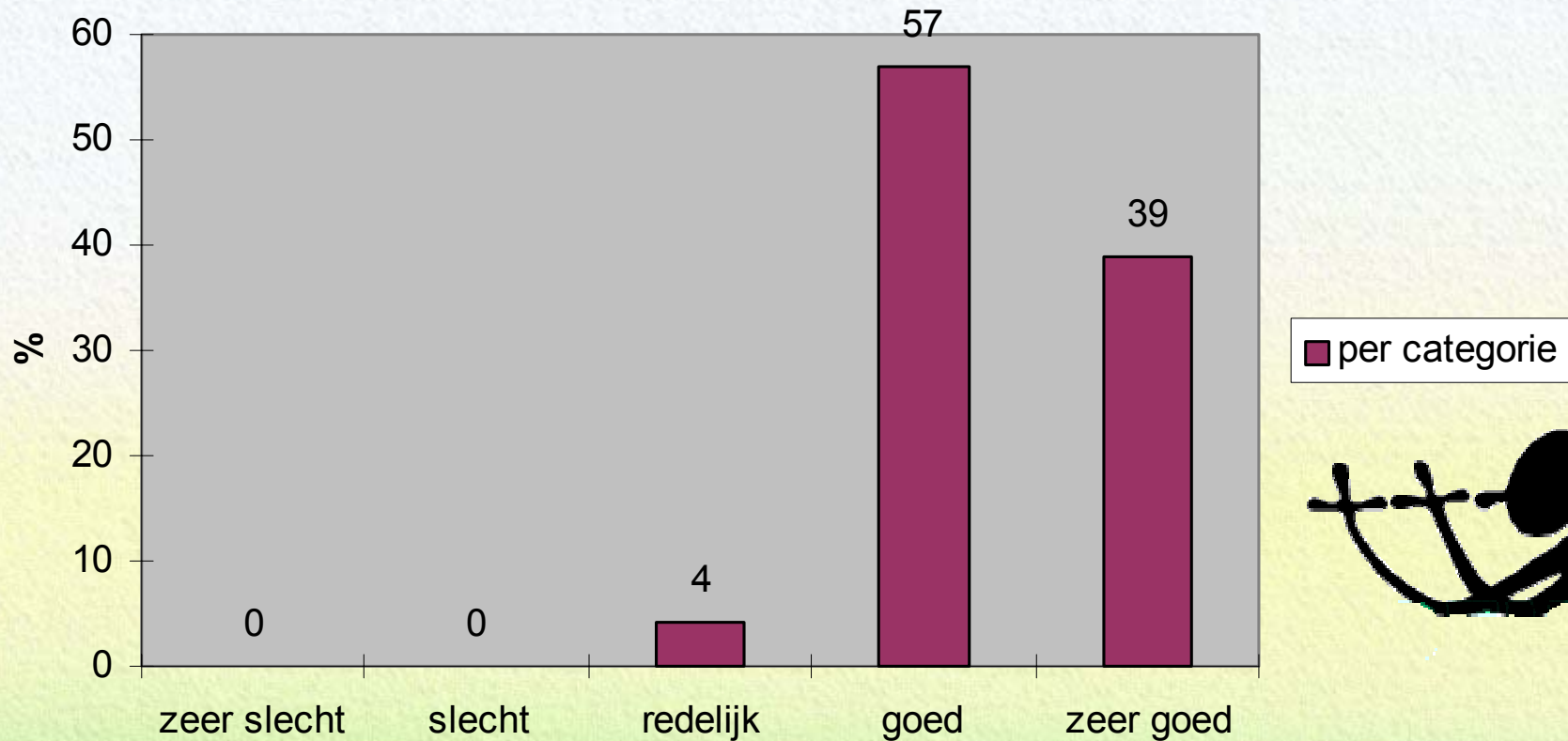
Correspondentie



■ per categorie

Resultaten

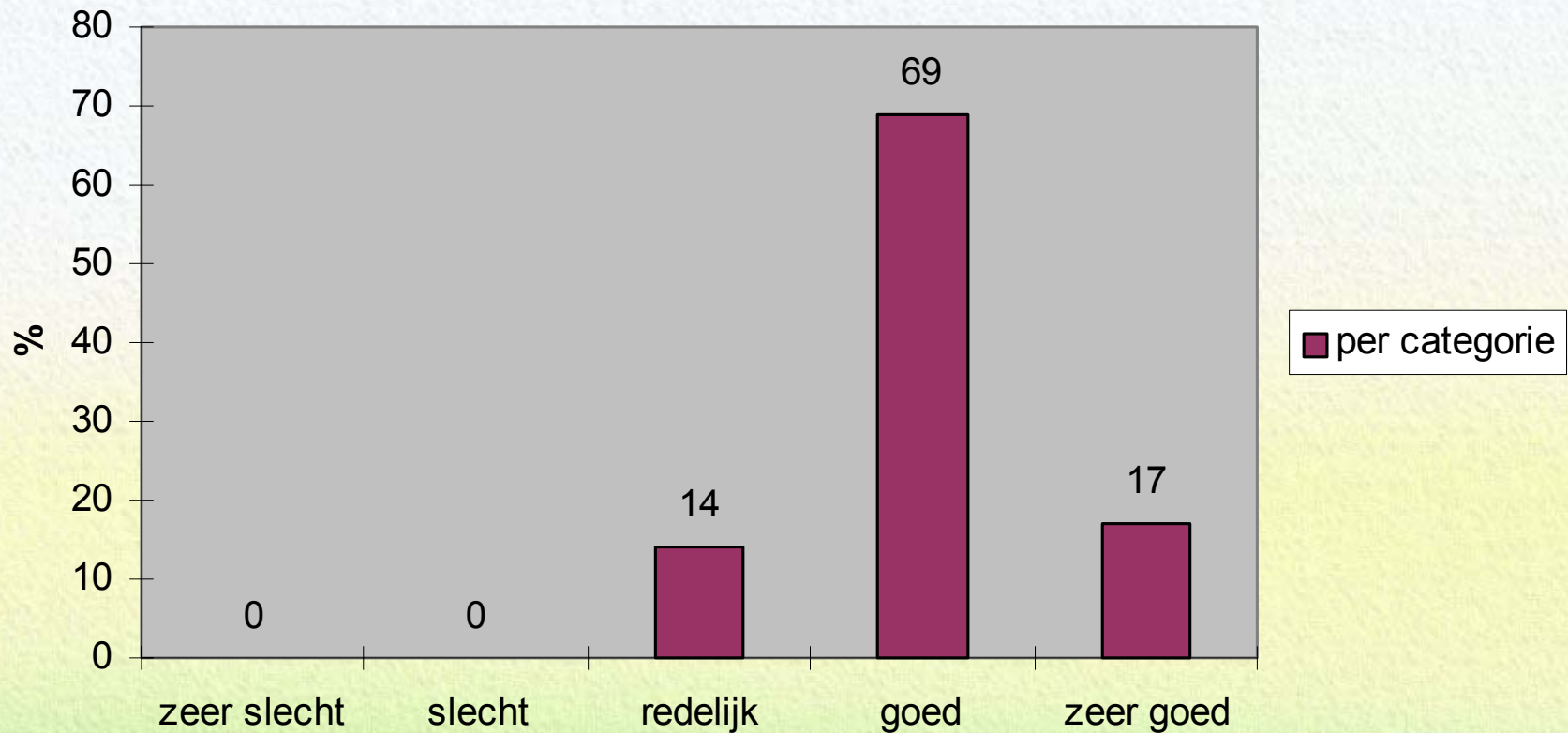
