

## Samenvatting Klantwaarderingsonderzoek DSZ automatisering

In februari en maart 2009 is een klantwaarderingsonderzoek uitgevoerd in het kader van het opstellen van een marketingplan voor DSZ Automatisering. Wij bedanken diegenen die hier medewerking aan hebben verleend! Hieronder vindt u een beknopte weergave van de resultaten.

### Resultaten Onderzoek

Aan 50 klanten van DSZ automatisering is een digitale vragenlijst toegestuurd met daarin vragen over de kwaliteit en service van DSZ, snelheid en accuraatheid met betrekking tot afhandeling van vragen en problemen en het aanbod van het dienstenpakket. Daarnaast is een behoeftepeiling opgenomen ten aanzien van een servicecontract.

De respons op het invullen van de lijst is 64% (n=32).

Bij de vragen over de kwaliteit van de geleverde hardware, website en webhosting werd, naast 'niet van toepassing' alleen gebruik gemaakt van de antwoordmogelijkheden 'heel goed' (40%) en 'goed' (60%). Er is geen verschil tussen grote of kleine bedrijven.

4 vragen hadden betrekking op de service (plaatsen hardware, installatie en onderhoud netwerk, probleemaanpak, totaal). Ook hier zijn de antwoorden alleen positief: 15 respondenten beoordelen de service als 'heel goed' (47%) en 17 als 'goed' (53%).

De respondenten zijn wederom lovend over de snelheid waarmee DSZ vragen beantwoordt en problemen oplost. Ook hier geen negatieve reacties.

Vraag	Heel goed	Goed	Neutraal	Slecht	Heel slecht	n.v.t.
Wat vindt u van de snelheid waarmee DSZ automatisering werkt?	17 (53%)	15 (47%)	-	-	-	-
Hoe beoordeelt u het meedenken van DSZ bij het vinden van oplossingen voor uw IT-situatie?	17 (53%)	13 (41%)	1 (3%)	-	-	1 (3%)
Hoe beoordeelt u de reactiesnelheid bij telefonische en online vragen?	20 (63%)	9 (28%)	1 (3%)	-	-	1 (6%)

Ook het aanbod van het dienstenpakket wordt als 'heel goed' (43%), 'goed' (50%) of 'neutraal' (7%) beoordeeld. Op de open vraag welke elementen er aan het dienstenpakket toegevoegd kunnen worden, kwamen de volgende suggesties:

- regelmatige klantmailing met bijvoorbeeld aanbiedingen en acties;
- koppeling met telefonie;
- koppeling van diverse digitale diensten (telefonie, tv, internet, telefoon, film).

Daarnaast gaven 8 respondenten aan volledig tevreden te zijn over het huidige aanbod.

Verder is er naar verbeterpunten in het algemeen gevraagd, maar dit levert geen bruikbare aanknopingspunten op.

Tenslotte is aan de respondenten gevraagd om DSZ te beoordelen met een rapportcijfer:

Rapportcijfer	n	%
7	4	13 %
8	13	41 %
9	11	34 %
10	4	13 %

In het onderzoek zijn ook vragen opgenomen ter inventarisatie van de behoefte aan een servicecontract, waarbij voor een vaste prijs per maand het volledig systeem wordt onderhouden. 15 respondenten gaven aan hier mogelijk interesse in te hebben.

Verder gaven alle (!) respondenten aan dat zij DSZ automatisering zouden aanbevelen bij anderen.

Het geheel laat een positief en stabiel beeld zien; er is geen enkele negatieve reactie, waardoor het lastig is verbetervoorstellen te formuleren voor de huidige dienstverlening van DSZ.

### **Conclusie**

De conclusie die uit dit klantwaarderingsonderzoek getrokken kan worden is doorgaan op deze ingeslagen weg, de huidige positie verstevigen en uitbouwen. Dit onderzoek heeft de sterke punten van DSZ, zoals geconcludeerd in de interne analyse, bevestigd.