

NIEUWE GRAADMETER KLANTTEVREDENHEID IT

Wat de netpromoterscore is voor klanttevredenheid moet de IT-Happiness Index van Yorizon voor IT-gebruikers worden. De specialist in IT Customer Feedback zegt met de IT-Happiness Index te komen om een eenvoudige en doeltreffende methode te hebben om de interne IT-beleving volgens eindgebruikers te toetsen.

Volgens Yorizon is de tevredenheid onder IT-gebruikers een moeilijk te meten en dus te vangen graadmeter die heel veel IT-managers juist wel in handen zouden willen hebben. Met de IT-Happiness Index wil Yorizon de netpromoterscore (NPS-) methodiek toepassen op interne IT-afdelingen. "De NPS is geboren als meet-instrument voor externe klantloyaliteit", licht Wouter van den Bosch, directeur en medeoprichter van Yorizon, toe. "Zo langzamerhand heeft de NPS ook bij interne organisaties voet aan de grond gekregen voornamelijk door gebrek aan een goed alternatief. Waar het bij NPS met name om het toekomstige gedrag in de vorm van positieve of negatieve aanbevelingen gaat, richt de IT-Happiness Index zich juist op de huidige beleving."

Volgens Van den Bosch is NPS niet geschikt voor het meten van interne klanttevredenheid omdat er geen andere keus in IT-leverancier is. Dat maakt de NPS voor het meten van interne beleving lastig in te zetten. De IT-Happiness Index zou dit omzeilen door antwoord te geven op één overall vraag: hoe blij ben jij met jouw IT-afdeling? De mate van *happiness* wordt bij de IT-Happiness Index gemeten op een 6-puntschaal: van heel blij tot en met helemaal niet blij. Er bestaat geen midden/

neutraal. De optelsom 'heel blij' en 'blij' vormt de IT-Happiness Index-score. Bij de NPS wordt gemeten met een 11-puntschaal. Van de twee meest positieve antwoordcategorieën worden de zeven meest negatieve antwoordcategorieën in mindering gebracht (twee antwoordcategorieën worden buiten beschouwing gelaten).

Enthousiasme

Klanten van Yorizon kunnen via een online dashboard de resultaten van het onderzoek realtime inzien en deze vergelijken met de gemiddelde IT-Happiness Index (benchmark), de best en de slechtst scorenden in overeenkomstige groepen. "Uit ervaring weten we dat steeds meer organisaties op zoek zijn naar een eenvoudig mechanisme om de interne IT-beleving te toetsen", vervolgt Van den Bosch. "In de onderzoekswereld moet je blijven innoveren en meedenken met de klant. De IT-Happiness Index is daar een mooi voorbeeld van. Net zoals de NPS een indicator is voor de mate van aanbeveling is de IT-Happiness Index dat voor het enthousiasme dat een IT-gebruiker heeft voor de IT-diensten. Hoewel de methoden heel verschillend zijn in hun toepassing, hebben ze één ding gemeen: ze maken gebruik van de kracht van enthousiasme. Het wordt tijd dat organisaties zich niet meer alleen richten op klagende en ontevreden medewerkers, maar zich veel meer gaan richten op de medewerkers die wel blij zijn met IT: de Happy Bunch. IT-organisaties die deze evolutie doormaken, zullen met minder budget en met veel meer positieve energie de IT-organisatie verder ontwikkelen."

PERFECTE INFORMATIE?

DOOR GUUS PIJPERS

Mis- en desinformatie

Je hebt ze op vliegvelden, stations en nog veel meer plaatsen: informatiestands, bemand door deskundig personeel dat antwoorden geeft op je vragen. Die antwoorden moeten natuurlijk waar zijn, anders heb je er niets aan; dan is het misinformatie. Als het antwoord met opzet verkeerd is gegeven, dan spreek je van desinformatie. Het grote probleem met informatie, mis- en desinformatie is de waarheid. Want wat de waarheid is, is immers niet altijd gemakkelijk te beoordelen.

Negatieve informatie

Mensen hebben een voorkeur voor negatieve informatie. Vergelijk de twee uitspraken 'Grote kans op faillissement' en 'Doorstart nog niet uitgesloten'. De eerste uitspraak krijgt meer aandacht van ons. Dat komt vooral door onze hersenen. Die zijn veel meer ingesteld op negatieve informatie en kunnen die dus sneller en beter verwerken. Eén slechte ervaring is genoeg reden om nooit meer in een achtbaan te kruipen, die persoon nooit meer te zien of geen zaken meer te doen met dat bedrijf. Het blijkt zelfs dat we vijf positieve ervaringen nodig hebben om één negatieve ervaring te compenseren. Een pluspunt is dat naarmate we ouder worden, we beter om kunnen gaan met negatieve informatie en onze reacties en emoties daarbij beter kunnen onderdrukken.

Moordinformatie

Wat veel mensen niet weten, is dat de politie en het Openbaar Ministerie in een aantal gevallen analyses van iemands schrijfstijl maken. Dat kan van elk medium zijn, omdat het gaat om de inhoud. Woordkeus, volgorde van woorden en tekens, gebruikte afkortingen: het vakgebied forensische linguïstiek kan veel bewijs halen uit allerlei soorten informatie.

Anti-informatie

Als je een roman leest of een detective op tv volgt, wordt er een heleboel anti-informatie gegeven. Ergens in dat boek of die uitzending komt de echt belangrijke informatie aan de orde. Het is aan de lezer of kijker om dat eruit te filteren. Natuurlijk heeft de rest van de informatie ook een functie. Het is ontspannend, wordt gebruikt om de situatie te schetsen of om andere inzichten te geven. Maar dat is juist het mooie aan informatie en anti-informatie in een spannend boek of bloedstollende thriller. Iedereen bepaalt zelf in welke categorie welke informatie hoort.

GUUS PIJPERS geeft adviezen over de inzet en het gebruik van informatie (ask@guuspijpers.com).

0-EN & 1-EN

aansluiten, door middel van één framework. +++ Content- en marketingtechnologiespecialist HintTech is doorgedrongen tot de nationale finale van de European Business Awards 2012/2013 voor innovatieve en ondernemende bedrijven in Europa. +++ Bitbrains IT Services in Amstelveen heeft Floris Sluiter benoemd tot Product Manager. +++ F5 Networks, aanbieder van application delivery networking, introduceert een cloudgebaseerde service die IT-infrastructuren beschermt tegen aanvallen van verdachte IP-adressen. +++ Salesforce.com en Twitter maken een strategische, wereldwijde alliantie bekend waardoor Twitters Firehose van publieke tweets beschikbaar wordt voor klanten van Salesforce Radian6. +++ NorthgateArinso maakt een wereldwijd strategisch partnerschap bekend met SuccessFactors, onderdeel van SAP. +++