Beleefdheid medewerkers



Resultaten

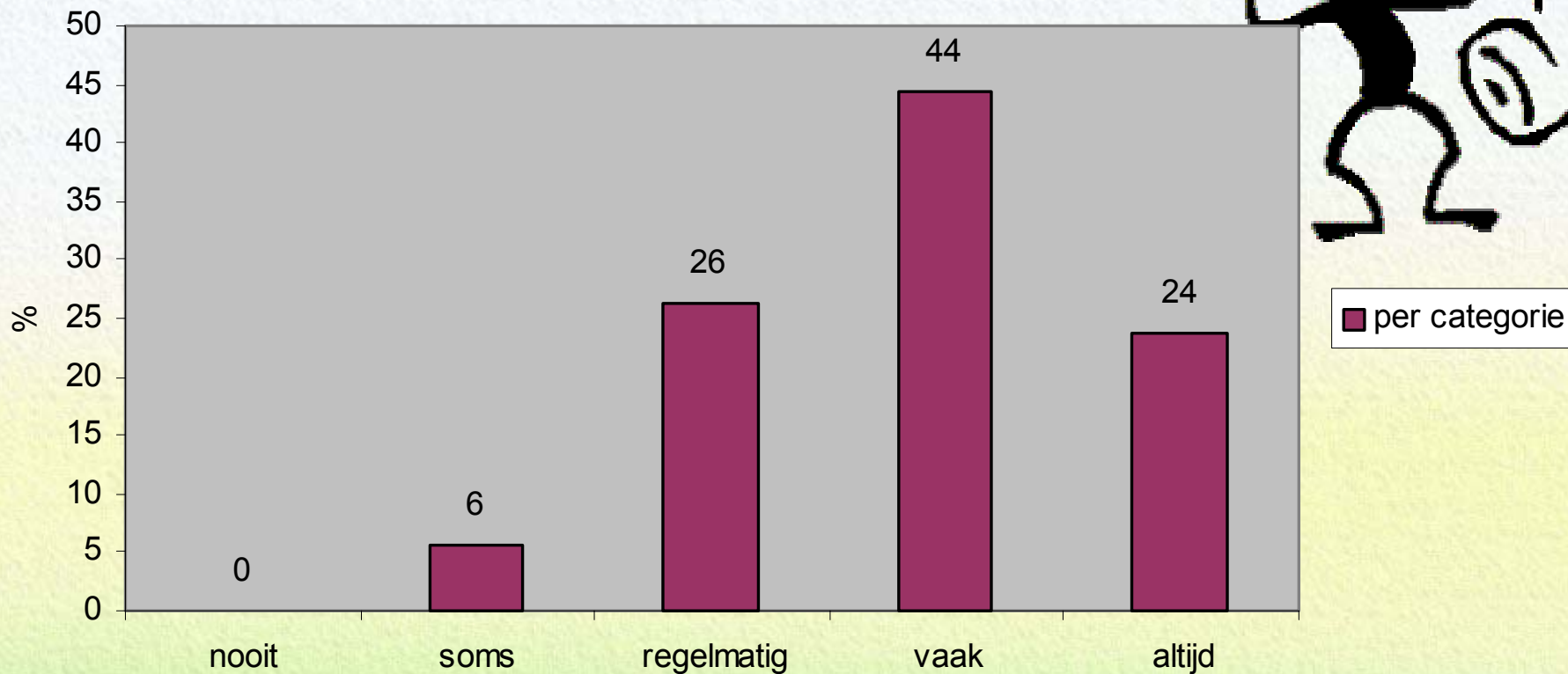


