

Strategic Decisions Monitor

(Shared) servicedesks

februari 2019



In samenwerking met

PEAK-IT
Your career is our priority

© KIRC 2019

Niets uit deze publicatie mag geheel of gedeeltelijk
op enigerlei schriftelijke, elektronische of andere wijze
openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming van
de Stichting Klantinteractie Research Centrum



Opgesteld door
Stichting Klantinteractie Research Centrum
www.kirc.nl
Nieuwegein, maart 2019

Sponsors

De Strategic Decisions Monitor is een niet-commercieel initiatief dat mogelijk wordt gemaakt door de volgende sponsors van Stichting KIRC. Wij zijn hen zeer erkentelijk.



Inleiding

Stichting KIRC

De Stichting Klantinteractie Research Centrum (afgekort KIRC) is de enige not-for-profit onderzoeksinstelling in Nederland voor klantcontact, klantinteractie en contact centers. KIRC verzamelt kennis over en doet zelfstandig onderzoek naar klantinteractie, met als doel het vergroten van inzichten binnen de sector en het inspireren van de ontwikkeling van klantinteractie en klantenservice.

Toonaangevend onderzoek in klantinteractie

KIRC genereert kennis en inzichten middels onafhankelijk wetenschappelijk verantwoord en praktijkgericht onderzoek. De door KIRC verzamelde en onderzochte informatie wordt gebruikt door professionals in klantinteractie, customer experience en customer service, zoals contact center managers, marketing professionals, studenten of leveranciers van oplossingen in klantinteractie- en customer service.

Sponsors en donateurs

Om onderzoeken en evenementen te kunnen organiseren, promoten, het voor belangstellenden betaalbaar te houden en/of extra activiteiten te ontplooiën, maakt KIRC gebruik van de bijdragen van sponsors en donateurs, die de doelstelling van KIRC actief ondersteunen. Zij hebben geen invloed op de onderzoeksresultaten.

Strategic Decisions Monitor

De Strategic Decisions Monitor (SDM) peilt iedere maand de mening van klantcontactprofessionals over een relevant thema. Het thema wordt bepaald in overleg met sponsors en donateurs van KIRC. De vragenlijst wordt via een korte online survey voorgelegd aan een panel van 400 professionals. Deelnemers aan het onderzoek ontvangen de rapportage in hun mailbox; daarnaast wordt dit onderzoeksrapport gepubliceerd op de website van KIRC (www.kirc.nl/strategic-decisions-monitor)

Dit onderzoek

Het onderzoeksthema voor deze meting is gekozen in overleg met Peak IT. De vragenlijst is opgesteld door KIRC. Leden van het SDM panel zijn via e-mail uitgenodigd om aan de online survey mee te doen. Daarnaast konden relaties van onze sponsors en andere belangstellenden de vragenlijst via een algemene link benaderen.

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 12 februari en 1 maart 2019. In totaal hebben 35 klantcontactprofessional de vragenlijst helemaal ingevuld. Zie de volgende pagina voor de samenstelling van de onderzoeksgroep.

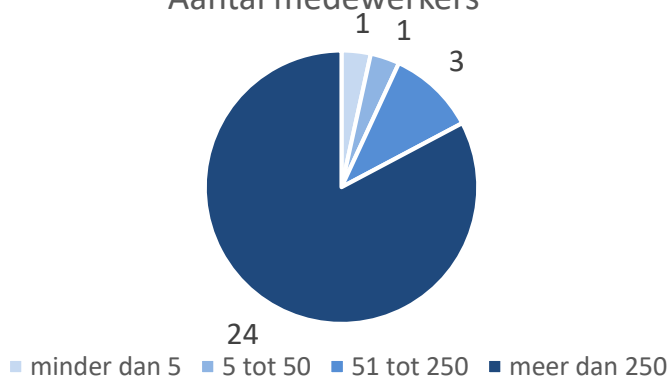
De resultaten zijn gepresenteerd tijdens een Peak-IT workshop op 21 maart 2019.

