



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Enquêtes

Inhoudsopgave

Inleiding Enquêtes	2
De ITIL-definities	3
Nieuwe campagne maken.....	8
Opdrachten	16

Inleiding Enquêtes

Om de gebruikerstevredenheid over de servicedesk te onderzoeken kunnen enquêtes in TOPdesk opgesteld worden. Gebruikerstevredenheid wordt vaak gezien als een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van een servicedesk.

Een klant is degene die betaalt voor de dienstverlening. Bij klanten van een servicedesk kun je denken aan de klanten van Ziggo die vragen hebben over hun facturen of de instellingen van hun modem. Je kunt ook denken aan een instelling die de functie servicedesk uitbesteedt aan een externe partij. De instelling is dan de klant. Wie betaalt, bepaalt.

Gebruiker en klant kunnen samenvallen, zoals bij de Ziggo-klanten.

Het kan ook zijn dat de gebruikers de eigen medewerkers van het bedrijf zijn. Zij betalen niet voor de servicedesk.

De ITIL-definitie

Klant (customer)

De rol die de vereisten voor een service bepaalt en verantwoordelijk is voor de uitkomsten die uit de serviceconsumptie voortvloeien.

Gebruiker (User)

De rol die gebruikmaakt van services.

Er is al een lopende campagne Klanttevredenheidsonderzoek, maar er is ook behoefte aan een campagne Gebruikerstevredenheid. Deze campagne moet vergelijkbaar worden met de campagne Klanttevredenheid. Bekijk dus eerst de campagne Klanttevredenheidsonderzoek.

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Enquêtes**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op de knop **Lopende campagnes**.



Praktijkleren
samen sterk onderwijs

Campagnevoorbeeld Klanttevredenheids onderzoek

Vraag 1

Op welke meldt u uw meldingen aan?

- ☐ E-mail
- ☐ Telefonisch
- ☐ Intranet
- ☐ Mondeling
- ☐ Schriftelijk

Vraag 2

Ten aanzien van de afgemelde incidenten : hoe tevreden bent u over de afhandeling in het algemeen?

- ☐ Ontevreden
- ☐ Matig tevreden
- ☐ Redelijk tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Vraag 3

Bent u tevreden over de snelheid waarmee u geholpen bent?

- ☐ Ontevreden
- ☐ Matig tevreden
- ☐ Redelijk tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

Je ziet de vragen en kunt antwoorden invullen.

Bij vraag 1 zijn er meer antwoorden mogelijk.

Vraag 2, 3 en 4 en 6 t/m 11 zijn meerkeuzevragen.

Vraag 5 is meerkeuze met een optie voor een open antwoord.

De antwoorden worden niet opgeslagen, omdat het een voorbeeldweergave is. Onderaan zit een knop Enquête versturen.

- Klik op *Enquête versturen*.

Het versturen is pas mogelijk als alle verplichte vragen ingevuld zijn.

Campagnevoorbeeld Klanttevredenheids onderzoek

☐ Tevreden
☐ Zeer tevreden

Vraag 11

Bent u tevreden over de snelheid van de res...

☐ Ontevreden
☐ Matig tevreden
☐ Redelijk tevreden
☐ Tevreden
☐ Zeer tevreden

Waarschuwing

Nog niet alle verplichte vragen zijn beantwoord.

OK

Dank u voor het invullen van deze enquête

- Beantwoord alle vragen en verstuur de enquête.

De tekst voor de eindpagina verschijnt.

Campagnevoorbeeld Klanttevredenheids onderzoek

Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

- Sluit dit tabblad en ga terug naar het tabblad van de Huidige campagne Klanttevredenheidsonderzoek.
- Klik op **Toon resultaten**.

← → Huidige campagne **Kla...**
Opslaan

ALGEMEEN MAILINGS (1) AANTEKENINGEN

Algemeen

Beschrijving:

Startdatum:

