

E-mail Kwaliteit Analyse

Inzicht in de kwaliteit (vorm & inhoud) van jouw digitale klantcontacten

METEN IS WETEN

Het credo van Quality Support is meten is weten. Concrete en objectieve metingen geven je het gewenste inzicht. Resultaten zijn het startpunt voor verbeteren (0-meting) of de resultante van de verbeteringen (vervolgmeting).

DE OPTIES

1. Quality Support analyseert e-mailberichten. Deze berichten worden door de opdrachtgever aangeleverd.
2. Quality Support stuurt zelf mystery e-mailberichten en analyseert vervolgens de ontvangen antwoorden.

TRAIN DE TRAINER

Wij leiden ook teamleiders of interne trainers op in het correct beoordelen van e-mailberichten. Trainen en samen kalibreren geven het juiste inzicht. Hierdoor wordt het rendement op coaching verhoogd.

MEER WETEN?

Ben je geïnteresseerd en wil je weten of jouw specifieke wensen in het onderzoek zijn te integreren? Neem dan gerust contact met ons op. Volledig maatwerk is mogelijk.

Hoe werkt het?

De E-mail Kwaliteit Analyse is ontwikkeld om snel, efficiënt en eenvoudig onderzoek te verrichten naar de respons op inkomende e-mails bij organisaties. De analyse kan zowel op vorm als inhoud. Hiermee maken we de kwaliteit van digitale dienstverlening van medewerkers en afdelingen inzichtelijk.

E-mail Kwaliteit Analyse kan in de praktijk op twee manieren tot stand komen. De keuze van de werkwijze hangt af van de beperking die mystery e-mail soms heeft, als de opdrachtgever alleen via webformulieren werkt en in het formulier direct de respondent wil identificeren door klantnummer of door bijvoorbeeld adresgegevens.

Aangeleverde e-mailberichten

Het voordeel van aangeleverde e-mailberichten is dat dit realistische communicatie uit de praktijk is.

Mystery e-mailberichten

Voor mystery e-mailberichten zijn concrete cases nodig die door de opdrachtgever worden voorbereid. Eventueel kan onze projectmanager na een praktijkoriëntatie hierin ondersteunen. De casussen (vraag en gewenste antwoord) moeten een afspiegeling zijn van de werkelijkheid, zowel in onderwerpen als in moeilijkheidsgraad.

0-meting en vervolgmetingen

Deze e-mailanalyses zijn een perfect middel om een beeld te krijgen van de huidige performance en is uitstekende input voor training en coaching van jouw team. Als deze methodiek goed wordt geïntroduceerd, werkt het in de praktijk zeer motiverend voor de medewerk(st)ers. Door deze metingen periodiek te herhalen worden trends en het rendement van de verbetermaatregelen helder en houd je voortdurend een vinger aan de pols.

Beoordelingen

De beoordelingscriteria en de bijbehorende definities van de kwaliteit van de klantcontacten worden vastgelegd in een speciaal ontwikkeld analyseformulier dat aansluit bij jouw organisatie. Quality Support heeft hier een standaard set met beoordelingselementen voor ontwikkeld die wij aanpassen aan jouw specifieke situatie of wensen. Vraag gerust om een voorbeeld van dit beoordelingsformulier.

Registratie en rapportage

De beoordelingsformulieren zijn gedigitaliseerd en worden online ingevuld. De resultaten zie je in een beveiligd dashboard via internet. Jij geeft aan wie van jouw organisatie toegang krijgt tot welke informatie. We overleggen met jou hoe de resultaten getoond worden. De resultaten zijn uit te splitsen naar onderwerpen, maar ook naar afdelingen, teams of individuele beoordelingen. Vooraf spreken we af wat de steekproefomvang en de verdeling hiervan is.



Presentatie resultaten

Op verzoek presenteren wij de resultaten aan het management, de teamleiders of naar de medewerkers. In overleg met de opdrachtgever stellen we de kernboodschap vast (wat willen we het eerst aanpakken?) en geven praktische handvatten tot verbetering.