Respondenten

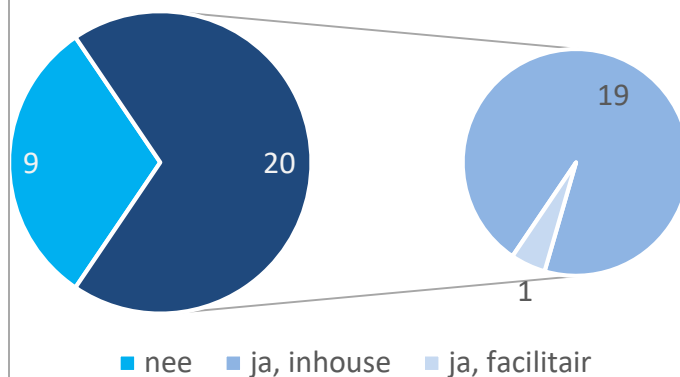
Sector



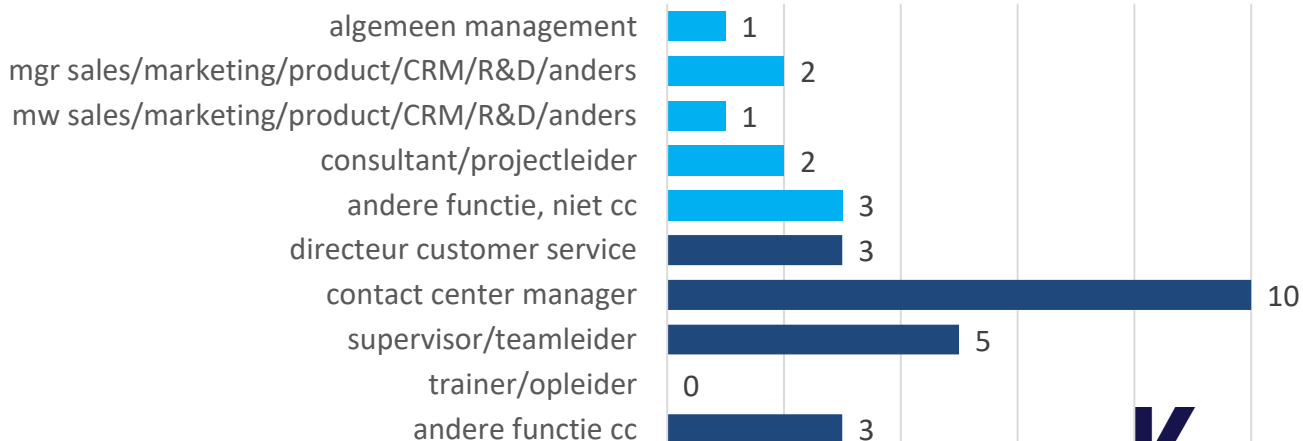
Aantal medewerkers



Werkzaam in contact center

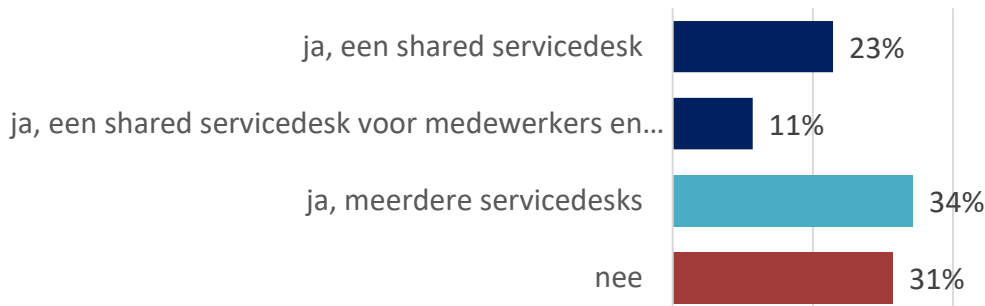


Functie

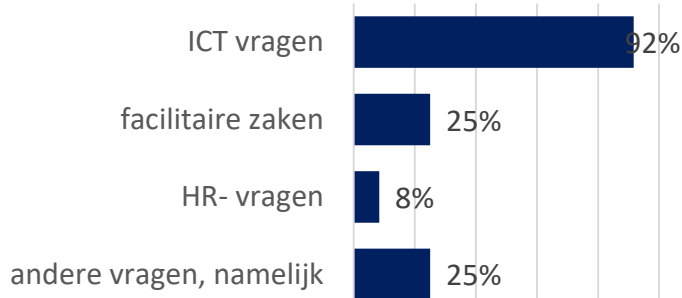


Resultaten

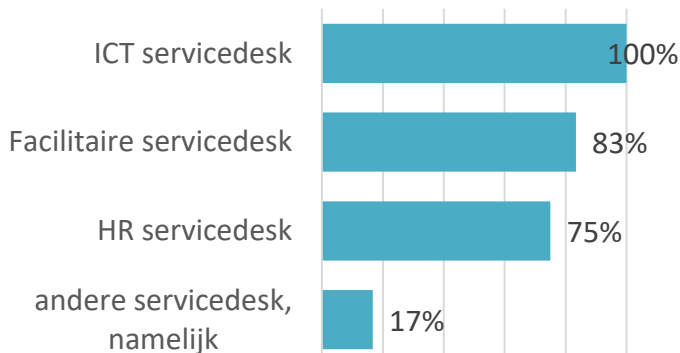
