

**WASLET IT Quality Survey 2011**

**Analyseverslag : kwaliteit van onze services**

**Januari 2011**

## COMMERCIEËLE SERVICES

1. Kwaliteit van de presentaties van de producten en de services	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	6%
Goed	25%
Erg goed	50%
Uitstekend	19%
N/A	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

2. Beschikbaarheid van de commerciële afdeling	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	6%
Erg goed	41%
Uitstekend	53%
N/A	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

3. Reactievermogen ten aanzien van uw vragen	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	7%
Goed	6%
Erg goed	56%
Uitstekend	31%
N/A	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

4. Creativiteit en relevantie van de voorgestelde oplossingen	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	25%
Erg goed	50%
Uitstekend	22%
N/A	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

5. Inzicht in uw behoeften	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	3%
Goed	13%
Erg goed	53%
Uitstekend	28%
N/A	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

6. Presentatie van de offertes	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	16%
Erg goed	59%
Uitstekend	22%
N/A	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

7. Presentatie van de offertes	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	16%
Erg goed	53%
Uitstekend	28%
N/A	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

8. Kwaliteit van de commerciële opvolging	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	19%
Erg goed	34%
Uitstekend	44%
N/A	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### ALGEMENE ANALYSE

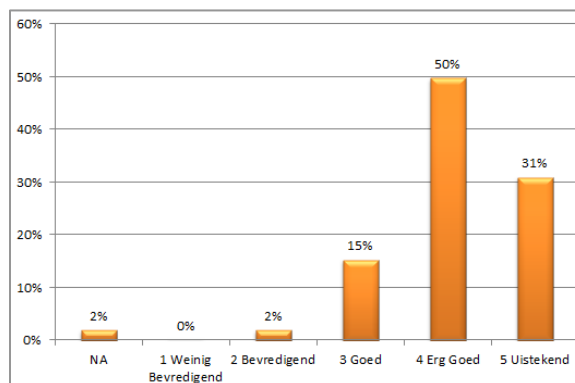
De beschikbaarheid (Q2), het reactievermogen (Q3) en de kwaliteit van de opvolging (Q8) van ons commerciële team beantwoorden aan de verwachtingen van de klant, met een gemiddelde van 96.6% in Goed, Erg Goed en Uitstekend.

Voor de kwaliteit van de presentaties van de producten en services (Q1), wordt de algemene score van 94% in Goed, Erg Goed en Uitstekend evenwel in balans gehouden door een resultaat van 6% in Bevredigend.

Er blijkt een geringe ontoereikendheid te bestaan tussen het inzicht in de behoeften van de klant (Q5) en de creativiteit en de relevantie van onze voorgestelde oplossingen (Q4).

De presentatie (Q7) en de inhoud (Q6) van onze aanbiedingen voldoen aan de verwachtingen met een gemiddelde van 97% in Goed, Erg Goed en Uitstekend.

### ALGEMEEN RESULTAAT



## UITVOERING VAN UW BESTELLINGEN

1. Respect voor de leveringstermijnen van de bestellingen	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	6%
Goed	34%
Erg goed	44%
Uitstekend	13%
N/A	3%
Totaal	100%

2. Conformiteit ten opzichte van de bestelling	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	9%
Erg goed	69%
Uitstekend	19%
N/A	3%
Totaal	100%

3. Kwaliteit en toegevoegde waarde van de geleverde oplossingen	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	38%
Erg goed	47%
Uitstekend	9%
N/A	6%
Totaal	100%

4. Overeenstemming tussen de aangegeven verbintenis en de realisatie	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	6%
Goed	34%
Erg goed	38%
Uitstekend	19%
N/A	3%
Totaal	100%

### ALGEMENE ANALYSE

De leveringstermijnen van de bestellingen schijnen te worden gerespecteerd (Q1) met een gemiddelde score van 91% in Goed, Erg Goed en Uitstekend. Deze score wordt echter in balans gehouden door een resultaat van 6% in Bevredigend.

De conformiteit ten opzichte van de bestelling (Q2) krijgt een gemiddelde score van 97% in Goed, Erg Goed en Uitstekend.

