

## Naar extreme Klantgerichtheid in 3 stappen!

Ken je klant, zorg voor betrokkenheid en lever betere service!

Werk iedere dag aan meer loyale klanten, die meer bij je besteden, vaker terugkomen en je bedrijf actief aanbevelen!



Datum: November 2017

Projectplan voor:

Enkele opdrachtgevers van BusinessMonitor:



## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Het proces .....	4
Om 1 relatie uit te nodigen .....	4
Uitnodigen van meerdere relaties tegelijk .....	6
Opbouw van uitstuurbestand .....	7
Verzending .....	8
Vragenlijst .....	9
Interactieve rapportage .....	11
Plaatsing Review op website .....	12
Actie-alerts .....	14
Uitvoer van data .....	16
Planning .....	17
Budget .....	18
Optionele mogelijkheden.....	18
Algemene leveringsvoorwaarden.....	20

## Samenvatting

De KlantgerichtheidsMonitor is ontwikkeld om organisaties te helpen om hun klanten beter te leren kennen, betrokkenheid te vergroten en dienstverlening te verbeteren.

Uit onderzoek blijkt dat het centraal stellen van de klant een belangrijke voorwaarde voor succes is. Hoe kun je er als organisatie voor zorgen dat alle contactmomenten met je klanten optimaal verlopen?

De KlantgerichtheidsMonitor brengt de klantervaring in beeld en geeft scherp inzicht in de mogelijkheden voor verbetering. Luister iedere dag en op elk moment naar je klanten. Doe dit binnen alle kanalen die je inzet om je klant te bedienen. Leer sneller wat er beter kan en speel er direct op in, wanneer het er voor je klant nog toe doet. Reageer direct op klachten en voer verbeteringen sneller door.

Laat vervolgens aan de online buitenwereld en aan je medewerkers zien hoe je klanten de dienstverlening ervaren. Het motiveert medewerkers enorm wanneer zij dagelijks complimenten van klanten kunnen lezen.

Deel reviews van klanten en zet automatisch dagelijks een aantal nieuwe klantenreferenties online. Dit heeft een zeer positieve invloed op online vindbaarheid van je bedrijf. Bovendien help je nieuwe klanten aan argumenten om voor jouw oplossing te kiezen.

Hoe nu verder? In dit projectplan wordt beschreven hoe je direct aan de slag kunt met de KlantgerichtheidsMonitor.

## Het proces

Na ieder contactmoment of bezoek ontvangen je klanten een SMS. Je kunt ervoor kiezen om iedere klant apart uit te nodigen of om in 1 keer een heel bestand met klanten te benaderen.

## Om 1 relatie uit te nodigen

Login met je BusinessMonitor Account:

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

Onderstaand scherm wordt getoond:



Selecteer de vragenlijst (afhankelijk van het contactmoment) en voer het telefoonnummer in, vul de voornaam en bedrijfsnaam in, klik nadat je de bedrijfsnaam hebt ingevoerd op het witte vlak achter bericht. De SMS tekst van het bericht wordt getoond, door op verzenden te klikken wordt het bericht direct verzonden.

Het is mogelijk om de naam van de afzender in het SMS bericht aan te passen. Voor deze naam zijn maximaal 11 karakters beschikbaar. De uitnodigingstekst kan maximaal 100 karakters bevatten. De overige karakters worden ingenomen door de link naar de vragenlijst.

Onderzoeken
 Respondenten
 Rapporten
 Help
 Beheer
 Uitloggen



---

## Sms Survey

Selecteer vragenlijst:

Telefoonnummer:

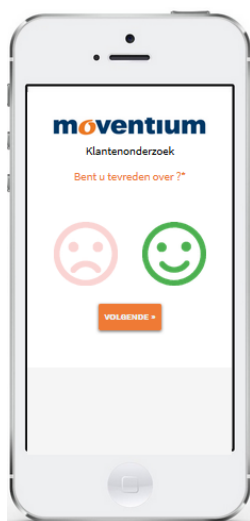
Voornaam:

Bedrijfsnaam:

Bericht: #SurveyLink# = link naar vragenlijst  
#FirstName# = voornaam  
#CustomData1# = bedrijfsnaam

SMS verzenden:

Klik nu op verzenden en je klant ontvangt direct een uitnodiging per SMS op zijn/haar mobiel om een korte vragenlijst in te vullen.