Heeft uw organisatie één shared service desk of meerdere interne servicedesks?



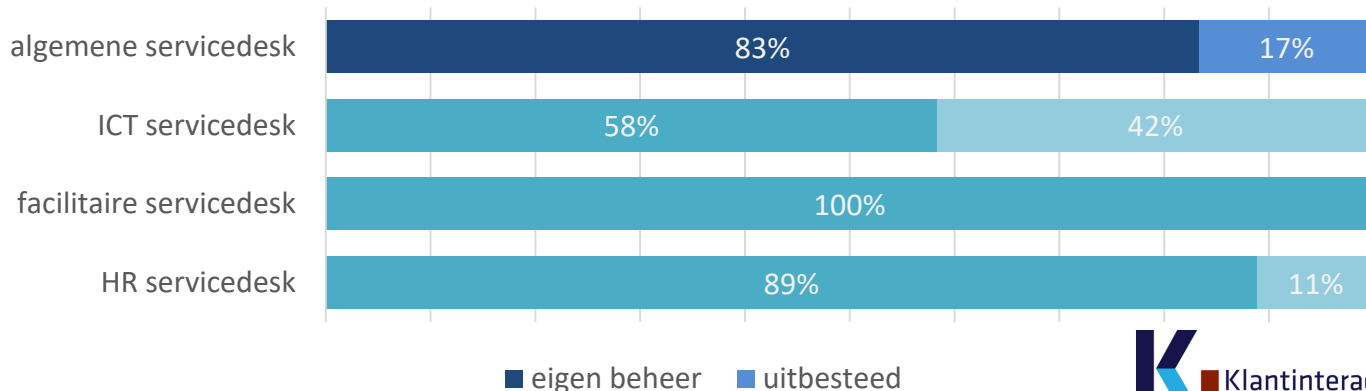
Met welke van onderstaande vragen kunt u bij de (shared)servicedesk terecht?



Welke van onderstaande servicedesks heeft uw organisatie?



Heeft uw organisatie deze servicedesk(s) in eigen beheer of wordt dit uitbesteed?



