

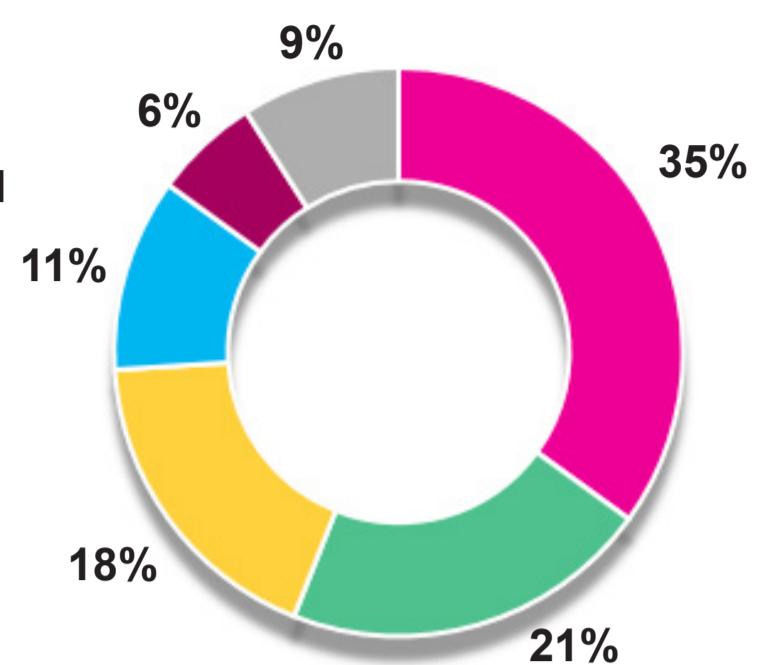
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK TRITEL - SAMENVATTING RESULTATEN 2016



De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn gebaseerd op de ingevulde enquêtes van **396** respondenten afkomstig uit **348** bedrijven

GROOTE BEDRIJVEN
(aantal medewerkers)