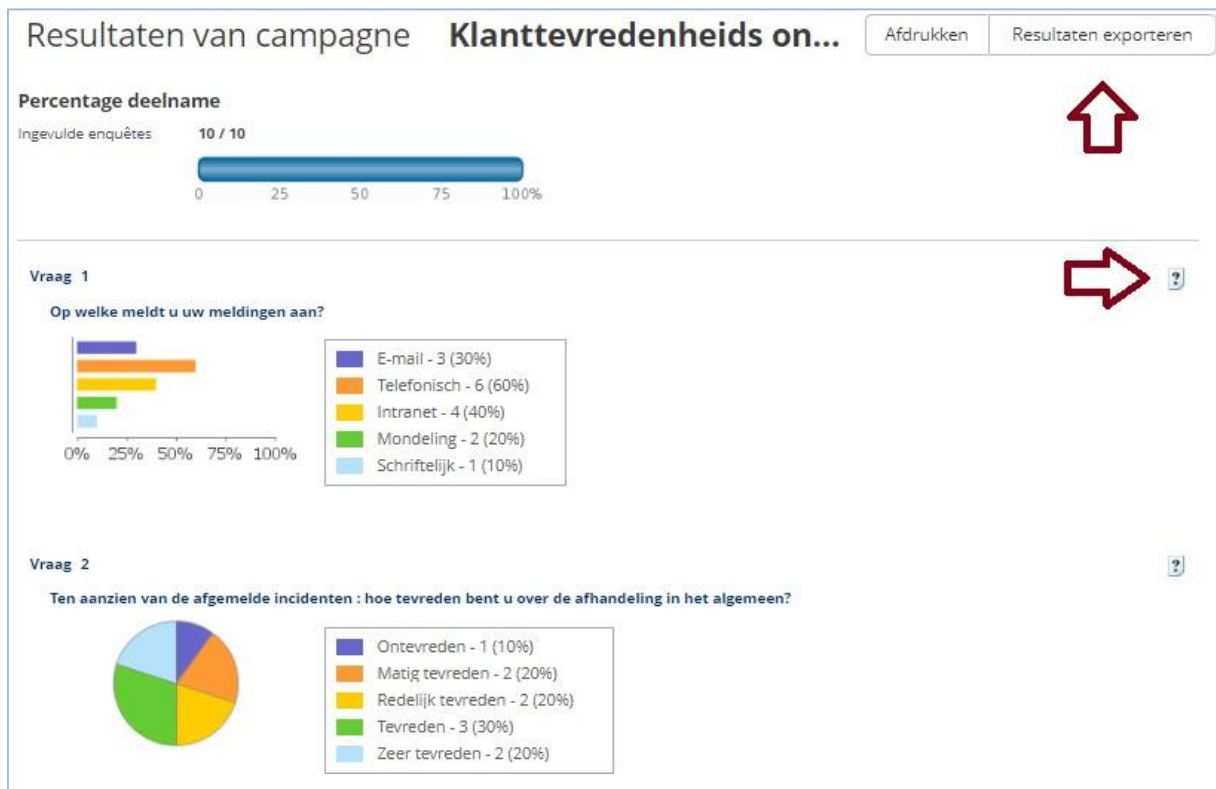
Einddatum:

Enquête:

Tekst voor de uitnodiging in de e-mail

Hier kunt u extra tekst en uitleg geven over de uitnodigingsemail

Een grafisch overzicht van de resultaten verschijnt.



Het is mogelijk om deze resultaten te exporteren naar Excel. De kleine vraagtekenknoppen leiden naar de oorspronkelijke vraag.

- Sluit dit tabblad.

Nieuwe campagne maken

Er is een korte enquête nodig om gebruikerstevredenheid te meten. Er worden vier vragen gesteld.

1. Een meerkeuzevraag naar de tevredenheid over de kennis van de medewerkers van de servicedesk.
2. Een open vraag om advies.
3. Een meerkeuzevraag met diverse antwoordmogelijkheden hoe de gebruiker het liefst de meldingen indient.
4. Een meerkeuzevraag met optie open antwoord over wensen voor extra trainingen.

1. Kies **TOPdeskmenu, Modules, Enquêtes**.
2. Klik in de rubriek **Nieuw** op de knop **Enquête**.
3. Geef de enquête de titel: **Gebruikerstevredenheid** en de omschrijving **Jaarlijkse meting gebruikerstevredenheid**.
4. Sla de enquête op.

Enquête in voorbereiding

Gebruikerstevredenheid

Opslaan

Voorbeeld

Nieuw

Meer ▾

ALGEMEEN

CAMPAGNES

AANTEKENINGEN

Algemeen

Titel

Gebruikerstevredenheid

Omschrijving

Jaarlijkse meting gebruikerstevredenheid

VRAGEN

Nieuwe vraag

Meer ▾

☐

Kaartstat

Korte omschrijving

Vraagtype

Vraag

Toelichting op vraag

0 van 0 geselecteerd

- Klik op de knop **Nieuwe vraag** om een nieuwe vraag te registreren.
 - **Korte omschrijving** is **Kennis**.
 - De **Vraag** is **Bent u tevreden over de kennis van de medewerkers van de servicedesk?**
 - **Toelichting** is **Hebben de medewerkers uw melding direct correct kunnen afhandelen?**
 - Het is een verplichte vraag.
- Sla de vraag op.