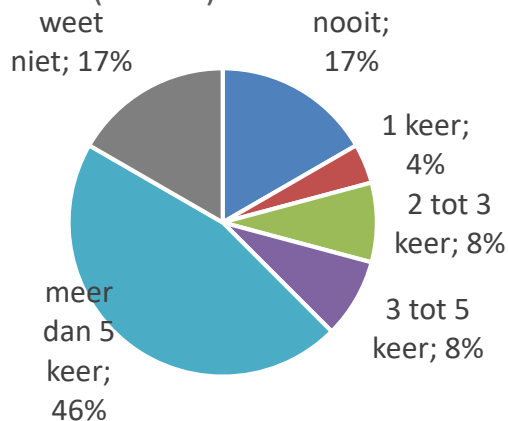
■ eigen beheer ■ uitbesteed

© Klantinteractie Research Centrum 2019

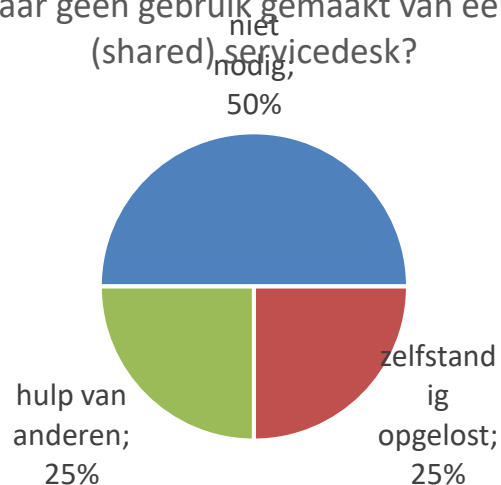
Resultaten

	algemene servicedesk (n=12)	ICT servicedesk (n=12)	facilitaire servicedesk (n=10)	HR servicedesk (n=9)
telefoon	100%	100%	90%	100%
e-mail	83%	83%	70%	67%
intranet	33%	25%	40%	44%
balie	50%	67%	60%	11%
chat	8%	17%	0%	0%
whatsapp	0%	0%	20%	0%
service portal	83%	83%	70%	56%

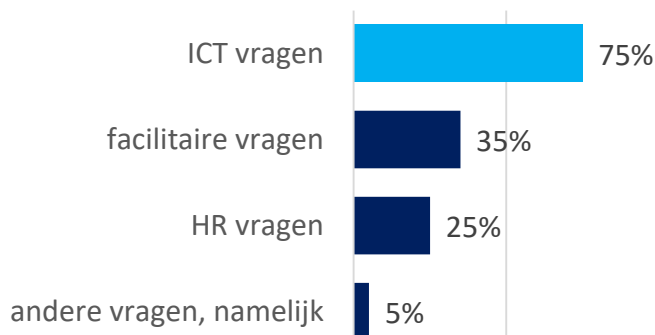
Hoe vaak heeft u zelf in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een (shared) servicedesk?



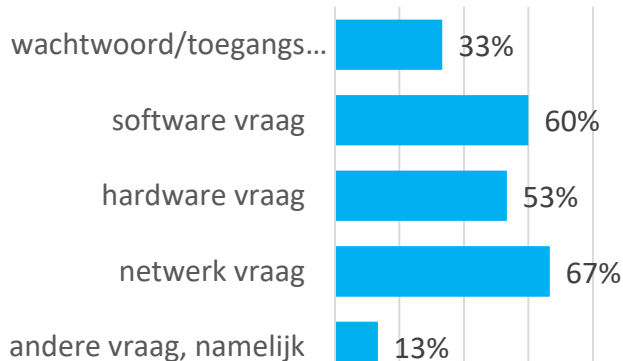
Waarom heeft u in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van een (shared) servicedesk?



Welke van onderstaande vragen heeft u in het afgelopen jaar gesteld aan de (shared) servicedesk?