Competentie medewerkers



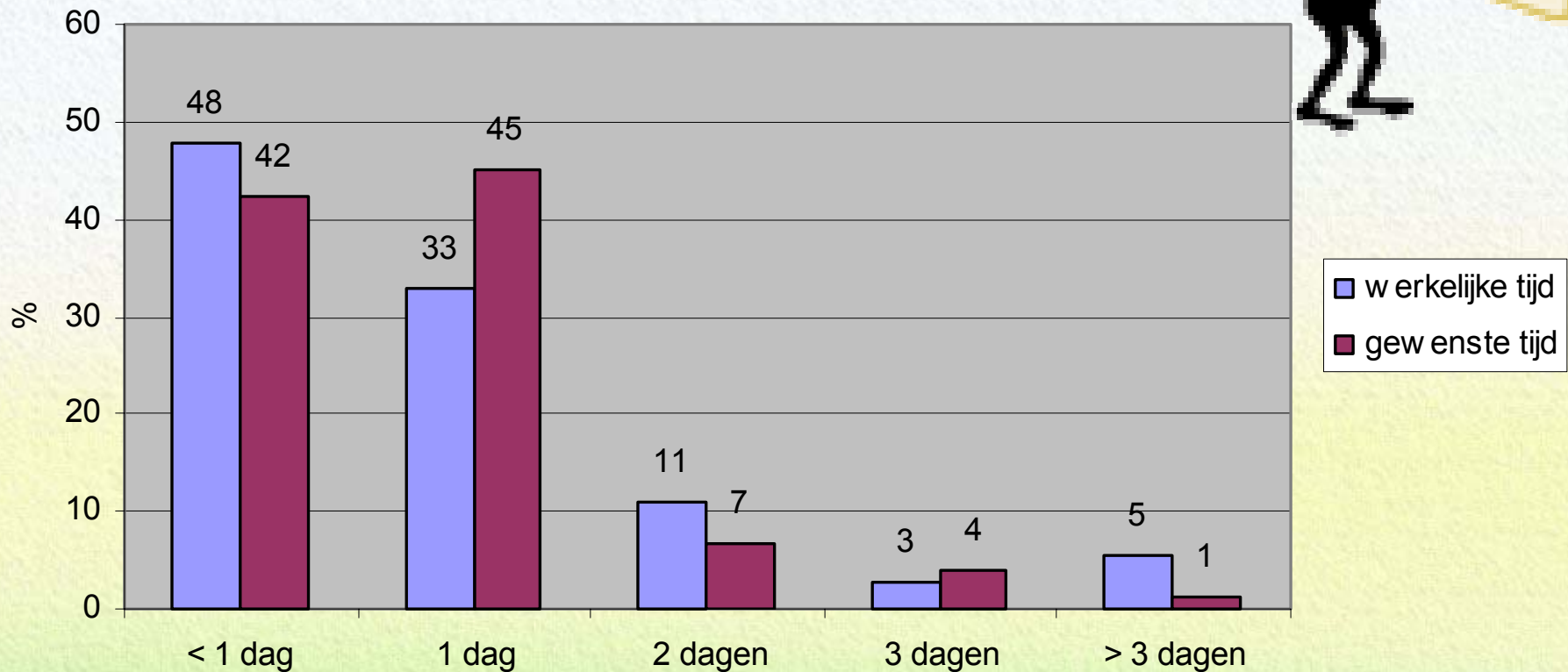
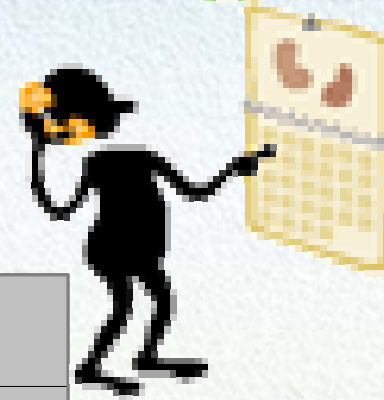
Resultaten