Meerkeuzevraag

Kennis

Opslaan

Nieuw

Meer

ALGEMEEN

AANTEKENINGEN

Algemeen

Korte omschrijving

Kennis

Vraagtype

Open vraag

Meerkeuzevraag

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden

☐

Verplicht

☒

Vraagcategorie

Enquête

Gebruikerstevredenheid

Vraag

Bent u tevreden over de kennis van de medewerkers van de servicedesk?

Toelichting op vraag

Hebben de medewerkers uw melding direct correct kunnen afhandelen?

ANTWOORDEN

Antwoord

Antwoordtype

Antwoordoptie wijzigen

Nieuwe antwoordmogelijkheid

0 van 0 geselecteerd

Aangemaakt op 22 mei 2020 11:09 (Middelkoop, Paul) | Gewijzigd op 22 mei 2020 11:09 (Middelkoop, Paul)

Na opslaan is het mogelijk om de antwoordmogelijkheden toe te voegen via de knop **Meer, Nieuwe antwoordmogelijkheid**.

- Voeg een voor een de mogelijke antwoorden in. Het zijn Meerkeuze-opties.
- Gebruik hierbij de knop **Nog één**.
 - Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden

Antwoordoptie ✕

Algemeen

Antwoord *

Vraag Kennis

Toelichting op antwoord

Antwoordtype * ☒ Meerkeuze-optie
☐ Open antwoord mogelijk

ANTWOORDEN (3)

<input type="checkbox"/> Antwoord	Antwoordtype
<input type="checkbox"/> Zeer tevreden	Meerkeuze-optie
<input type="checkbox"/> Tevreden	Meerkeuze-optie
<input type="checkbox"/> Ontevreden	Meerkeuze-optie

5. Herhaal de bovenstaande stappen om de overige vragen te maken.

- Een open vraag om advies *Kunt u een advies geven?*

Vink bij **Vraagtype Open Vraag** aan.

Open vraag **Advies** Opslaan Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Korte omschrijving

Vraagtype ☒ Open vraag
☐ Meerkeuzevraag

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden ☐

Verplicht ☒

Vraagcategorie

Enquête

Vraag

Kunt u een advies geven?

- Een meerkeuzevraag met meerdere antwoordmogelijkheden: *Hoe wilt u bij voorkeur uw meldingen indienen?*

Vink **Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden** aan.

- Geef als antwoordmogelijkheden Chat, Telefonisch en Persoonlijk.

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden **Indienen van een melding** Opslaan Nieuw Meer

ALGEMEEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Korte omschrijving: Indienen van een melding

Vraagtype: ☐ Open vraag ☒ Meerkeuzevraag

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden: ☒

Verplicht: ☒

Vraagcategorie:

Enquête: Gebruikerstevredenheid

Vraag

Hoe wilt u bij voorkeur uw meldingen indienen?

Toelichting op vraag

<input type="checkbox"/> Antwoord	Antwoordtype
<input type="checkbox"/> Chat	Meerkeuze-optie
<input type="checkbox"/> Telefonisch	Meerkeuze-optie
<input type="checkbox"/> Persoonlijk	Meerkeuze-optie

- Een meerkeuzevraag met meerdere mogelijkheden en optie open antwoord *Welke trainingen heeft u nodig?*
- Keuzes zijn Excel, Word en Anders, namelijk:
Het effect van het open antwoord wordt toegevoegd bij de antwoordmogelijkheid Anders, namelijk:

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden **Trainingen** Opslaan Nieuw Meer

ALGEMEEN AANTEKENINGEN

Algemeen

Korte omschrijving: Trainingen

Vraagtype: ☐ Open vraag ☒ Meerkeuzevraag

Vraag met meerdere antwoordmogelijkheden: ☒

Verplicht: ☒

Vraagcategorie:

Enquête: Gebruikerstevredenheid

Vraag

Welke trainingen heeft u nodig?

