

Klanttevredenheidsonderzoek

Orbid NV

26-03-2009



Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Bedrijfsadvies (B)

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Plan van aanpak/offerte				100%	
Uitvoering				80%	20%
Adviseur(s)/consulente(s)				70%	30%
Afronding				100%	
Organisatie/administratie			20%	80%	
Relatiebeheer				100%	
Prijs/kwaliteit verhouding			20%	60%	20%
Globaal: project /samenwerking		10%		90%	

- 1 = zeer ontevreden
- 2 = ontevreden
- 3 = noch ontevreden/noch tevreden
- 4 = tevreden
- 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Referenten komen op verschillende wijze bij Orbid NV (hierna Orbid genoemd) terecht. Door hun sterke naamsbekendheid, via ontbijtsessies, workshops, het Internet, professionele prospectie, elektronische nieuwsbrief, aanbeveling van leveranciers en partnerships met de belangrijkste technologiebedrijven in zowel hard- als software. De belangrijkste redenen waarom de ondervraagden voor Orbid kiezen zijn: "Professionele totaal aanpak en uitgebreide kennis" en "De combinatie van hun expertise, luisterbereidheid en pragmatisme deed hen bij de eerste gesprekken zeer professioneel overkomen." Verschillende ondervraagden kennen het bedrijf reeds langere tijd en verwijzen hierbij naar de metaalsector. Zij zeggen hierover: "De uitstekende ervaringen uit het verleden maakte de keuze voor de hand liggend."

Plan van aanpak/offerte

Orbid hanteert volgens diverse referenten steeds een duidelijk plan van aanpak waarin de hard- en/of software problemen worden geschetst. Het te volgen stappenplan is gedetailleerd en voorzien van een duidelijke planning. Offertes bevatten steeds het gevraagde en zijn opgesplitst per dienst waardoor de prijzen transparant zijn. Verder spreken zij over een goede inschatting van het project en zeggen hierover: "Correcte besprekingen", "De voor ons op maat gemaakte offerte was doorslaggevend", "Duidelijke prijsaanduiding" en "Praktische invalshoek maakt dat technische offertes voor iedereen verstaanbaar zijn." Ook bij aanbestedingen blijkt volgens een referent de goede toelichting van de offerte: "Een prima plan van aanpak, duidelijke structuur, ervaring, indrukwekkende cv's en kwaliteitsbespreking overtuigden ons."

Uitvoering

Alle referenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden, en de verwachtingen werden ingelost. Opdrachtgevers zeggen: "Orbid zorgt steeds voor een meerwaarde en er was ten allen tijde bijsturing mogelijk", "We kregen voldoende feedback en hadden een glasheldere communicatie", "Het is echt wat we verwacht hadden, we worden goed op de hoogte gehouden en er wordt steeds rekening gehouden met onze input", "Alles is uitgevoerd zoals voorzien. Bij enkelen zelfs sneller dan voorzien. Ook bij langdurige contracten toont Orbid goed gestructureerd te werk te gaan", "Bij de wissel van een dossierbeheerder wist men zich strikt te houden aan de vooropgestelde planning", "We werken al drie jaar samen. Dat zou niet het geval zijn indien we niet tevreden zouden zijn over de diensten", "Zowel de ondersteuning voor het inputten van nieuwe gegevens in de software als het onderhoud van de hardware wordt goed en op regelmatige basis uitgevoerd en opgevolgd" en "Wij bevinden ons nog in de lanceerfase, toch is nu reeds duidelijk dat we iedere week vooruitgang boeken met het voor ons op maat gemaakte totaalpakket."

Adviseur(s)/consulente(s)

Orbid werkt steeds met vaste contactpersonen. De score bij de ondervraagden is goed tot heel goed. Vooral de vakkennis en het inlevingsvermogen komen vaak te sprake. Enkele referenten vertellen hierover: "We waren zelfs zo tevreden dat we bij een vervolgproject expliciet naar dezelfde persoon gevraagd hebben", "De communicatie verloopt niet te technisch zodat het voor mij ook begrijpbaar is", "Ik werk al een jaar wekelijks samen met een persoonlijke consultant/coach", "Deze consultant is zoals gevraagd low profile, beschikt over voldoende technische knowhow, management technieken en is ruim ervaren in het werken met KMO's", "Gezien de wat kleinere budgetten waarover wij beschikken is dit voor ons heel belangrijk" en "We stellen het op prijs dat de directie zelf bij ons ter plaatse een klanttevredenheidsonderzoek is komen uitvoeren."