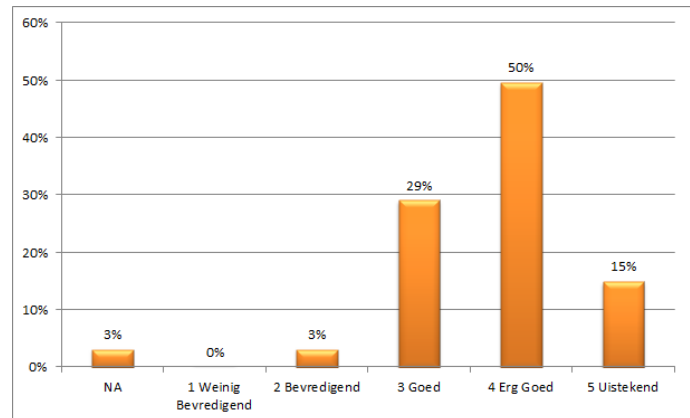
De kwaliteit en de toegevoegde waarde van de geleverde oplossingen (Q3) schijnen eveneens te voldoen met een score van 94%.

Een gemiddelde score van 91% in Goed, Erg Goed en Uitstekend wordt toegekend aan de overeenstemming tussen de aangegeven verbintenis en de realisatie (Q4). Af te wegen tegen een resultaat van 6% in Bevredigend.

Geen enkele klant heeft blij gegeven van ontevredenheid via de waardering Weinig Bevredigend voor deze 4 vragen.

Het profiel van het algemene resultaat geeft een piek van 50% te zien in Erg Goed, wat een bruikbare manoeuvreerruimte oplevert om de services op het vlak van de uitvoering van onze bestellingen nog te verbeteren.

### ALGEMEEN RESULTAAT



## SERVICES & SUPPORT

1. Snelheid van aannemen en beantwoorden van oproepen	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	6%
Goed	22%
Erg goed	38%
Uitstekend	28%
N/A	6%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

2. Telefonisch onthaal	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	0%
Goed	19%
Erg goed	56%
Uitstekend	19%
N/A	6%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

3. Snelheid van interventie na verzoek	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	9%
Goed	22%
Erg goed	47%
Uitstekend	13%
N/A	9%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

4. Kwaliteit van de opvolging van verzoeken om interventie	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	6%
Goed	25%
Erg goed	38%
Uitstekend	19%
N/A	12%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

5. Kwaliteit van de interventies	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	3%
Goed	25%
Erg goed	34%
Uitstekend	25%
N/A	13%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

6. Kwaliteit van de plaatsing	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	3%
Goed	22%
Erg goed	38%
Uitstekend	6%
N/A	31%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

7. Supervisie (monitoring) van de systemen	
Weinig bevredigend	0%
Bevredigend	3%
Goed	28%
Erg goed	16%
Uitstekend	0%
N/A	53%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### ALGEMENE ANALYSE

### ALGEMEEN RESULTAAT

**Helpdesk**: de ontvangen gegevens voor de snelheid van het aannemen van oproepen (Q1) en het telefonisch onthaal (Q2) geven een gemiddelde van 91% in Goed, Erg Goed en Uitstekend. Onze Helpdesk lijkt efficiënt, ook al schijnt er een kleine tekortkoming te zijn op het vlak van de snelheid van het aannemen van oproepen (6% in Bevredigend).

**Support**: De snelheid (Q3), de kwaliteit (Q5) en de kwaliteit van de opvolging (Q4) van de interventies krijgen een gemiddelde score van 82,6% in Goed, Erg Goed en Uitstekend. De snelheid van interventie van de Supportdienst blijft voor verbetering vatbaar.

**Plaatsing**: De kwaliteit van de installaties (Q6) krijgt een gemiddelde score van 66%. 31% van de klanten heeft echter niet geantwoord op deze vraag.

**Monitoring**: onze dienst voor supervisie van de systemen (Q7) is slecht gekend of wordt niet gebruikt door 53% van de bevroegde klanten en kan worden verbeterd volgens degenen die hem wel benutten.