- 1 - 10
- 11 - 25
- 26 - 50
- 51 - 75
- 76 - 100
- 101 >



GEMIDDELDE CIJFER PER DIENST

Hosted VoIP
gemiddelde van 297 gebruikers



Zakelijk Mobiel
gemiddelde van 182 gebruikers



Zakelijk Internet
gemiddelde van 163 gebruikers



SIP Trunking
gemiddelde van 35 gebruikers



Business Voice
gemiddelde van 48 gebruikers

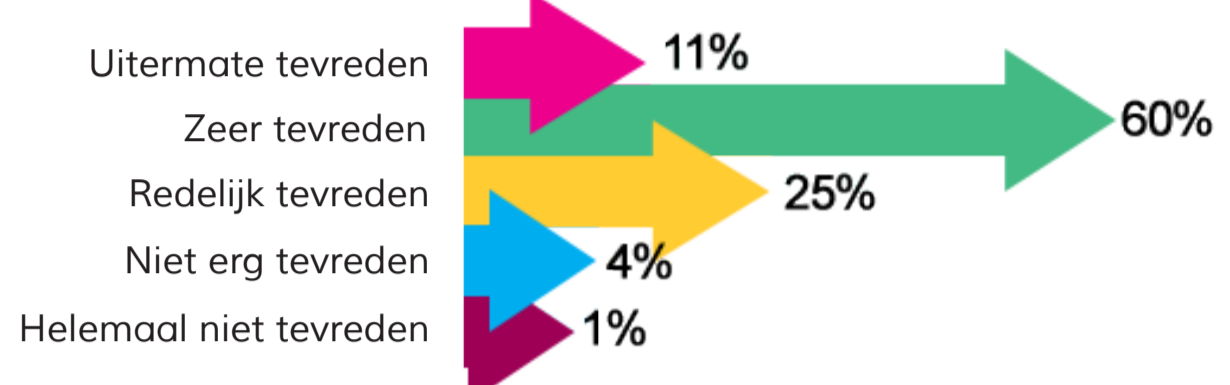


Online Werkplek
gemiddelde van 42 gebruikers

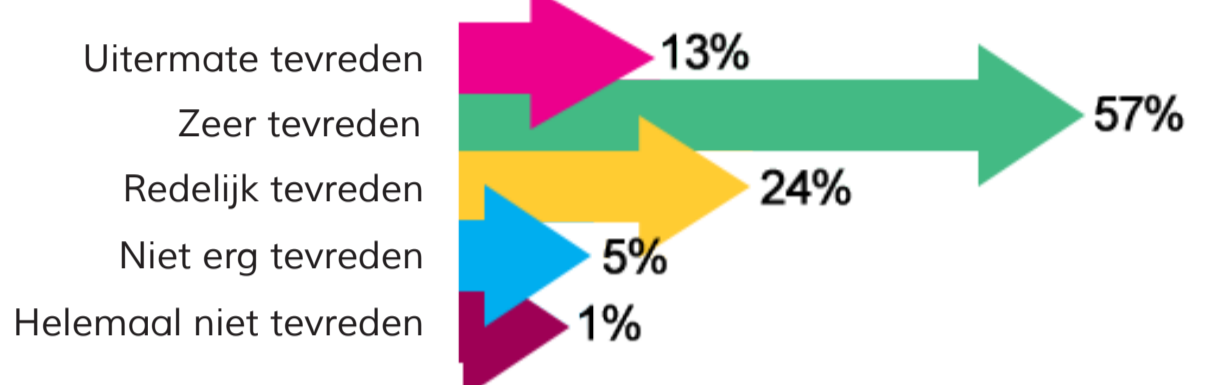


BEOORDELING TRITEL DIENSTEN (gemiddelde beoordeling van alle diensten)

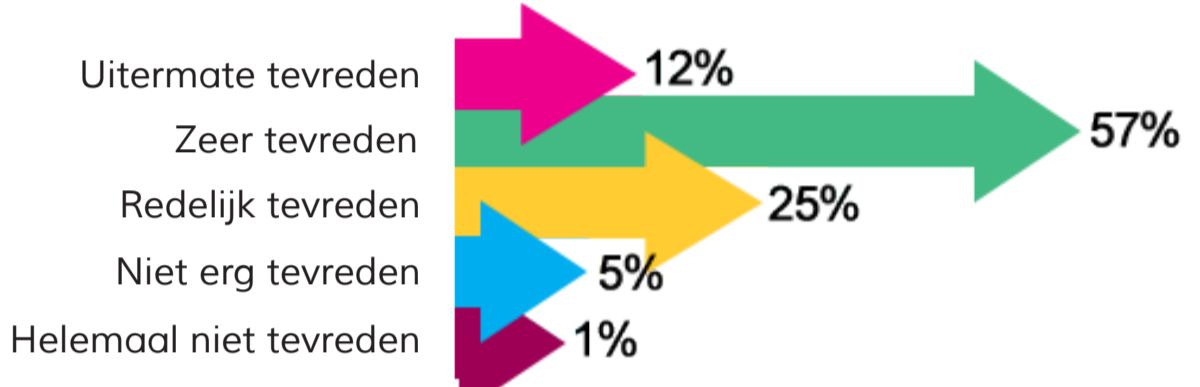
Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de dienst(en)?



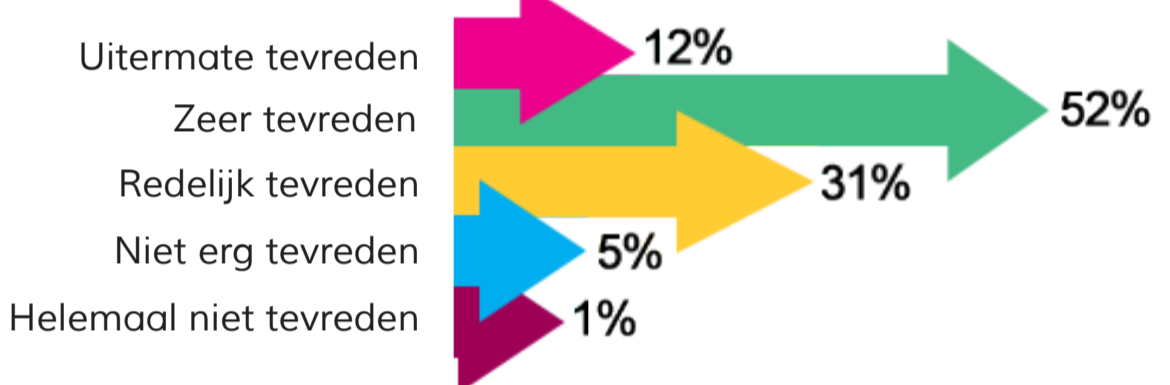
Hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de dienst(en)?



