

Een tevreden gebruiker is productiever!

Deze benchmark helpt uw organisatie de tevredenheid over ICT te verbeteren.

TEVREDENHEID

Blij met ICT? Werken aan het 'iPad gevoel' bij de gebruiker? ICT is er om het bedrijfsproces en de gebruikers te ondersteunen en de werkzaamheden optimaal uit te voeren. Dus op naar een rapportcijfer 8 of hoger!

KERNAPPLICATIES

Voor de primaire applicaties (bijv. ERP) zijn van belang. Juist deze applicaties verdienen de aandacht ter (continue) verbetering.

PROJECTEN

Succesvolle projecten dragen bij aan tevredenheid. Het succes van het project en de belanghebbende wordt gemeten en verbetermogelijkheden gerapporteerd.

MENS

Mensen binnen de ICT organisatie kennen hun trots. Een rapportcijfer met een goede analyse van sterke en verbeterpunten helpt hun continue te verbeteren en trots te worden en blijven.

Kwaliteit van informatievoorziening, productiviteit, reductie van incidenten, wijzigingen en problemen hangen nauw samen met de tevredenheid van de ICT gebruiker. Al 15 jaar meet het Business & IT Trends Institute (BITTI) de klant- en gebruikerstevredenheid van ICT.

BITTI heeft inmiddels meer dan duizend organisaties gemeten en heeft een omvangrijke klant- en gebruikerstevredenheid benchmark.

Door enerzijds de tevredenheid te meten en anderzijds aspecten als ICT kennis en kunde van de medewerkers te meten, zijn wij in staat om specifieke en concrete verbeteradviezen te geven voor uw organisatie. Hierdoor zorgt u voor een effectiever gebruik van de ICT middelen, een meer tevreden gebruiker en daarmee voor een hogere productiviteit en kwaliteit van de informatie voorziening.

Doelstelling

Doelstelling is het verbeteren van de klant- en gebruikerstevredenheid in relatie tot ICT.

Dit doen wij zo concreet mogelijk door gebruik te maken van rapportcijfers en bevindingen op geaggregeerd als ook op detailniveau.

Hiervoor meet BITTI de tevredenheid op diverse onderwerpen die van toepassing zijn binnen uw organisatie gekoppeld met een grondige analyse.

Met meer dan vijftien jaar ervaring is er ruim voldoende basis voor vergelijking (benchmarking) met andere organisaties en kunt u ge-

bruik maken van de ervaringen (verbeter mogelijkheden) van andere organisaties.

Resultaat

- Een concreet rapport met resultaten van de benchmark en adviezen vormen een pragmatisch voorstel tot verbetering van de ICT organisatie.
- Prestatiemeting van de professionaliteit van de (interne) ICT organisatie. Voldoet deze aan de eisen en wensen van gebruiker/klant?
- Meer kennis en inzicht in de wensen en eisen van gebruikers voor de ICT organisatie.
- Leren van ervaringen van andere organisaties verzameld door BITTI.
- Concrete rapportage in presentatie formaat voor eenvoudig hergebruik binnen uw organisatie.



Aandachtsgebied ICT	Gemiddelde benchmark	Top 3 in benchmark
Algemene tevredenheid	6,6	7,8
Gebruikte kernapplicaties	6,3	7,7
Projecten	5,7	7,6
Functioneel Applicatiebeheer / ontwikkeling	6,2	7,9
Accountmanagement	6,0	7,8
ICT helpdesk / servicedesk		
Bereikbaarheid	7,6	8,8
Deskundigheid	7,2	8,5
Klantgerichtheid	6,0	8,0
Adequaatheid	6,0	8,6
Snelheid	6,4	8,0

HELPDESK

Veelal het eerste contact met ICT bij vragen of problemen. Dit eerste contact bepaalt in belangrijke mate de tevredenheid over ICT.

BEHEER

Betrouwbaarheid en beschikbaarheid van ICT middelen en dat efficiënt met een lach.

ONTWIKKELING

Nieuwe ICT middelen, applicaties, functies. Wanneer deze goed aansluiten bij de wensen van de organisatie volgen er minder incidenten en wijzigingen na invoering.

ACCOUNT MANAGEMENT

Naast de gebruiker is de klant van groot belang. Immers, deze bepaalt wat er wordt gedaan en tegen welk budget. Wederzijds begrip voor organisatie en situatie is een van de aspecten die aandacht verdient.

Wat wordt gemeten

De klant- en gebruikertevredenheid wordt vanuit diverse perspectieven gemeten zoals: tevredenheid, applicaties, projecten, applicatie beheer, ontwikkeling, accountmanagement en helpdesk. Wij houden hierbij rekening met diverse klantgroepen (bijv. Operatie en staf) en met specifieke elementen als bereikbaarheid, klantgerichtheid en adequaatheid. In overleg kunnen organisatiespecifieke elementen worden meegenomen.

Meerwaarde

De benchmark geeft concreet en onafhankelijk inzicht in de klant- en gebruikerstevredenheid over ICT onderwerpen in vergelijking met andere organisaties in uw branche en daarbuiten.

Daarnaast worden concrete verbeteradviezen gegeven en met u besproken. Het verbeteren van de klant- en gebruikerstevredenheid levert een meer tevreden gebruiker op als ook verbetering van de kwaliteit van de informatievoorziening, productiviteit en in veel gevallen reductie van het aantal incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken. Het beste, snelste en meest foutloze bedrijfsproces is vaak ook het goedkoopst!

De onafhankelijke vergelijking houdt u scherp! Door de meting (zeker op reguliere basis) kunt u de ICT serviceketen verbeteren.

Een tevredenheidsmeting en de daarbij komende verbeterinspanningen leiden tot tevreden klanten, waar de ICT organisatie trots op kan zijn. Dit leidt tot hogere motivatie en productiviteit voor zowel de gebruiker als aanbieder!

Uw investering

De investering voor deelname bedraagt € 4875,00

Daarnaast is de inspanning voor uw organisatie beperkt tot het beantwoorden van een vragenlijst en de beschikbaarheid van één of enkele contactpersonen voor inhoudelijke en rapportage besprekingen.

Uitvoering

Deze dienst wordt aangeboden vanuit het Business & IT Trends Institute

BITTI is een onafhankelijk benchmark, assessment, audit & adviesorganisatie die de ontwikkelingen op het gebied van organisatie en ICT nauwlettend volgt.

Eén van de bekendste uitgaven is het boek Trends in IT, op tijd investeren in de juiste technologie, dat jaarlijks wordt uitgegeven.

