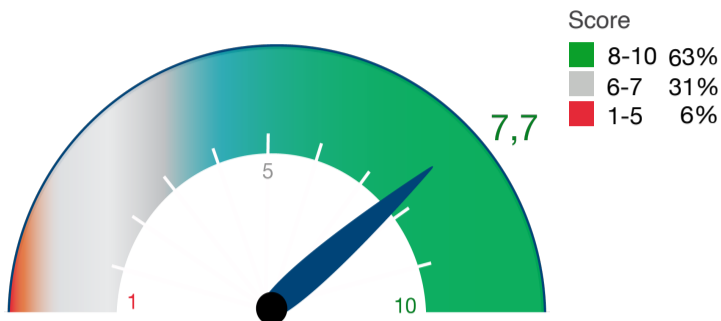


Uitgevoerd in samenwerking met Buro Improof
 Periode: april-mei 2022
 582 klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek

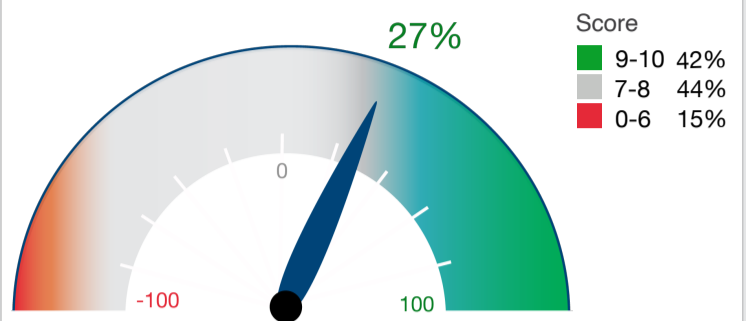
Tevredenheid

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Portbase?



Aanbeveling

Hoe waarschijnlijk is het dat u Portbase aan zou bevelen aan iemand met hetzelfde werk als u?



Kwaliteit dienstverlening

Wat maakt tevreden?

Gebruiksgemak (bepaalde services)

Hulp van Customer Service

Wat kan verbeterd worden?

Proces om aan te sluiten

Grotere datadekking

Bereikbaarheid en ondersteuning als support nodig is

Meer gebruiksgemak (bepaalde services)

Inlogproces

Hulp bij verstoringen

Aan de slag!

Concrete feedback en signalen uit dit onderzoek grijpen we aan om onze dienstverlening te verbeteren. De eerste zaken waar wij mee aan de slag gaan:

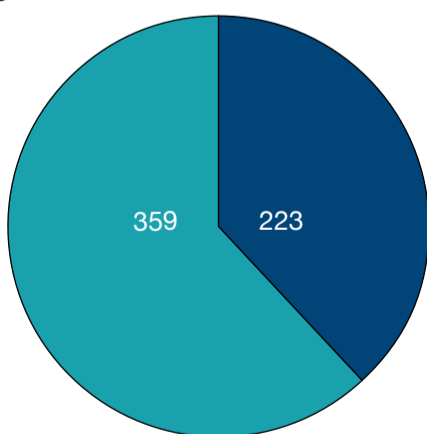
We zijn een traject opgestart om het proces van **aansluiten** te **vergemakkelijken**. Ons **Customer Service Team** is bezig haar processen te optimaliseren en zo beter te voldoen aan de uiteenlopende servicebehoeftes.

In de domeinen Bezoek Schip en Achterland wordt (extra) capaciteit ingepland voor meer aandacht voor **gebruiksgemak**.

Daarnaast zien onze klanten graag verbetering op het gebied van **sessie-eindes** en in situaties van **verstoringen**; de komende periode onderzoeken wij deze specifieke aandachtsgebieden.

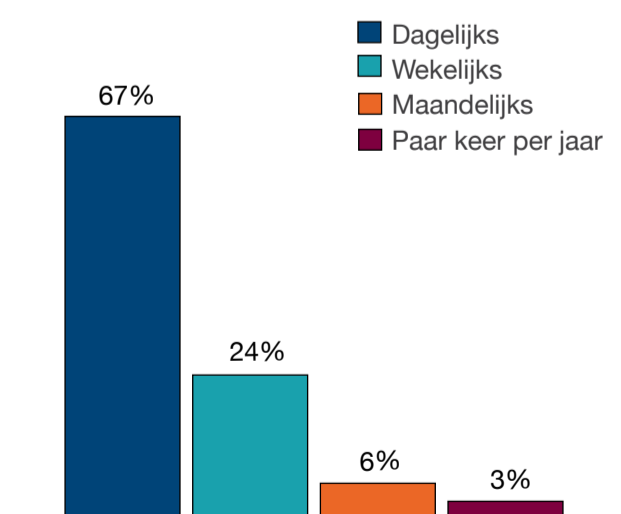
Profiel deelnemers

Rol



■ Manager
 ■ PCS-gebruiker

Gebruik services



Tot slot

Eén keer per jaar vragen wij klanten op grotere schaal naar hun ervaringen met Portbase. Hartelijk dank aan alle mensen die hebben meegedaan aan dit onderzoek. Alle feedback is voor ons waardevol en biedt kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

Deze infographic geeft een globaal beeld van de resultaten die met dit klantonderzoek zijn opgehaald. Zo identificeren wij thema's waar (extra) aandacht naartoe moet. Portbase's Customer Experience Team (CX Team) gaat aan de slag met de verkregen inzichten. Met behulp van een speciale CX roadmap wordt de planning en uitvoering van concrete acties gemonitord.