### Uitnodigen van meerdere relaties tegelijk

Voor het invoeren van de data is een korte instructiefilm ontwikkeld.

[Link naar instructiefilmpje](#)

Ga naar: <http://businessmonitor.nl/> en kies voor inloggen

Kies voor respondenten → Bestand importeren



Onderstaand scherm wordt getoond:



Na het bestand te hebben geselecteerd kan op 'verder' worden geklikt waarna het bestand kan worden gecontroleerd en ingepland

## Opbouw van uitstuurbestand

Voor een goede werking van de KlantgerichtheidsMonitor is het belangrijk dat een uniform uitstuurbestand wordt gebruikt.

In dit uitstuurbestand worden de contactgegevens/kenmerken ingelezen. Deze gegevens, dienen om de klant te kunnen benaderen, een rapportage per organisatie te kunnen maken en specifieke acties op basis van de resultaten in te kunnen stellen.

Het gaat binnen de standaarduitvoering van de KlantgerichtheidsMonitor om de volgende kenmerken:

Van de persoon die in het kader van de KlantgerichtheidsMonitor benaderd wordt:

- E-mailadres contactpersoon
- Aanhef
- Voornaam contactpersoon
- Achternaam contactpersoon
- Mobiel Telefoonnummer contactpersoon

Van de organisatie die opdracht geeft tot het uitvoeren van de KlantgerichtheidsMonitor:

- Naam organisatie (waarvoor KM wordt ingezet)
- Naam contactpersoon

### Formaat inleesbestand:

Het bestand dient als volgt te worden opgemaakt in Excel:

E-mailadres	Aanhef	Voornaam	Achternaam	Telefoonnummer	Naam organisatie	Naam contactpersoon	E-mailadres contactpersoon
Kolom 1	Kolom 2	Kolom 3	Kolom 4	Kolom 5	Kolom 6	Kolom 7	Kolom 8

### Voorbeeld Excel bestand:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	E-mailadres	Aanhef	Voornaam	Achternaam	Telefoonnummer	Naam Organisatie	Naam Contactpersoon	E-mailadres contactpersoon
2	<a href="mailto:jan@moventium.nl">jan@moventium.nl</a>	heer	Jan	Holsappel	06-12345677	ABC Telecom	Frans de Wit	<a href="mailto:frans@abc.nl">frans@abc.nl</a>

Het bestand dient, in Excel, opgeslagen te worden *als tekst met tab als scheidingstekens* voordat het kan worden geïmporteerd.

## Verzending

Voor de verzending van de gepersonaliseerde uitnodigingen wordt gebruik gemaakt van een gepersonaliseerde e-mailtekst. De uitnodigingen kunnen per e-mail en/of sms bezorgd worden. Hierin wordt een link getoond naar een webformulier.

**Uitnodigingstekst e-mail** → Beste #Name#, we zijn benieuwd naar je mening over #naam organisatie#.

### Naar de evaluatie

**Uitnodigingstekst SMS** → Wij zijn benieuwd naar je ervaringen met #naam organisatie#, Geef je mening via deze link, Alvast hartelijk bedankt (SMS introtekst kan maximaal 100 karakters bevatten, Link naar vragenlijst is maximaal 52 karakters)