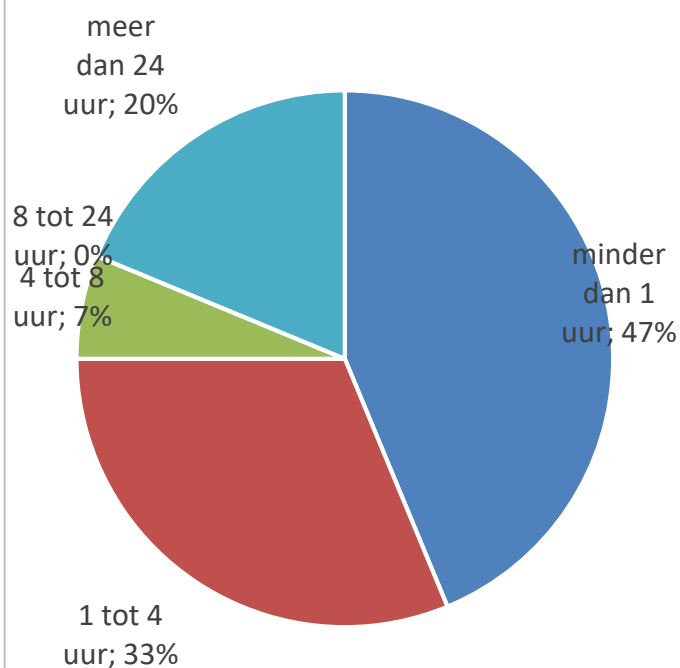


Welke van onderstaande ICT-vragen heeft u in het afgelopen jaar gesteld aan de interne servicedesk?

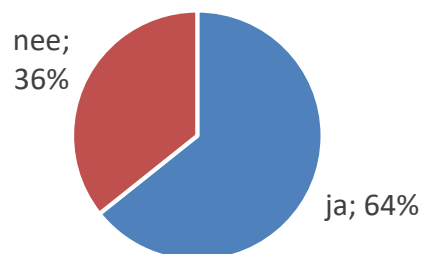


Resultaten

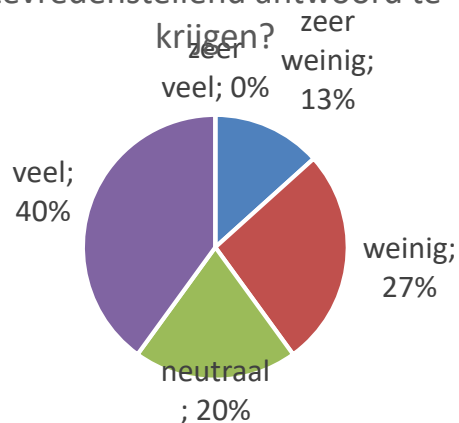
Hoeveel tijd kostte het gemiddeld genomen om een antwoord op uw ICT-vragen te krijgen, gerekend vanaf het moment dat u uw vraag stelde tot het moment dat u een inhoudelijk antwoord kreeg
(gem. 21 uur)



Slaagde de servicedesk er in één keer in om een tevredenstellend antwoord te geven?

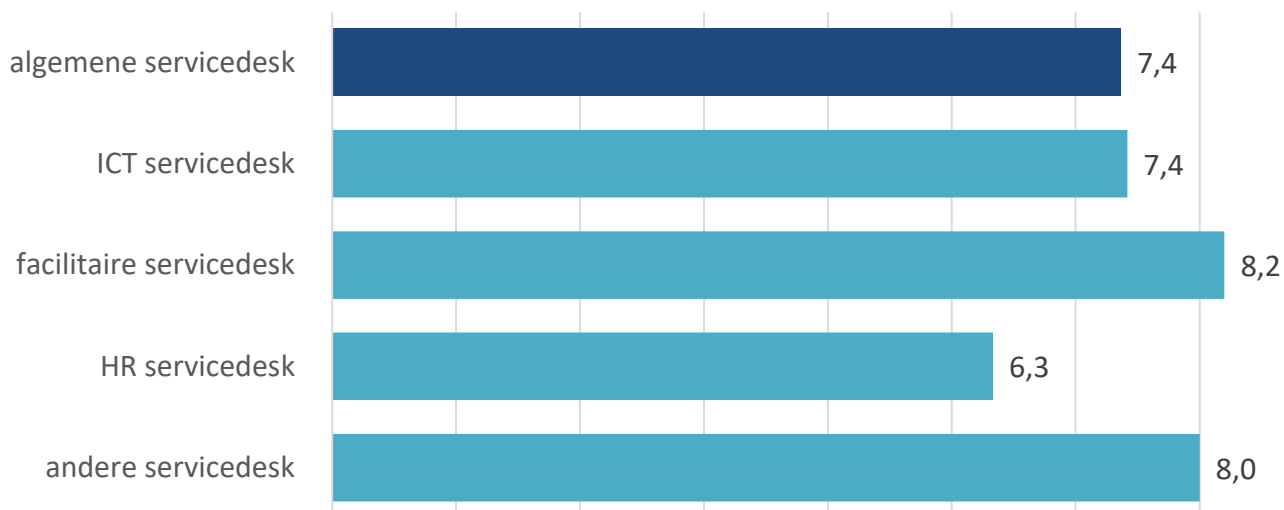


Hoeveel moeite heeft u persoonlijk moeten doen om een tevredenstellend antwoord te krijgen?