Hoe tevreden bent u over de stabiliteit van de dienst(en)?

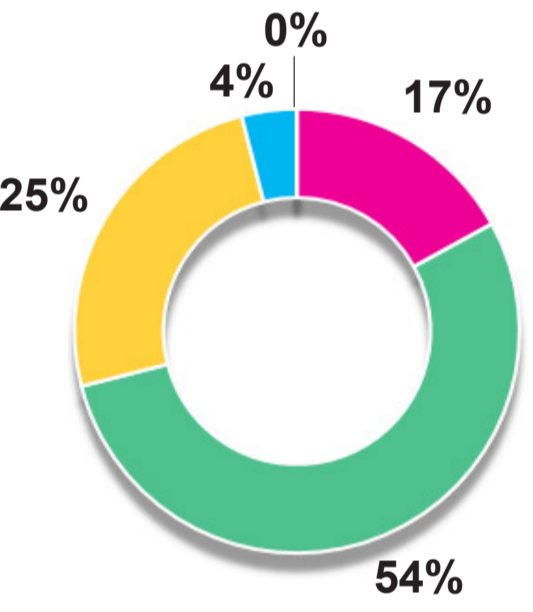


Hoe tevreden bent u over de functionaliteiten van de dienst(en)?

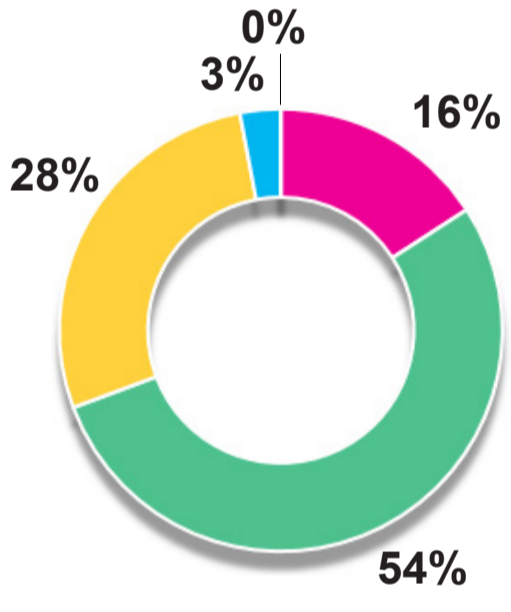


SALES (gemiddelde beoordeling van de prestaties van alle accountmanagers)