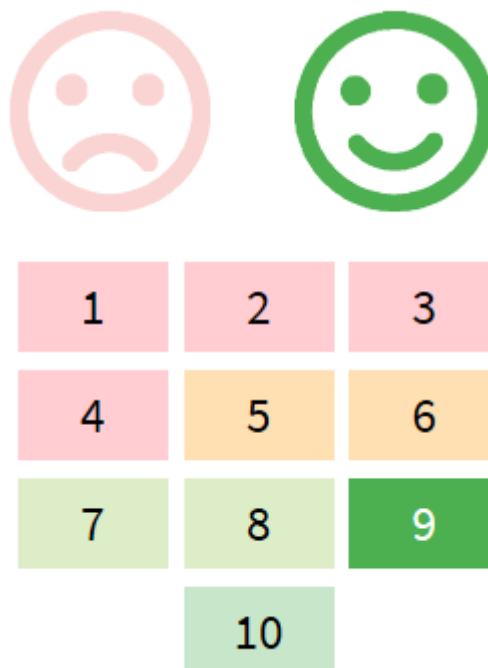
## Vragenlijst



**Luister** iedere dag en tijdens ieder contactmoment naar je klanten

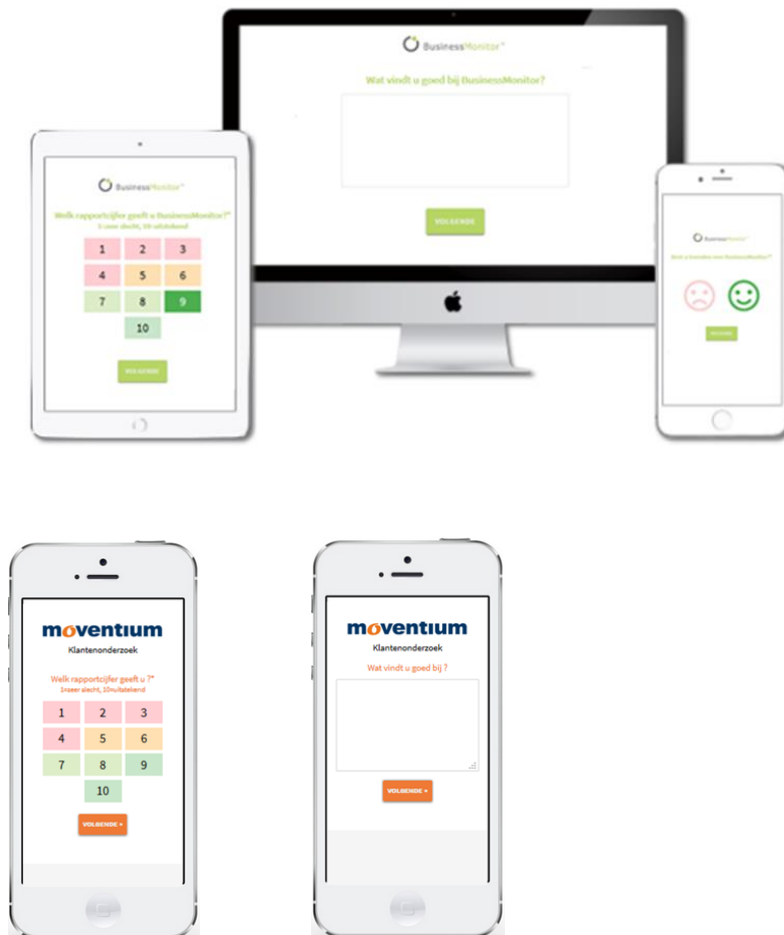
De vraagstelling is zeer beknopt waardoor de vragenlijst snel kan worden ingevuld.

- Hoe tevreden bent u over <naam>? Smiley 2 (groen/rood) of Smiley 3 (groen/oranje/rood) antwoordopties. Ook sterren en duimpjes mogelijk (meerprijs);
- Indien – top -> wat zorgt ervoor dat u zo enthousiast bent over <naam>? Open;
- Indien niet – redelijk – voldoende -> wat zou <naam> kunnen verbeteren? Open;
- Wat vindt u goed bij <naam>;
- Wat zou beter kunnen/moeten bij <naam>;
- Hoe waarschijnlijk is het dat u <naam> zou aanbevelen bij een direct familielid of een goede vriend? (NPS - 0-10 Net Promotor Score – Standaard);  
0-6 doorvragen naar reden en automatische alert naar klantcontactpersoon <naam>;  
7-10 doorvragen naar referentie om op website van <naam> te kunnen plaatsen;
- Toestemming voor doorplaatsen van referentie;
- Vraag om contactgegevens in te vullen zodat <naam> eventueel contact kan opnemen met de respondent.



Het logo en de kleurenstijl van de opdrachtgever zullen in de vragenlijst template worden verwerkt . De vragenlijst wordt in mobielvriendelijke stijl opgemaakt.

- Header – inclusief logo
- Kleurstijl – vanuit huisstijl opdrachtgever





## Interactieve rapportage

Leer continu welke verbeteringen de klanten wensen

Volledig geautomatiseerd rapportagedashboard.