Oplossing na bellen

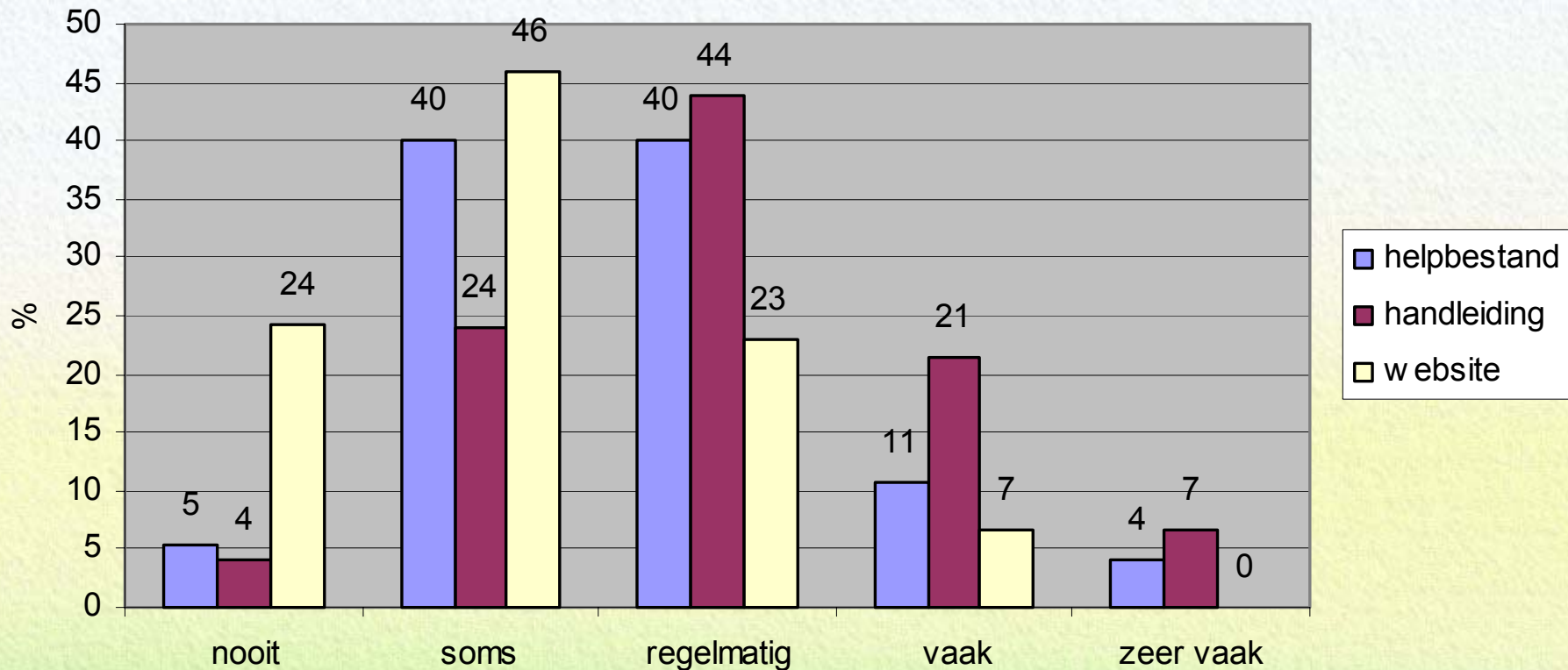


Resultaten

Tijd tussen melding