ANTWOORDEN (3)


Meer

<input type="checkbox"/> Antwoord	Antwoordtype
<input type="checkbox"/> Excel	Meerkeuze-optie
<input type="checkbox"/> Word	Meerkeuze-optie
<input type="checkbox"/> Anders, namelijk	Open antwoord mogelijk

- Ga terug naar het tabblad **Gebruikerstevredenheid – Enquête in voorbereiding**.
- Laat een voorbeeld weergeven van je enquête.

Enquêtevoorbeeld **Gebruikerstevredenheid**

Vraag 1

Bent u tevreden over de kennis van de medewerkers van de servicedesk? 

☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Ontevreden

Vraag 2

Kunt u een advies geven?

Vraag 3

Hoe wilt u bij voorkeur uw meldingen indienen?

☐ Chat
☐ Telefonisch
☐ Persoonlijk

Vraag 4

Welke trainingen heeft u nodig?

☐ Excel
☐ Word
☐ Anders, namelijk:

Enquête onderbreken Enquête versturen

Dank u voor het invullen van deze enquête

8. Ga terug naar het tabblad **Gebruikerstevredenheid – Enquête in voorbereiding**.
9. Ga naar het tabblad **Campagnes**.

Enquête in voorbereiding
Gebruikerstevre...
Opslaan
↺
Voorbeeld
Nieuw
Meer ▾

ALGEMEEN
CAMPAGNES
AANTEKENINGEN

FILTER: Actieve kaarten
Nieuwe campagne
↺
Filter
⚙️

<input type="checkbox"/>	KazBeschrijving	Startdatum	Einddatum	Enquête

10. Maak een nieuwe campagne.
 - De **Beschrijving** is **Campagne Gebruikerstevredenheid**.
 - De campagne start vandaag en loopt nog een maand.

- Vul teksten in voor de uitnodiging *Wilt u alstublieft meedoen?*, de introductiepagina *We willen graag uw mening* en de eindpagina *Hartelijk bedankt voor het meedoen!*
- Sla de campagne op.

Huidige campagne
Campagne g...
Opslaan
Voorbeeld
Toon resultaten
Nieuw
Meer ▼

ALGEMEEN
MAILINGS
AANTEKENINGEN

Algemeen
Beschrijving: Campagne gebruikerstevredenheid.
Startdatum: 22 mei 2020 8:00
Einddatum: 22 juni 2020 17:30
Enquête: Gebruikerstevredenheid

Tekst voor de uitnodiging in de e-mail
Wilt u alstublieft meedoen?

Tekst voor de introductiepagina
We willen graag uw mening

Tekst voor de eindpagina
Hartelijk bedankt!

11. Test door een voorbeeld te tonen.

Campagnevoorbeeld
Campagne gebruikerstevredenheid

Introductie Enquête
We willen graag uw mening.

Naar Enquête

Campagnevoorbeeld **Campagne gebruikerstevredenheid**

Vraag 1

Bent u tevreden over de kennis van de medewerkers van de servicedesk?

- ☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Ontevreden



Hebben de medewerkers uw melding direct correct kunnen afhandelen?

Vraag 2

Kunt u een advies geven?

Vraag 3

Hoe wilt u bij voorkeur uw meldingen indienen?

- ☐ Chat
☐ Telefonisch
☐ Persoonlijk

Vraag 4

Welke trainingen heeft u nodig?

- ☐ Excel
☐ Word
☐ Anders, namelijk:

Enquête onderbreken

Enquête versturen

Dank u voor het invullen van deze enquête

Campagnevoorbeeld **Campagne gebruikerstevredenheid**

Hartelijk bedankt voor het meedoen!

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten, waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.

Enquête en campagne maken

1. Maak een enquête *Diverse vragen* met vier vragen.
 - Een *meerkeuzevraag* naar de tevredenheid over de snelheid van afhandelen van meldingen door de medewerkers van de servicedesk
 - Een *open vraag* om wat er nog toegevoegd zou moeten worden aan de selfserviceportal.
 - Een *meerkeuzevraag met diverse antwoordmogelijkheden* over welke hardware iemand thuis gebruikt voor het werk: laptop, desktop, tablet of mobiele telefoon.
 - Een *meerkeuzevraag met optie open antwoord* over welke software iemand gebruikt voor presentaties: PowerPoint, LibreOffice Presentation, Prezi.com of iets anders.
2. Maak een bijbehorende campagne die vandaag start en een week duurt. Vul passende teksten in voor de uitnodiging, de introductiepagina en de eindpagina.