In één oogopslag een totaalbeeld van de huidige situatie

met enkele muisklikken gedetailleerde rapportages en actierapporten genereren.

### Dashboordrapportage:



Leer welke medewerkers complimenten van klanten krijgen! Laat aan alle medewerkers zien wat zij hiervoor gedaan hebben. Laat medewerkers trots op hun baan zijn.

Reageer ook op klanten die een positieve reactie plaatsen. Geef hen de bevestiging dat het kiezen voor je organisatie ook in de toekomst de juiste keuze is.

## Plaatsing Review op website



**Realiseer** een betere vindbaarheid en hogere conversies.

Bouw actief aan klantloyaliteit door klanten in ruil voor hun review een reden te geven om nog een aankoop te doen. (beloning) Bijvoorbeeld: voor uw feedback ontvangt u een waardebon – uniek nummer dat kan worden getoond bij een volgende aankoop – bezoek dat recht geeft op een bepaalde korting/voordeel.

Weergave van score Widget inclusief reviewfeed op de website

De KlantgerichtheidsMonitor beschikt over een Plugin voor de meest gebruikte CMS systemen:

- Wordpress
- Drupal – in ontwikkeling
- Joomla – in ontwikkeling

### Koppeling met iedere website mogelijk → download instructie

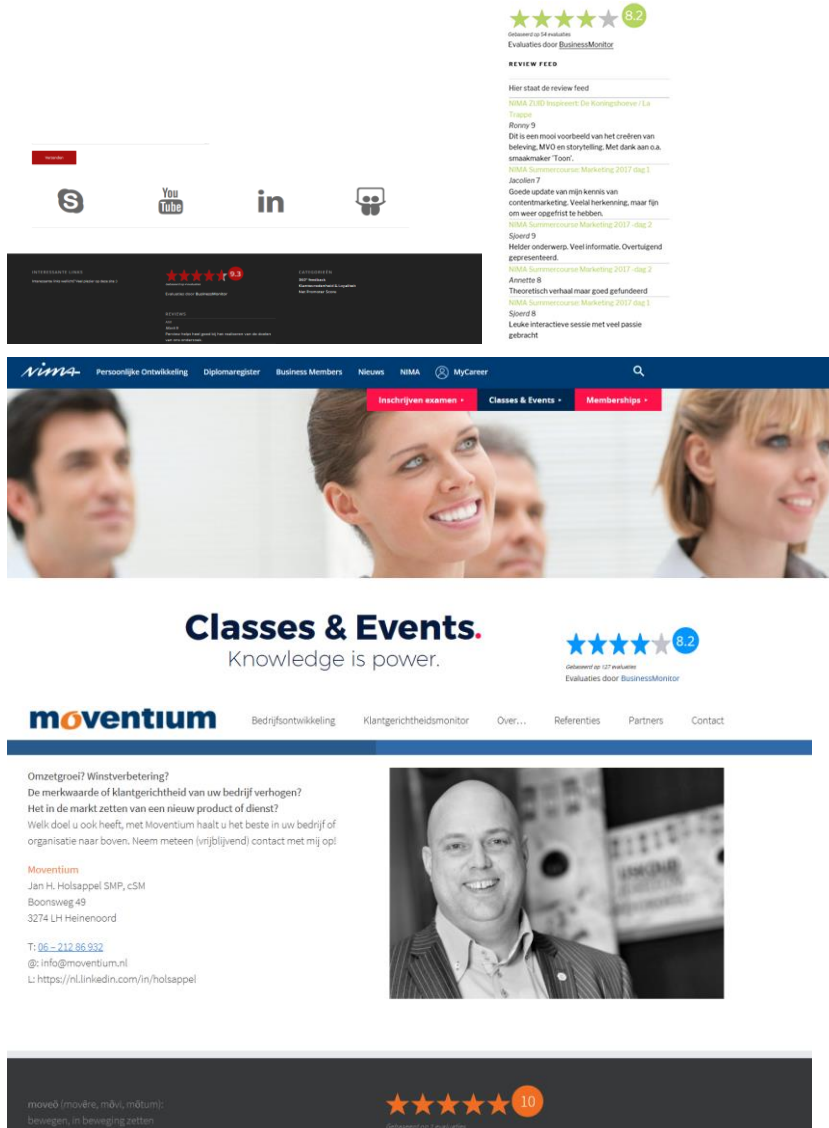
- Eenvoudig te installeren -> handzame Handleiding

