

## Resultaten

VD BV  
De Bilt

Meting 2:  
Meting 1:  
Branche:

2 tot en met 6 november 2015  
6 tot en met 10 oktober 2014  
Producenten en toeleveranciers

### Uw Resultaten: Goud



- 100% van de onderzochte kanalen is goed bereikbaar
- >50% van de onderzochte kanalen is goed bereikbaar
- <50% van de onderzochte kanalen is goed bereikbaar

Kanaal	Norm	Branche	Meting 2	Meting 1
Telefoon	90%	49%	100%	80%
E-mail	95%	50%	100%	100%
Website	Ja	91% (Ja)	Ja	Ja
Social Media	100%	--	--	--

Social Media telt niet mee bij toekennen van het 'keurmerk'

Beantwoord door een persoon binnen 15 seconden

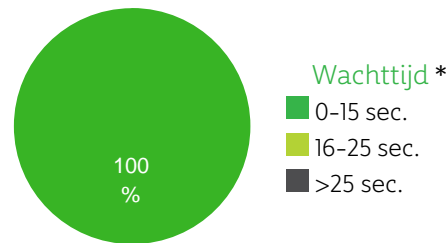
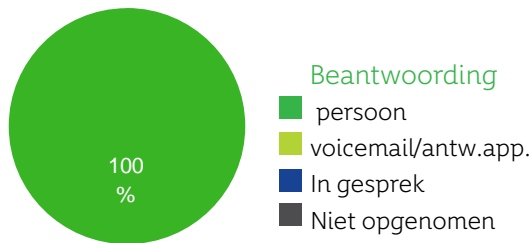
Beantwoord binnen 24 uur

Contactgegevens eenvoudig op de website te vinden

Reactie op posts en tweets binnen 24 uur

### Telefonische bereikbaarheid - Krijgt een klant die belt u snel aan de telefoon?

Resultaten Telefoonnummer (030) 267 90 67 is 5 maal gebeld



	meting 2	meting 1
Aantal keren gebeld	5	5
Aantal keren beantwoord door persoon binnen 15 seconden	5	4
door persoon na 15 seconden	0	1

Score	meting 2	meting 1
Beantwoord door persoon binnen 15 seconden	100%	80%
Norm	90%	90%
Uw branche	49%	--



Datum	Tijd	Telefoon nummer	Wachtijd tot eerste contact	Eerste contact	* Wachtijd tot beantwoording door persoon	Laatste contact
02 nov.	10.57	(030) 267 90 67	10 seconden	persoon	10 seconden	persoon
03 nov.	11.20	(030) 267 90 67	13 seconden	persoon	13 seconden	persoon
04 nov.	16.07	(030) 267 90 67	7 seconden	persoon	7 seconden	persoon
05 nov.	09.39	(030) 267 90 67	8 seconden	persoon	8 seconden	persoon
06 nov.	11.24	(030) 267 90 67	8 seconden	persoon	8 seconden	persoon

## Resultaten

VD BV  
De Bilt

Meting 2:  
Meting 1:  
Branche:

2 tot en met 6 november 2015  
6 tot en met 10 oktober 2014  
Producenten en toeleveranciers

### E-mailbereikbaarheid - Krijgt een klant die een e-mail stuurt snel antwoord van u?

Resultaten Er zijn 3 e-mails verzonden naar info@pet-ict.nl

Verzonden op	Responsetijd	Autoreply
2 nov. 10.27	<0,5 uur	Nee
4 nov. 09.47	<0,5 uur	Nee
6 nov. 08.52	<0,5 uur	Nee

Score	meting 2	meting 1
Beantwoord binnen 24 uur	100%	100%
Norm	95%	95%
Uw branche	50%	--



### Vindbaarheid contactgegevens op uw website - Kan een klant uw contactgegevens eenvoudig vinden?

Resultaten Op pet-ict.nl is gezocht naar de contactgegevens van uw organisatie

Telefoonnummer voor algemene vragen	(030) 267 90 67
E-mailadres voor algemene vragen	info@pet-ict.nl
Social Media kanaal vermeld	Geen

Score	meting 2	meting 1
Contactgegevens makkelijk vindbaar	Ja	Ja
Norm	Ja	Ja
Uw branche	91% (Ja)	--



### Bereikbaarheid op Social Media

Dit onderdeel is niet onderzocht.

