

Wat ervaart de klant bij u?

ITO-scan voor inzicht

Over ITO

De Stichting ITO heeft zich tot doel gesteld om de kwaliteit van het klantcontact via telefoon, e-mail, website en social media in Nederland te verbeteren. Dit doet ITO onder andere door onderzoek te doen naar wat de klant van organisaties verwacht. Vanuit dit onderzoek heeft ITO-normen bepaald voor de genoemde contactkanalen. Als u zich op deze norm richt, uw organisatie volgens de normen laat werken en op basis daarvan stuurt, dan kunt er zeker van zijn dat uw klanten een meer dan adequate service krijgen.

De ITO-scan

Het doorlopen van een volledige certificering en het aanpassen in inrichten van uw organisatie volgens de normen kan een ingrijpend proces zijn, dat in voorkomende gevallen ook de nodige tijd en inpassing zal kosten. Om u inzicht te geven in welke mate uw organisatie al aan de normen voldoet, hebben we de ITO-scan ontwikkeld, waarin met een relatief beperkte inspanning al een goed beeld te krijgen is van de stand van zaken. We maken daarbij onderscheid tussen de Experiences en Enablers.

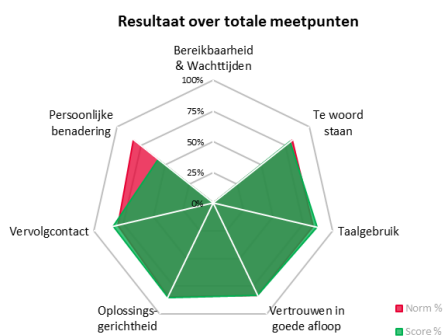
Meten experiences

Op basis van de consumentenverwachting heeft ITO een veertigtal meetpunten vastgesteld voor telefoongesprekken. Deze zijn samengebracht in zes bouwstenen.

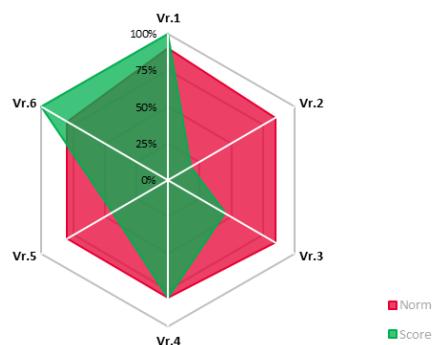
- Oplossingsgerichtheid.
- Vertrouwen in de goede afloop.
- Wijze van te woord staan (voor e-mail: bejegening en behandeling).
- Taalgebruik (voor e-mail aangevuld met opmaak).
- Vervolgcontact.
- Persoonlijke benadering.

Het model voor e-mail werkt vergelijkbaar.

In de ITO- scan onderzoeken we op basis van een steekproef van uw gesprekken of e-mails hoe uw dienstverlening aan klanten 'scoort' ten opzichte van deze meetpunten. Van dit onderzoek ontvangt u een rapport in een persoonlijke terugkoppeling.



Een voorbeeld rapportage naar aanleiding van het meeluisteren bij een organisatie (vandaar geen score bij bereikbaarheid)



En een voorbeeld van een score op de bouwsteen 'Persoonlijke Benadering' met de zes onderliggende meetpunten

Meten enablers

Voor de scan vragen we u een beperkte set aan enablers aan te leveren. Het gaat om de volgende gegevens:

- Bereikbaarheidsprestaties: aanbod, bereikbaarheid, antwoordsnelheid of servicelevel
- Klantbeleving, zoals CES, NPS, KTO etc.
- Medewerkersgegevens zoals verloop, verzuim, medewerker tevredenheid
- Kwaliteitsmonitoring
- KPIs: First Line Completion, First Contact Fix en First Time Right

Wij vragen u deze gegevens aan te leveren en we nemen de resultaten mee in de scan, zonder dat we verifiëren of en hoe de indicatoren in de praktijk voor uw organisatie uitpakken. Bij een volledige certificering worden er zo'n factor 10 keer zo veel indicatoren opgevraagd en door middel van een audit ter plekke beoordeeld

Werkwijze

We beoordelen 150 telefoongesprekken, of zoveel als extra nodig is, om een statistisch betrouwbaar beeld op te bouwen van het soort gesprekken dat u met uw klanten voert.

Als u kiest voor een nulmeting op e-mail geldt daarvoor hetzelfde. Dit doen we bij voorkeur op basis van een aangeleverde set van 150 beantwoorde e-mails, met daarin de uiteraard ook de oorspronkelijke klantvraag.