Login met: Gebruikersnaam en wachtwoord voor Wordpress installatie → doorloop stappen handleiding

### Voorbeeld van weergave →



The screenshot shows the WordPress.org website interface. At the top, there is a navigation bar with 'WordPress.org Nederlands' and various menu items like 'Home', 'Thema's', 'Plugins', 'Forum', 'Releases', 'Community', 'Over', 'Contact', and 'Blog'. Below this is a search bar and a 'Zoek plugins' button. The main content area features a featured plugin card for 'BusinessMonitor – BusinessMonitor.nl'. The card includes the BusinessMonitor logo, a star rating of 4.6, and a description: 'Van Klantenfeedback naar meer omzet'. Below the description is a diagram with three steps: 'LUISTER' (represented by a microphone icon), 'LEER' (represented by a magnifying glass icon), and 'REALISEER' (represented by a star icon). To the right of the diagram are three bullet points: 'Referenties op je website', 'Zichtbaar op Social Media', and 'Automatisch op vergelijkingsites'. At the bottom of the card is a 'Download' button. Below the featured card, there are tabs for 'Details', 'Reviews', 'Installatie', 'Ondersteuning', and 'Ontwikkeling'.



The screenshot displays a review feed for BusinessMonitor with a rating of 8.2. Below it is a 'Classes & Events' section for Moventium, also featuring a 8.2 rating. The Moventium section includes a navigation menu, a main heading 'Classes & Events. Knowledge is power.', and a detailed description of their services. A photo of a smiling man is shown next to the text. At the bottom of the Moventium section, there is a star rating of 10.

Kleur: widget en tekst kunnen worden ingesteld – kleurcode





### Licentie

- Speciale Standaard KlantgerichtheidsMonitor licentie

Er is een voorbeeld dashboard van de KlantgerichtheidsMonitor beschikbaar op:

<http://businessmonitor.nl/Ooplossingen-KlantgerichtheidsMonitor.html>

- gebruikersnaam:
- wachtwoord:

In dit projectplan is uitgegaan van maximaal 1 gebruiker van het dashboard per deelnemende organisatie. Het toevoegen van meer gebruikers per organisatie is mogelijk.

## Uitvoer van data

De opdrachtgever van de KlantgerichtheidsMonitor blijft eigenaar van alle verzamelde data, volgens een bewerkersovereenkomst worden de onderlinge afspraken met betrekking tot GDPR en AVG vastgelegd. De verzamelde data zal bij beëindiging van de overeenkomst worden overgedragen in de vorm van een Exportbestand in Excelformaat.

Het is ook mogelijk om vaker een exportbestand te ontvangen of om het bestand in een SPSS formaat aangeleverd te krijgen, hiervoor zullen extra kosten in rekening worden gebracht.

- Handmatige export naar Excel (eenmalig bij beëindiging overeenkomst);
- Export naar Excel inclusief SPSS syntax bestand (+ € 150)
- Extra (tussentijdse) Export naar Excel per export (+ € 150)



## Planning

De KlantgerichtheidsMonitor kan binnen 5 werkdagen na akkoord offerte worden geïmplementeerd.

<b>Wat</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Wie</b>
Offerte	binnen 24 uur	BM/Moventium
Beslissing	?	Opdrachtgever
Opstellen bewerkersovereenkomst, aanmaken account, gebruikers, invoegen logo, aanpassen template	2 werkdagen (na ontvangst alle benodigde informatie)	BM/Moventium
Afstemming en testen, toegang rapportage	2 werkdagen	BM/Moventium
Oplevering	Binnen 5 werkdagen na akkoord offerte	BM/Moventium

## Budget

<b>Uw investering KlantgerichtheidsMonitor Basis vanaf</b>	<b>€ 750 per jaar</b>
--	-----------------------