Afronding

Projecten worden goed opgevolgd en afgerond. Bij enkele ondervraagden is het project nog steeds lopend, één daarvan bevindt zich nog in de testfase. Hiervoor voorziet Orbid een tweewekelijkse evaluatie. Referenten ontvangen uitgebreide verslagen die tot in de details zijn uitgewerkt. Hierover wordt gezegd: "Wij hebben om de twee maanden een vergadering en tussentijdse gesprekken waar we onze feedback kunnen geven", "Op het vlak van nazorg scoren zij zeker goed", "Het is een continue samenwerking", "We zijn zelfs ingegaan op de aangeboden care-formule", "Alles is tot nu toe positief afgerond", "De verwachtingen werden ingelost. Orbid zorgde voor een meerwaarde" en "Daardoor hebben we nu een veel betere grip op de situatie." Bij een ander project is alles in schijven afgehandeld, een echte oplevering was dus niet van toepassing. Er was steeds mogelijkheid tot feedback gevolgd door bijsturing.

Organisatie/administratie

Documenten, handleidingen en facturen zijn duidelijk en professioneel opgesteld. De meeste referenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van Orbid: "Er wordt veel gecommuniceerd via email, dat werkt voor ons het beste", "Details worden steeds verzameld en samen met de factuur bezorgd. Er is altijd een double-check mogelijk", "Op vaste tijdstippen ontvangen we een timesheet", "Zelfs verplaatste afspraken en telefoongesprekken worden vermeld" en "Positief en correct." Twee ondervraagden antwoorden neutraal en geven een score drie daar zij de bereikbaarheid iets minder vinden: "Zij hebben geen rechtstreeks nummer van hun contactpersoon en moeten steeds via mail of het hoofdkantoor passeren. En dat loopt niet altijd even vlot."

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Orbid zijn klantenrelaties onderhoudt. Sommige wonen af en toe de ontbijtsessies bij. De infomails en nieuwsbrieven worden op prijs gesteld: "Door het continue contact met de mensen van Orbid worden wij op de hoogte gehouden van de andere en nieuwe diensten die men aanbiedt" en "De relatie is goed. We worden via mailings op de hoogte gebracht van de verschillende activiteiten van Orbid. Af en toe schrijven we in voor een sessie of event."

Prijs/kwaliteit verhouding

De meningen over de prijs/kwaliteit verhouding zijn verdeeld. Enkele citaten van de tevreden referenten. "Ze zijn niet opmerkelijk duur", "Als we vergelijken met anderen, zelfs internationaal, dan is dit een normaal tarief", "De geboden kwaliteit is goed ten opzichte van de prijs, dat is ook de reden van onze samenwerking", "Bij hen voel je iets minder de commerciële inslag dan bij anderen", "De prijs is marktconform" en "Wij hebben vergeleken en de prijs/kwaliteit verhouding is goed." Eén van de ondervraagden baseerde zich niet op de prijs maar koos vooral voor het aangeboden systeem en het gebruiksgemak ervan. Voor hun staat de kwaliteit in verhouding tot de prijs. En het voorstel van Orbid viel binnen het vooropgestelde budget. Twee ondervraagden kennen een score drie toe en staven dit als volgt: "Voor een KMO zijn de prijzen zeer stevig, het betekent voor ons dan ook een zware investering."

Globaal: project /samenwerking

Het blijkt dat de goede communicatie en samenwerking de sterkste aspecten zijn bij Orbid. Tevens doen zij alle moeite om het bedrijf van hun klanten goed te leren kennen. Dit creëert zeker een toegevoegde waarde. Inleving, flexibiliteit, veelzijdigheid en kennis maken dat zij de bedrijfscultuur goed aanvoelen. Verder valt de snelheid van werken op, de persoonlijke aanpak, de bereikbaarheid en de duidelijke opvolging. Eén referent is niet tevreden daar men zich niet aan de deadline hield en geeft een score twee. Deze citeert: "Men zegt alleen wanneer men aan iets zal beginnen, maar niet wanneer het klaar zal zijn. Wij hadden sneller resultaat verwacht." Bijna alle referenten willen Orbid aanbevelen aan anderen en hebben dit vaak daadwerkelijk reeds gedaan.