VD BV  
De Bilt

Meting 2:  
Meting 1:  
Branche:

2 tot en met 6 november 2015  
6 tot en met 10 oktober 2014  
Producenten en toeleveranciers

## Goed Bereikbaar-scan toelichting

De Goed Bereikbaar-scan bestaat uit 5 telefoon oproepen, 3 e-mails en een internet check. De resultaten geven een concreet en duidelijk beeld van de kwaliteit van de eerste beantwoording op het door u opgegeven telefoonnummer en e-mailadres. Hiermee is deze scan een belangrijke eerste stap op weg naar een optimale bereikbaarheid. U kunt de resultaten van de Goed Bereikbaar-scan vergelijken met de onderstaande adviesnormen die door Ipsos worden gehanteerd.

### Basis adviesnorm bereikbaarheid:

Telefonie: 90% beantwoording binnen 15 seconden door een persoon.  
E-mail: 95% beantwoording binnen 24 uur.  
Internet: contactgegevens eenvoudig vindbaar.

### Vragen?

Heeft u vragen over de scan, neem dan contact op met Ipsos via telefoonnummer (020) 607 08 00 of per e-mail via [KPNScan@ipsos.com](mailto:KPNScan@ipsos.com).

### Advies over uw bereikbaarheid

In de kpn XL winkel bij u in de buurt kunt u persoonlijk advies krijgen over het optimaliseren van uw bereikbaarheid. Denk hierbij aan integratie van producten zoals bij KPN ÉÉN waarmee u mogelijk kunt besparen en makkelijker uw bereikbaarheid kunt instellen. Maak een afspraak bij uw kpn XL winkel via [kpn.com/agendaplanner](http://kpn.com/agendaplanner).

### Zelfscan

In de tabel kunt u op basis van de resultaten en uw adviesnormen de mogelijke oplossingsrichtingen bepalen.

	Knelpunt	Gevolg	Oplossingsrichting
Telefonie	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klant krijgt ingesprektoon</li> <li>Er wordt niet opgenomen</li> <li>Lange wachttijden voor beantwoording</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klant belt uw concurrent</li> <li>Klant laat het voor wat het is</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voldoen uw infrastructuur, randapparatuur en/of personele bezetting nog aan uw aanbod van inkomend telefoonverkeer?</li> <li>Neem voor advies op maat contact op met uw dichtstbijzijnde kpn XL winkel via <a href="http://kpn.com/agendaplanner">kpn.com/agendaplanner</a></li> </ul>
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uw klant ontvangt geen of een late reactie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klantvertrouwen daalt</li> <li>Klant ervaart geen service</li> <li>Klant neigt over te stappen naar een concurrent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informeert uw klant, in een auto-reply, over uw klantcontactbeleid indien u verwacht niet tijdig te kunnen reageren. Raadpleeg in uw e-mail-software de Help-functie voor het instellen van een auto-reply</li> <li>Borg uw klantcontactbeleid bij uw medewerkers</li> <li>Ga na of een reductie van e-mailverkeer mogelijk is door de meest gestelde vragen (FAQ) inclusief de antwoorden op de website te plaatsen.</li> <li>Minimaliseer het gebruik van no-reply e-mailadressen omdat dit niet servicegericht over komt</li> </ul>
Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uw contactgegevens zijn lastig te vinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uw potentiële klant bezoekt een website van een concurrent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaats uw contactgegevens of de link er naar toe prominent op uw homepage.</li> <li>Gebruik een duidelijke term: 'Contact' of 'Klantenservice' en publiceer in ieder geval een telefoonnummer en/of e-mailadres/contactformulier</li> <li>Maak indien mogelijk gebruik van (automatische) chatfunctie</li> <li>Als u actief bent op social media publiceer dan deze contactkanalen (met link) bij uw contactgegevens.</li> </ul>
Social Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uw klant ontvangt geen of een late reactie op een post/tweet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klant ervaart geen service</li> <li>Klant kan social media gebruiken om openlijk te communiceren over uw onbereikbaarheid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kies de kanalen die u inzet zorgvuldig (de klant kan op meer manieren contact met u opnemen) en borg uw klantcontactbeleid bij uw medewerkers</li> <li>Informeert uw klant met een algemene reactie indien u verwacht niet tijdig inhoudelijk te kunnen reageren</li> <li>Vraag uw klant u een bericht te sturen per e-mail of telefonisch contact op te nemen wanneer u persoonlijke informatie met hem wil delen</li> <li>Realiseer u dat uw reactie niet alleen zichtbaar is voor deze klant. Reageer snel, toon empathie, wees authentiek en besef afspraak = afspraak</li> </ul>