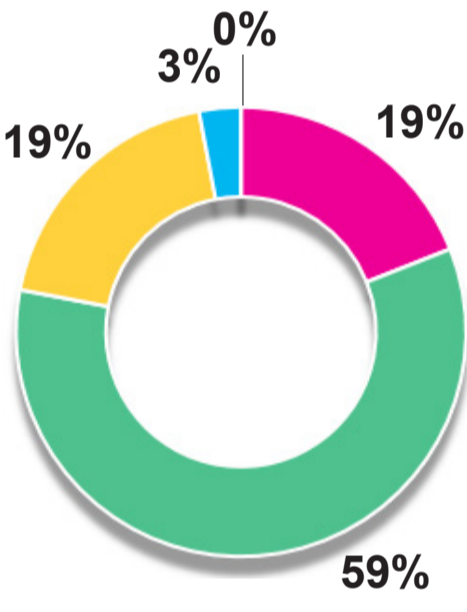
Contact met uw accountmanager



Bereikbaarheid van uw accountmanager



Behulpzaamheid van uw accountmanager

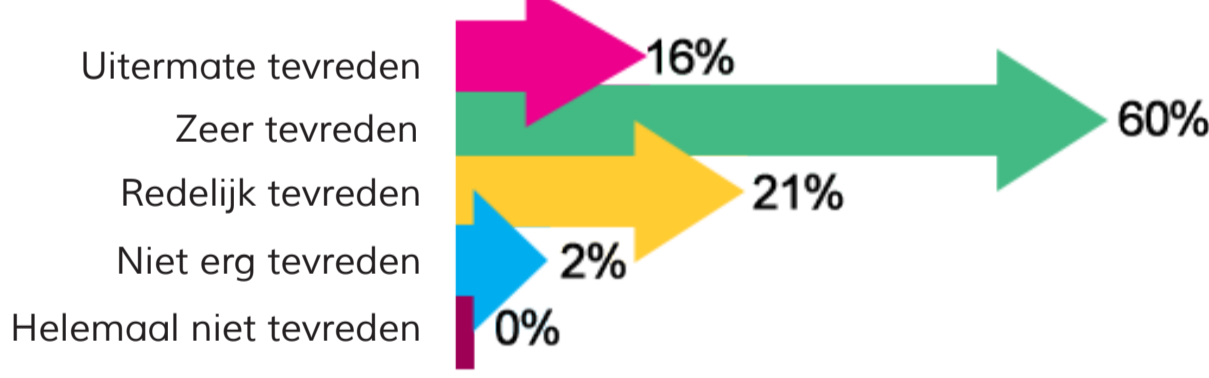


- Uitermate tevreden
- Zeer tevreden
- Redelijk tevreden
- Niet erg tevreden
- Helemaal niet tevreden

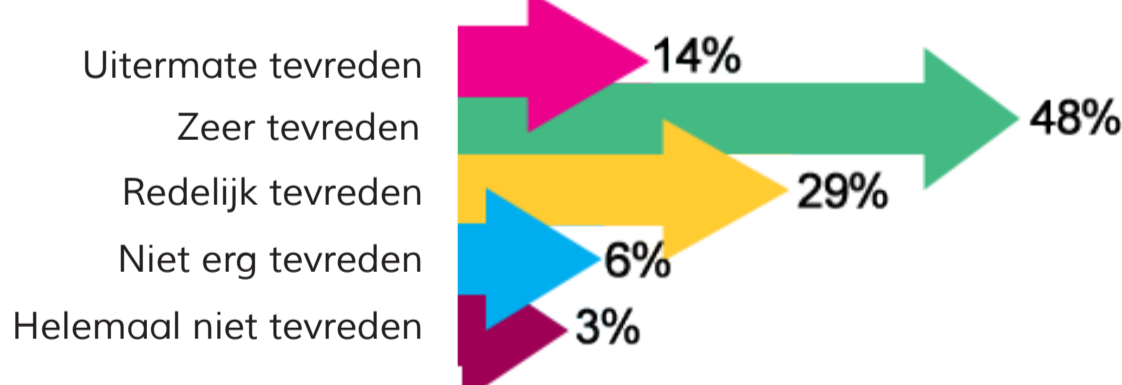
SUPPORT (gemiddelde beoordeling van de mobiele en technische support afdeling)



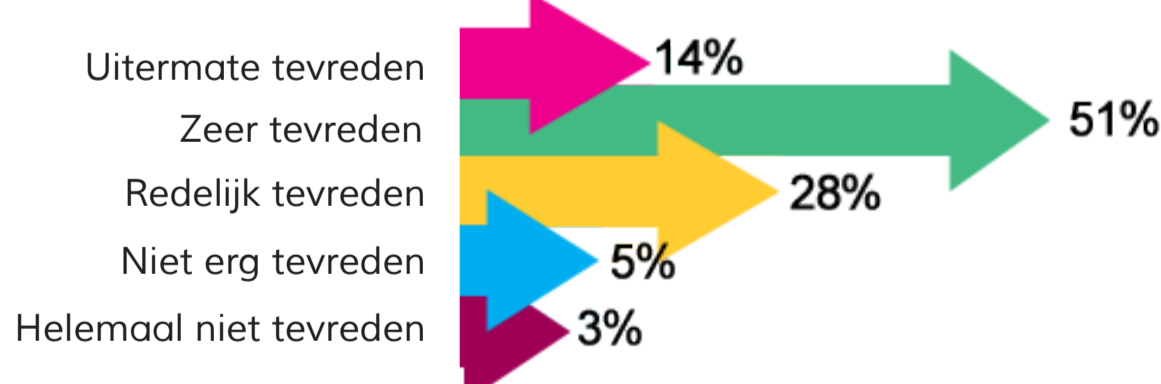
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de support afdeling?