probleem en oplossing

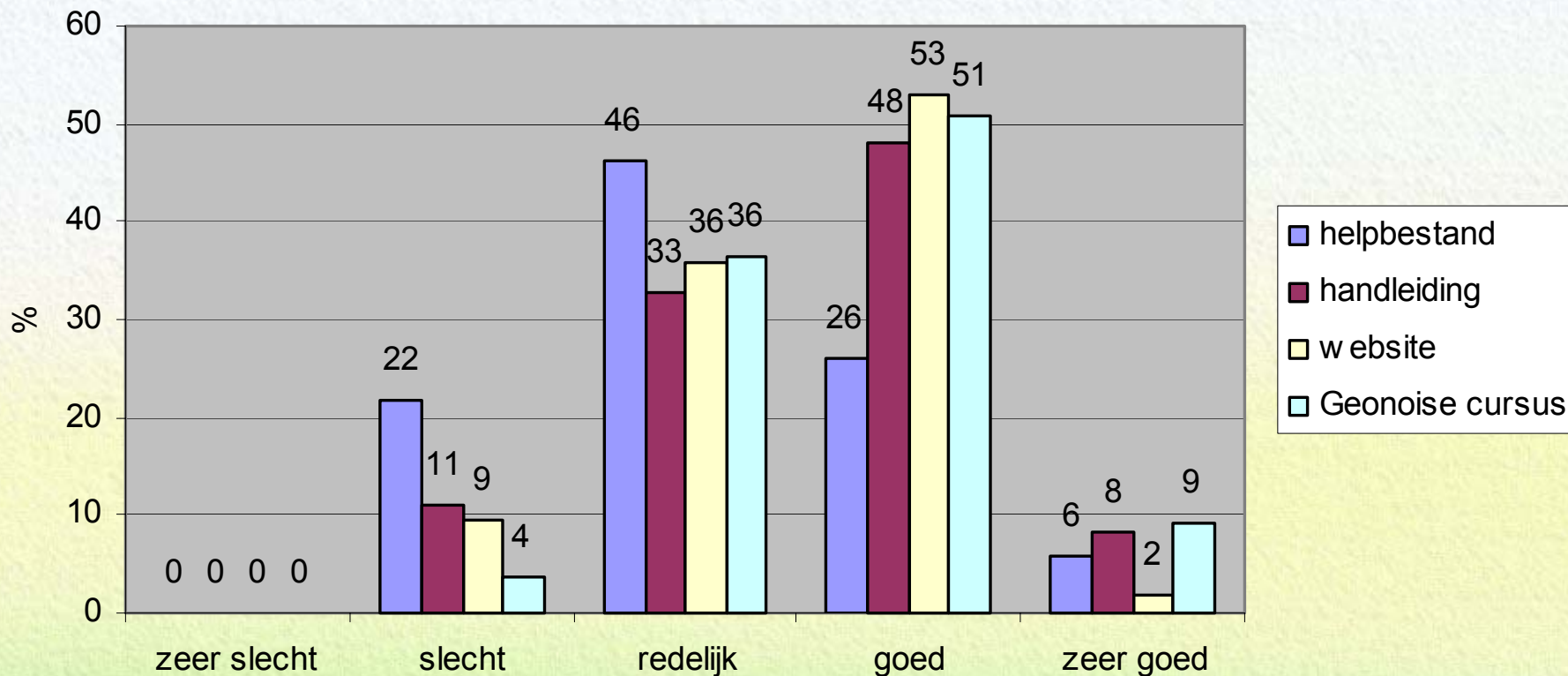


Hoe vaak raadpleegt u?

