



LEER UW KLANT KENNEN

Mystery Visitors toetsen uw servicenormen!

Nederland is het horkerige gedrag van call centers, zoals die van de telecombédrijven, helemaal zat. Maar het zijn niet alleen de telecombédrijven die op dit punt wanprestaties leveren. Ook verzekeringmaatschappijen, zorginstellingen, energiebedrijven en de belastingdienst, om er maar een paar te noemen, kunnen de klant soms tot wanhoop drijven. Het moet dus echt anders! Gemeenten hebben het juiste Antwoord©.

Service Scan = verbetering

Dienstverlening is hot. De gemeenten hebben hun eigen Antwoord© op de hogere eisen die burgers aan dienstverlening stellen. Maar hoe beleeft de klant die (verbeterde) dienstverlening van de gemeente als hij de balie bezoekt, belt naar het telefonisch infopunt, een brief of mail stuurt of de website bezoekt? Om daar achter te komen doen veel gemeenten periodiek klanttevredenheidsonderzoek, zoals het landelijke Benchmarkonderzoek. Daarnaast zet een

toenemend aantal gemeenten de 'Service Scan' in: mystery visitors (pseudo klanten) toetsen op basis van bij gemeenten zelf ontwikkelde scenario's en scripts, het serviceproces en de daaraan verbonden servicenormen. De Service Scan geeft een direct beeld van de kwaliteit van de dienstverlening in de ogen van de klant. Het is vooral ook een uniek verbeterinstrument voor management en medewerkers van publieksbalies in het gemeentelijke Contact Centrum.

De mystery visitor uit uw eigen gemeente is de spil die uw servicekanalen (publieksbalies, telefonie, website, brieven en e-mail) benadert zoals uw klanten dat doorgaans doen. Vervolgens beoordeelt hij/zij de kwaliteit aan de hand van bij gemeenten ontwikkelde scenario's en vragenlijsten. De uitkomsten volgen binnen 48 uur na elk onderzoek en zijn voor u meteen op detailniveau inzichtelijk via een online applicatie.

Traditioneel klantonderzoek houdt het vaak bij een vooraf aangekondigd onderzoek op 1 of 2 kanalen. De Service Scan van Novostar checkt actief & doorlopend op alle servicekanalen en doet dat minimaal 160 keer per jaar. Dat biedt een breed, betrouwbaar en voor de leiding een zeer bruikbaar resultaat.

Wilt u meer weten, neem dan contact op met Novostar via telefoonnummer 013 - 59 44 730 of stuur een e-mail naar info@novostar.nl. Wij kunnen dan vrijblijvend een persoonlijke presentatie voor u verzorgen.



Service Scan

VS

Benchmark

Managementtool waarbij de beleving van de klant wordt gemeten bij een bezoek aan de balie.

Wat

Periodiek klanttevredenheidsonderzoek dat is gebaseerd op de perceptie van de burger.

Doormiddel van mistory visitors worden met diverse scenarios het serviceproces getest.

Waarmee

Vooraf aangekondigd bezoek waarbij rapportcijfers voor diverse onderdelen worden gegeven.

De uitkomsten van elk bezoek zijn binnen 48 uur online beschikbaar. Directe interventie is mogelijk.

Wanneer

De uitkomsten zijn na een aantal maanden beschikbaar in de vorm van een rapportage.

De Service Scan heeft direct effect op het management en het balieteam en geeft doorkijkje naar de backoffice.

Wie

Het klanttevredenheidsonderzoek is met name geschikt om de gehele organisatie te beoordelen.

Voor rechtstreekse input voor verbeteracties met het team.