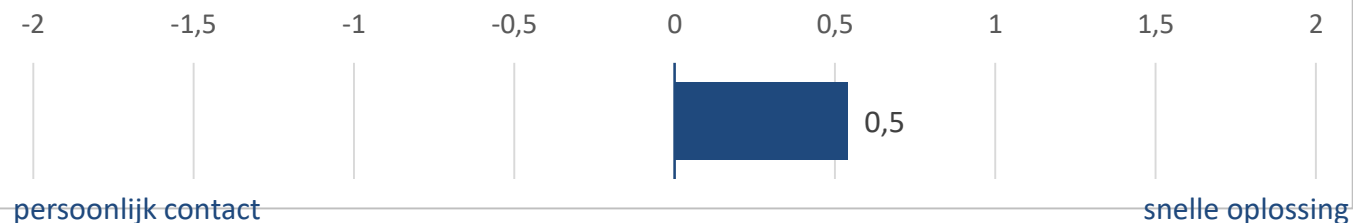


Resultaten

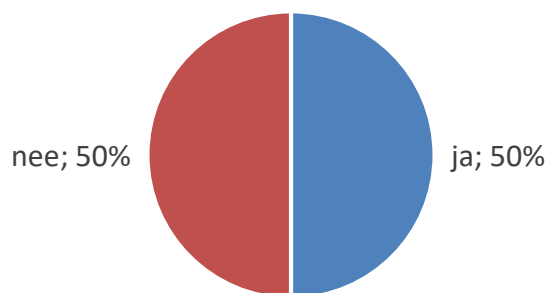
Welk rapportcijfer geeft u de (shared)service desk(s) in uw organisatie?



Wat geeft voor u de doorslag ten aanzien van de dienstverlening van een (shared) servicedesk in de toekomst?



Zou u een live feed van de engineer/agent waarderen?



Donateur of sponsor worden?

U kunt de Stichting KIRC op de volgende manieren steunen:

Ik word donateur voor € 260,- per jaar (excl. BTW)

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar één exemplaar van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm.

Ik word donateur voor € 500,- per jaar (excl. BTW)

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar twee exemplaren van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm. Daarnaast heb ik recht op een uur advies vanuit KIRC op een specifiek thema in klantcontact.

Ik word donateur voor € 1.000,- per jaar (excl. BTW)

Hiervoor ontvang ik de resultaten van de Strategic Decisions Monitor per e-mail en minimaal 3x per jaar drie exemplaren van de nieuwste onderzoeksresultaten in boekvorm. Daarnaast heb ik recht op een uur advies vanuit KIRC op een specifiek thema in klantcontact en krijg ik 15% korting op één Quick Scan van uw Customer Service per jaar.

Ik word sponsor

Aanvullend op bovenstaande voordelen, krijg ik meerdere exemplaren van de onderzoeksresultaten in boekvorm, een vermelding van het logo van mijn organisatie op de website van de Stichting KIRC, in alle gepubliceerde onderzoeksresultaten en de rapportages van de Strategic Decisions Monitor. Wij nemen graag contact met u op over de vele mogelijkheden!

Ja, ik word donateur van de Stichting KIRC en heb hierboven aangekruist in welk donateurschap ik geïnteresseerd ben:

Naam: _____
 Organisatie: _____
 Straat/Postbus: _____
 Postcode/Woonplaats: _____
 Telefoonnummer: _____
 E-mail adres: _____

Vul uw gegevens in en stuur dit formulier naar:

Stichting KIRC, Vreeswijksestraatweg 22, 3432 NA NIEUWEGEIN.

Of via e-mail aan: info@kirc.nl.

Strategic Decisions Monitor



In samenwerking met