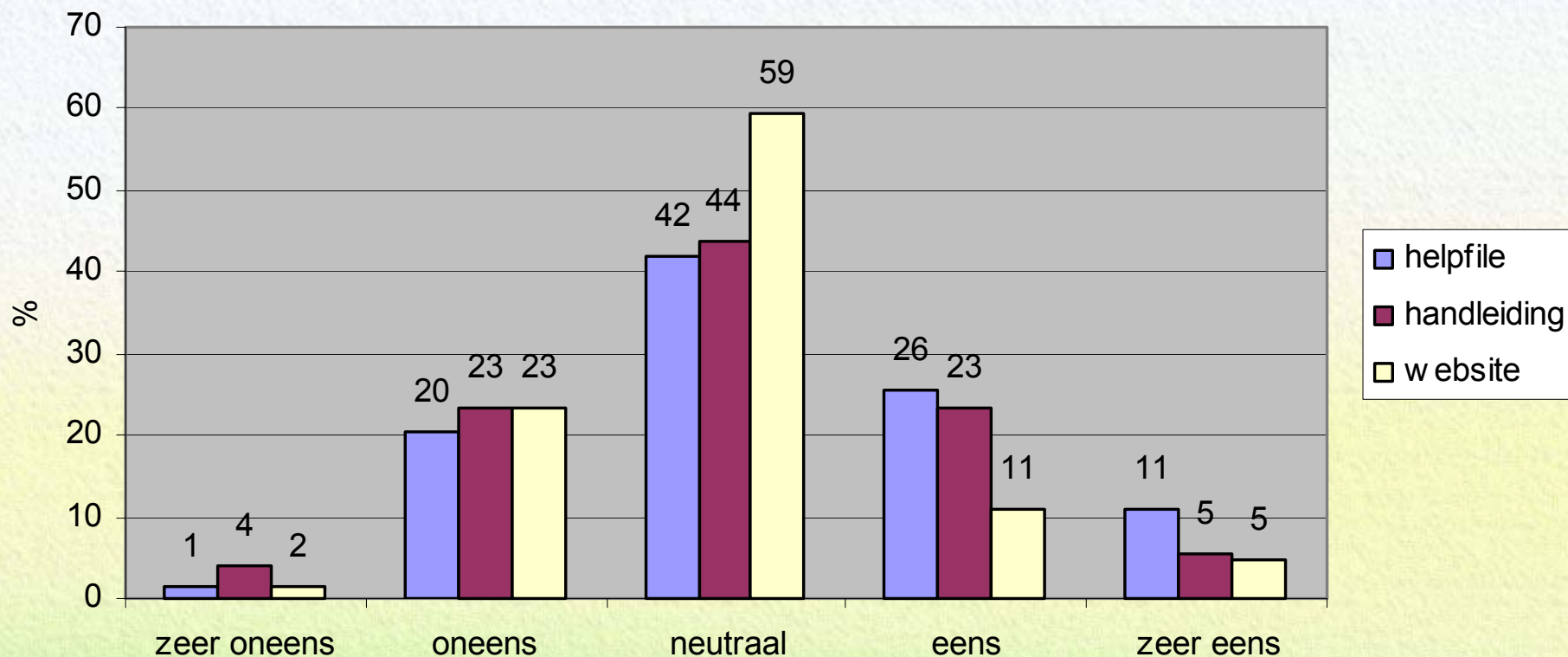


Resultaten

Waardering



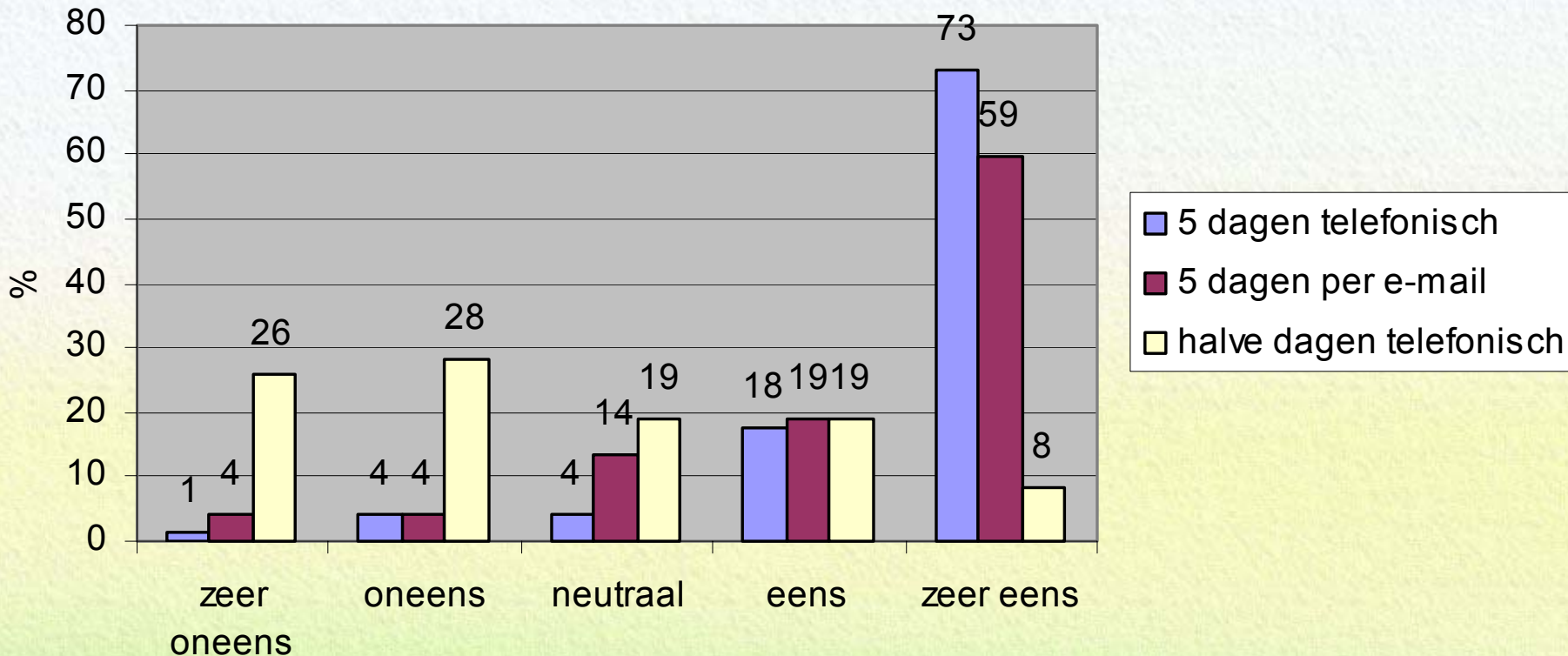
Uitbreiding naslagwerken



Resultaten



Veranderen bereikbaarheid



Conclusie

- Huidige klanttevredenheid over helpdesk is hoog
- Meest tevreden over de handleiding.
- Handleiding door 72% gebruikt, de rest minder
- Uitbreiding naslagwerken niet nodig
- Vermindering telefonische toegankelijkheid is geen optie

En nu?

95% gebruikers is geïnteresseerd in nieuwsbrief

Webnieuws per e-mail per 1 juni

- Meldingen updates/patches/extra's DGMR software
- Wijzingen veelgestelde vragen, bekende problemen etc.

DGMR Software website: Jolanda Voskuilen

Aanmelden nu via enquête of binnenkort op
www.dgmr.nl