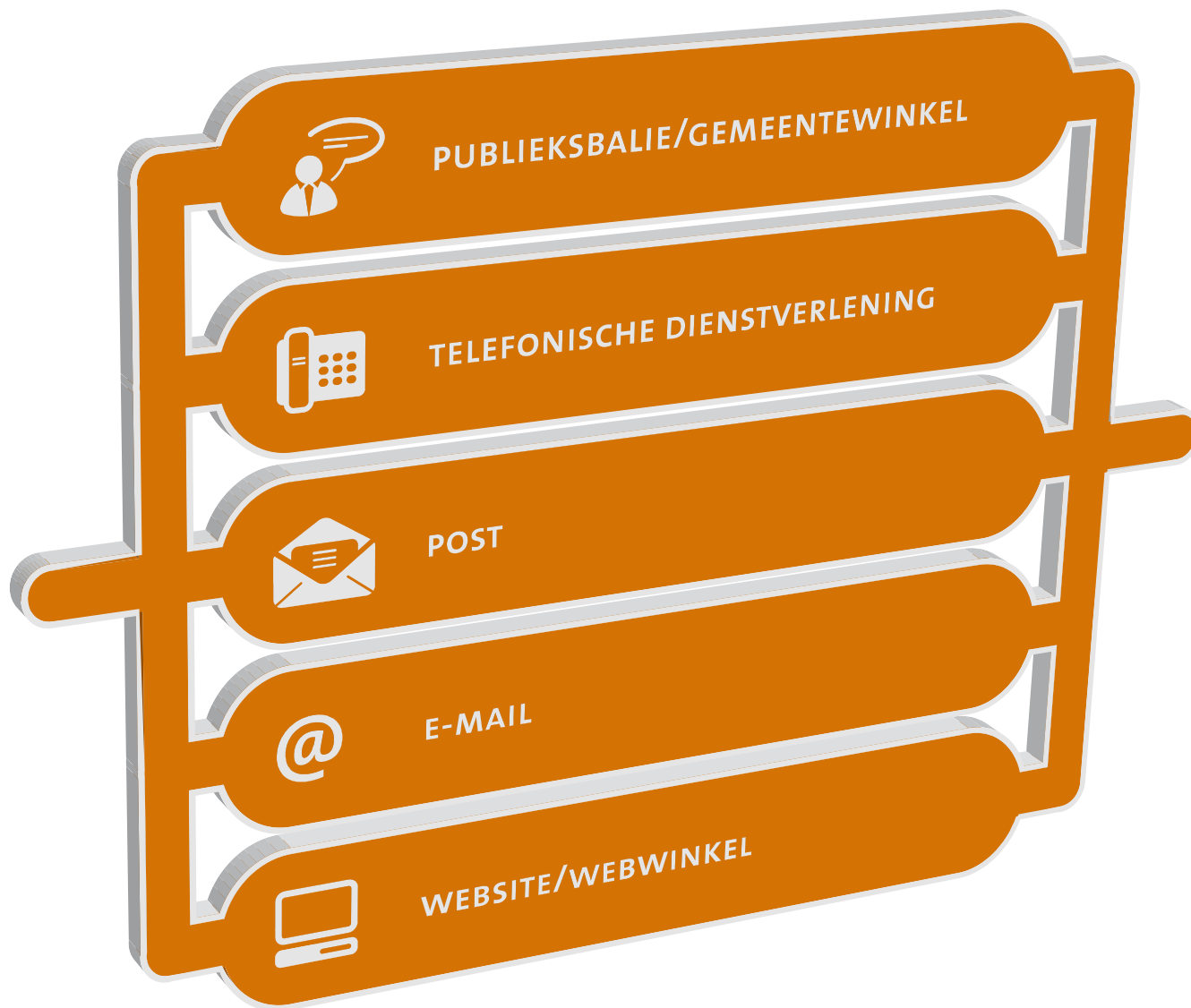
Waarom

Voor het beoordelen van uw organisatie op een aantal vaste waardes.

DE SERVICE SCAN:

UW SERVICENORMEN OP DE VOET GEVOLGD

CHECK
YOUR
SERVICE



- BINNEN 48 UUR RAPPORTAGES EN RESULTATEN
- CHECK OP UW EIGEN SERVICENORMEN
- BETROUWBAAR BEELD VAN DE PROCESGANG TUSSEN FRONT- EN BACKOFFICE
- OOK IN TE ZETTEN VOOR 0-METINGEN PER KANAAL