- 1 jaar, kosten bij oplevering te voldoen
- Instellen bestand
- Inregelen gebruikersaccount – rapportage-toegang
- Inclusief 1.000 respondenten – verzending uitnodigingen per email
- Beschikbaar stellen Key Wordpress Plugin – koppeling website
- Uitvoeren testmeting

## Optionele mogelijkheden

<b>Vragenlijst opties:</b>	
Uitnodigingen per SMS (o.b.v. 1000 uitnodigingen)	€0,10 per bericht*
Extra gebruikers Dashboard	€ 30 per deelnemer
Standaard zijn per jaar 1000 deelnemers inbegrepen per 1000 extra deelnemers in 1 licentiejaar	€ 250
Uitvoeren telefonische interviews, op basis van minimaal 10 interviews per maand, aanleveren van tenminste 40 adressen per maand	€ 25 per interview
Invoeren van schriftelijke interviews	€ 2,5 per interview
Instellen incentive in template	€ 100
Instellen template – Logo – Kleur opdrachtgever	€150
Sterren/duimpjes in plaats van Smileys	€100
Andere visuals – afbeeldingen	€150
Andere taal: per taal (vertaalkosten – toepassing)	€250
Toevoegen - > nieuwe survey gericht op ander contactmoment	€500
Extra vragen, incl. rapportage	€250

\*staffel op basis van aantallen per kalenderjaar

Incentive (kortingscoupon, waardebon, gratis artikel, donatie goed doel) – kosten niet in voorstel opgenomen

<b>Dashboard opties:</b>	
Trendoverzicht - analyse	€ 250
Toevoegen totaaloverzicht – grafiek meerdere Surveys – CustomerJourney Insight	€ 500
Benchmark – data vergelijken met andere organisaties	€ 250

<b>Overig:</b>	
Widget - Whitelabel resultaten – zonder link BusinessMonitor.nl	€ 500 per jaar extra
Vraagstelling CES – Customer Effort Score	€ 150
Bij verlenging na jaar 2 van de licentie wordt data van jaar 1 gearchiveerd, data blijft maximaal 12 maanden online beschikbaar – bij verlenging van deze termijn per 12 maanden	€ 250

Overige aanpassingen – vragen – projecten etc. op aanvraag – na offerte:

- Advies per uur € 125
- Instructie workshop 3 uur € 375 – vragenlijst ontwerp – verzenden - rapporteren
- Staffelkorting grote aantallen SMS berichten per kalenderjaar:

Onderstaande staffel kosten per SMS, aantallen per kalenderjaar:

Minder dan 2.500 SMS berichten 0,1 Euro per bericht

- 2.500 < 10.000 0,09 Euro per bericht
- > 10.000 < 25.000 0,08 Euro per bericht
- > 25.000 < 50.000 0,07 Euro per bericht
- Vanaf 50.000 berichten 0,06 per bericht
- Meer dan 100K berichten speciale afspraken

## Algemene leveringsvoorwaarden

BusinessMonitor hanteert bij de uitvoering van opdrachten de algemene voorwaarden van Nederland ICT zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 30174840.

U kunt deze voorwaarden via onderstaande link op onze website raadplegen:

<http://businessmonitor.nl/files/Nederland-ICT-Voorwaarden-2014.pdf>

De voorwaarden ontvangt u als bijgevoegd bestand.

Betalingsafspraken: 100% wordt gefactureerd bij oplevering van de KlantgerichtheidsMonitor. Ingangsdatum licentie is de eerste dag waarop de dashboardrapportage in gebruik is genomen.

Licentiekosten: jaarlijks gefactureerd op de eerste dag van de nieuwe abonnementsperiode. Opzegtermijn: 3 maanden.

Aldus overeengekomen te Rotterdam, november 2017,

René Lagendijk

Salesforce UptoData bv – handelend onder de medehandelsnaam BusinessMonitor

Bijlagen: Bewerkerovereenkomst

Algemene voorwaarden – downloadbaar via link

**Bezoekadres**

Beursplein 37  
3011 AA Rotterdam

**Postadres**

Postbus 30223  
3001 DE Rotterdam

Tel: +31 (0)10 280 28 00

[info@businessmonitor.nl](mailto:info@businessmonitor.nl)

[www.businessmonitor.nl](http://www.businessmonitor.nl)