Beide metingen kunnen uiteraard ook bij u op locatie als privacy en veiligheid daarom vragen.

Waarom moet de meetset voldoen?

Als we op locatie langskomen vragen we voor onze assessoren toegang tot gespreksopnames (of e-mailconversaties bestaande uit klantvraag en het antwoord van uw organisatie). De assessoren nemen hieruit een representatieve steekproef. Graag hebben we dan ook toegang tot internet zodat de assessoren de beoordelingen direct kunnen verwerken in een registratiesysteem. De assessoren stemmen met u af welke unieke code geregistreerd kan worden zodat de gesprekken of e-mails door u terug te zoeken zijn zodat ze gebruikt kunnen worden bij de terugkoppeling als illustratie.

Als u in staat bent gesprekken (en/of e-mails) aan te leveren dan vragen we u een set aan te leveren die representatief is. Bij voorkeur is deze steekproef een factor 1,5 tot 2x groter dan de omvang van de meting. Ten eerste geeft dit nog de mogelijkheid om hieruit de random gesprekken (e-mails) te kiezen. Verder is de beleving dat, om een diversiteit aan redenen sommige gesprekken (e-mails) zich niet lenen voor een meting. Bijvoorbeeld als het een intern gesprek betreft.

Mocht u graag extra inzicht willen en de resultaten willen uitsplitsen over afdelingen, skills, klantgroepen of andere criteria dan is dit mogelijk. Wel is het dan wenselijk per extra uitsplitsing de meting te verhogen met 50 gesprekken (e-mails) en moet door de wijze waarop de materialen worden aangeleverd duidelijk zijn bij welke uitsplitsing de gesprekken thuishoren. Uiteraard mag u de steekproefomvang ook ophogen als u verwacht dat dit u aanvullende inzichten geeft. Wel vraagt dit van uw kant een extra investering om de inspanning aan onze kant af te dekken.

De terugkoppeling

We maken van deze beoordeling een rapportage waarmee we vaststellen hoe uw dienstverlening scoort, afgezet tegen de ITO-norm qua 'experiences'.



Deze rapportage, aangevuld met eventuele andere relevante waarnemingen, koppelen we aan u terug in een persoonlijk gesprek. Daarbij maken we graag gebruik van voorbeelden van beoordeelde gesprekken of e-mails.

Als u de resultaten wilt delen met (enkele) van de betrokken medewerkers kunnen we dit doen in de vorm van een kalibratie. Zowel bij het persoonlijke gesprek als de kalibratie maken we graag gebruik van voorbeelden uit de meetset. Per kalibratie, met tot ongeveer acht deelnemers, vragen we een beperkte vergoeding voor de additionele inspanning die dit vraagt qua voorbereiding en uitvoering.

De afspraken

Naam organisatie:

Kanaal en omvang¹: Telefoon:stuks
 E-mail:stuks

Wijze van meten²: Op locatie / digitaal aanleveren

Periode:

AVG en geheimhouding

Het spreek voor zich dat ITO en de personen die voor ITO het werk uitvoeren vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de gedeelde informatie. We sluiten daarvoor een door ITO opgestelde verwerkerovereenkomst op mocht uw eigen organisatie daarover (nog) niet beschikken. Indien gewenst wordt een VOG overlegd voor de medewerkers die de gesprekken of e-mails beoordelen.

Publiciteit

We hopen dat het mogelijk is om na afloop van u een 'quote' te ontvangen wat deze scan voor u heeft betekend met als doelstelling dat we deze mogen gebruiken als een vorm van referentie naar andere organisatie, dan wel in persoonlijke contacten of via andere (online) media.

¹ Eén of meerdere keuzes aankruisen.
² Doorhalen wat niet van toepassing is.

De investering

Activiteit	Aantal	Per stuk	Investering
Opzetten onderzoek, maken rapportage en geven van terugkoppeling op basis van één kanaal (telefoon of e-mail) en 150 gesprekken/e-mails	1	€ 2.500,-	€ 2.500,-
Extra kanaal (opzet, rapportage)	—	€ 1.000,-	—
Extra batch gesprekken of e-mails (per 50 stuks)	—	€ 250,-	—
Kalibratie	—	€ 500,-	—
Subtotaal:			—
Korting voor KSF-leden			€ 500,-
Totaal			—

Genoemde prijzen zijn exclusief btw.

Voor akkoord

Namens organisatie:

Namens ITO:

Datum:

Datum:

Plaats:

Plaats:

