

Online inzicht in de klant

Een beter, maar ook sneller en representatiever beeld van de klant. Daarvoor schakelde SRK Rechtsbijstand Cendris in. Gezamenlijk pakten ze online onderzoek onder klanten en tussenpersonen op. 'We kunnen nu beter voeling houden met onze klanten.'



Betrokken klanten

De driehonderd juristen in dienst van SRK Rechtsbijstand verzorgen juridische bijstand voor de klanten van maar liefst dertien verzekeraars. In totaal gaat het om 1.400 zaken per jaar. Het is daarmee één van de grootste juridische dienstverleners van Nederland. Raymond van Rijnsoever, hoofd kwaliteit en kennismanagement bij SRK Rechtsbijstand: 'Onze cliënten zijn erg betrokken bij de zaak waar ze voor staan en wij willen hen in zo'n vervelende tijd zo goed mogelijk helpen. Dat kan alleen als je continu voeling houdt met de klant, weet wat hij belangrijk vindt en waar hij ons op beoordeelt.' Vandaar ook dat SRK Rechtsbijstand onder cliënten, maar ook onder de tussenpersonen die cliënten doorverwijzen, permanent onderzoek naar de tevredenheid doet.

Online onderzoeksomgeving

Eerder deed SRK Rechtsbijstand die onderzoeken in de vorm van steekproeven per post. Van Rijnsoever: 'De analyses en de rapportage voerden we vervolgens handmatig uit. Erg arbeidsintensief.' De organisatie wilde dan ook een automatiseringslag maken. Van Rijnsoever: 'We zochten naar realtime data over de tevredenheid van cliënten en tussenpersonen.' Van Rijnsoever kwam via een oude bekende Michel Oldenburg bij Cendris terecht. Deze laatste standaardiseerde samen met zijn collega's eerst het proces van enquêtering. Ze implementeerden daarna op basis van wensen en behoeften van de klant de online onderzoeksomgeving CendrisMonitor. In die omgeving zijn diverse vragen te vinden. Bijvoorbeeld: bent u tevreden over de deskundigheid van uw adviseur? Wat vindt u van de snelheid van de aanpak? Hoe denkt u over de bereikbaarheid? Maar ook communicatie komt a an bod.

CENDRIS

www.cendrismonitor.nl

Tijdbesparing door efficiëntie

De nieuwe manier van onderzoeken leverde SRK Rechtsbijstand niet alleen betrouwbare en realtime gegevens op, maar ook tijdbesparing. Waren vroeger nog drie medewerkers bezig met de handmatige afhandeling, tegenwoordig zijn zij bezig met het doorvoeren van concrete verbeteringen aan de hand van het onderzoek. Aan de hand van het succes van de online methode betrok SRK Rechtsbijstand ook kwalitatief onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid bij Cendris. Van Rijnsoever: 'Dat laat wel zien dat we meer dan tevreden zijn over de dienstverlening van Cendris. Dankzij hen komen we nu meer te weten in een korter tijdsbestek en voor minder geld.'

Meer informatie

Wilt u meer informatie over de CendrisMonitor? U kunt contact met ons opnemen via 070-334 42 00 of info@cendris.com.

CENDRIS

www.cendrismonitor.nl