Hoe tevreden bent u over de oplostijd van uw vragen en/of problemen?



Hoe tevreden bent u over de communicatie gedurende een storing en/of service onderbreking?



76% is zeer tot uitermate tevreden over de **klantvriendelijkheid** van de support afdeling.

24% is redelijk tevreden over de klantvriendelijkheid

0% is ontevreden over de klantvriendelijkheid

78% is zeer tot uitermate tevreden over de **kennis & kunde** van de support medewerker.

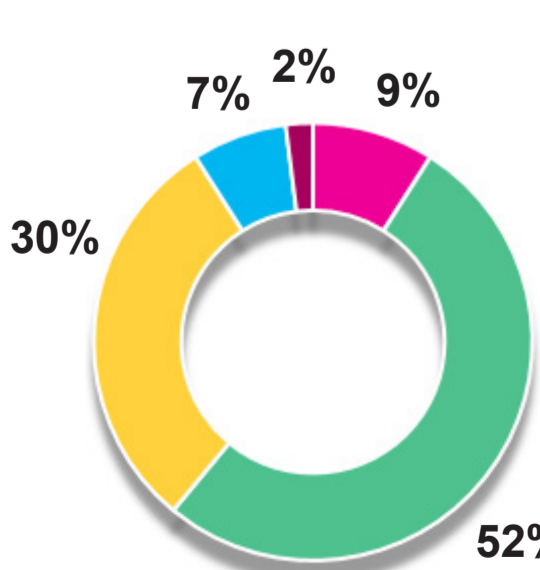
20% is redelijk tevreden over de kennis & kunde.

2% is ontevreden over de kennis & kunde

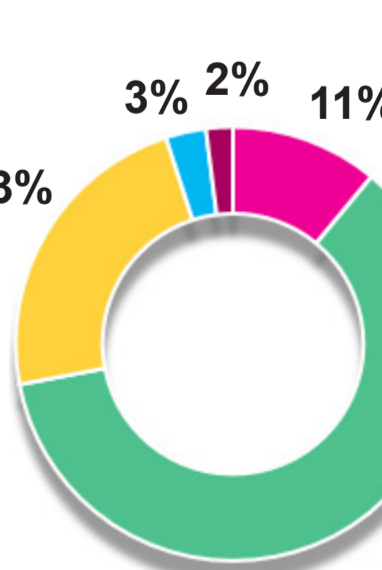
FACTURATIE



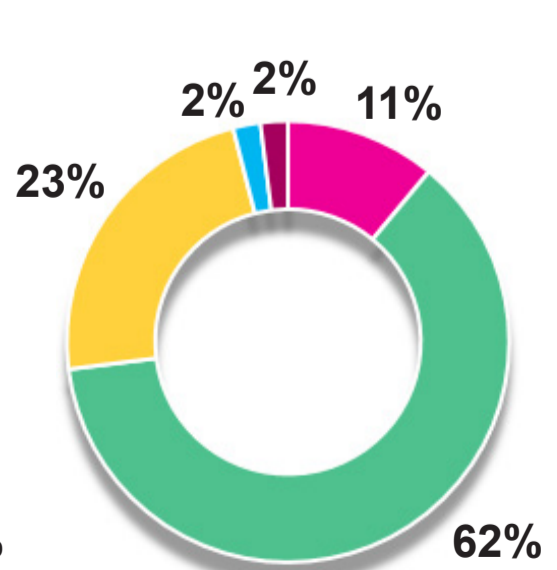
Overzichtelijkheid van de facturen



Correctheid van de facturen



Afhandeling van vragen en/of problemen



KLANTTEVREDENHEID

Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de respondenten de dienstverlening van Tritel gemiddeld beoordelen met een:

