

Web Effectiveness Tracking (WET) Hoe bedrijven omgaan met binnenkomende mail

Introductie

Alle bedrijven hebben tegenwoordig websites, die ze voor tal van doeleinden gebruiken. Het gevolg hiervan is dat consumenten de websites bezoeken om contact te maken, vragen achter te laten of klachten te uiten. Maar hoe gaan bedrijven zelf om met vragen, verzoeken of klachten die via de website worden achtergelaten? Komen de vragen of verzoeken op de juiste afdelingen terecht en wordt er snel en adequaat opvolging aan gegeven? Wordt er op het stageverzoek gereageerd? Wordt de potentiële koper doorverwezen naar een plaatselijke dealer? WET biedt inzichten in hoe uw organisatie omgaat met binnenkomende mail: het legt vast wat en waar het goed gaat (snelheid van reageren, kwaliteit van reageren e.d.) en waar het bedrijf kansen laat liggen.

De ervaring leert dat veel bedrijven nog steeds niet goed zijn ingericht op het beantwoorden van binnenkomende verzoeken via de website!

Voor wie?

WET is als onderzoekstool bedoeld voor het monitoren en evalueren van de kwaliteit en snelheid van opvolging van vragen/verzoeken via de website. Wanneer u als directie, marketing- en/of onderzoeksafdeling wilt weten hoe uw online dienstverlening functioneert is WET een passend en kosten-efficiënt instrument.

Waarom onderzoek?

Intern worden online activiteiten vaak redelijk tot goed geëvalueerd. Wat er echter niet vaak wordt geëvalueerd, is hoe uw organisatie omgaat met binnenkomende verzoeken/vragen via de website. Naast de evaluatie, kan MORPH uw uitkomsten benchmarken met collega bedrijven uit dezelfde sector.

De urgentie voor het onderzoek volgt uit het feit dat organisaties klanten kunnen verliezen, businesskansen onbenut laten en slechte pers kunnen krijgen als gevolg van het niet goed opvolgen van e-mails. MORPH geeft inzichten die leiden tot optimalisering van interne processen.

Methodiek en doorlooptijd van een WET traject

- Het onderzoekstraject van WET berust op een gestandaardiseerd scoringsstelsel. Er worden geanonimiseerde e-mails verstuurd. Vervolgens wordt bijgehouden of, hoe snel en hoe er door uw organisatie wordt gereageerd.
- De door MORPH ontwikkelde opzet en aanpak resulteert enerzijds in inhoudelijke feedback op uw online dienstverlening vanuit een klantperspectief (maatwerk), anderzijds geeft het ook feedback op hoe uw organisatie het doet in vergelijking met organisaties uit dezelfde (of vergelijkbare) branche (benchmark).

Waarom MORPH Research?

MORPH heeft sinds 2003 het Web Effectiveness Tracking Onderzoek (WET) uitgevoerd, dit onder tientallen bedrijven in verschillende sectoren. Hierdoor is er een benchmark aanwezig om de prestatie van uw organisatie te staven aan vergelijkbare organisaties binnen uw sector.

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met **MORPH Research**;
Kevin Hengstz; E-mail: khengstz@morphinternational.com Telnr.: 070-322.69.66