

ICMA-enquête

Algemene tevredenheid ging erop vooruit in 2010!

Enkele maanden geleden voerde het onafhankelijk onderzoeksbureau ICMA een enquête uit bij 430 makelaarskantoren die klant zijn van Portima. Het peilde naar uw tevredenheid over de producten en diensten die wij aanbieden. De conclusie luidt positief, want in termen van kwaliteit en algemene tevredenheid, haalden wij het beste resultaat in 4 jaar, goed voor een B-label (resultaten boven het marktgemiddelde)!

De afgelopen jaren heeft onze onderneming zich resoluut op u, onze klanten, gericht. In die optiek zijn we met u tien concrete en meetbare engagementen aangegaan. De resultaten daarvan zijn positief (u vindt meer details op BEN: <http://ben.portima.be>— onze 10 engagementen), maar welk beeld laten ze bij u achter? Dat maakt de enquête duidelijk.

Engagement:

Onze producten en diensten beantwoorden aan uw behoeften

Het verslag van het onderzoek toont aan dat 97,5% onder u tevreden is over AS/Web en 99% over hun beheerpakket BRIO4YOU. Het BRIO4YOU-gamma blijkt bovendien “vernieuwend en gebruiksvriendelijk” te zijn.

Ook de dienstverlening die aan onze producten verbonden is, behaalt goede resultaten: de opleidingen, de quick user guides en de tips en tricks zijn allemaal elementen waaraan u niet alleen belang hecht, maar die u ook apprecieert. Daarnaast blijkt 93% onder u initiatieven zoals COACH4YOU erg te waarderen.

Engagementen:

U kunt vertrouwen op onze dienstverlening

Uw vragen worden snel behandeld

Uit de enquête blijkt dat onze prestaties nagenoeg aan de verwachtingen beantwoorden. Of het nu gaat over de Infoline of het Brokers Contact Center, gemiddeld genomen is 97% tevreden over de productkennis van onze medewerkers.

U vraagt wel “meer aandacht voor de snelheid waarmee uw vragen en verzoeken behandeld worden”. We zijn ons daarvan bewust en we hebben dan ook al actie ondernomen. Zo hebben we een van onze engagementen aangepast. We streven er nu naar om 80% van uw vragen binnen twee uur op te lossen en 90% binnen vier uur. Daarnaast zoeken we oplossingen om u beter te informeren als de oplossing van uw probleem meer tijd vraagt.

Engagementen:


U wint tijd dankzij onze oplossingen Uw IT-omgeving is optimaal beveiligd

85% onder u meent dat “werken met BRIO4YOU bijdraagt tot een verhoogde productiviteit van uw kantoor.” Nog volgens de enquête bent u tevreden over de beveiliging van het netwerk.

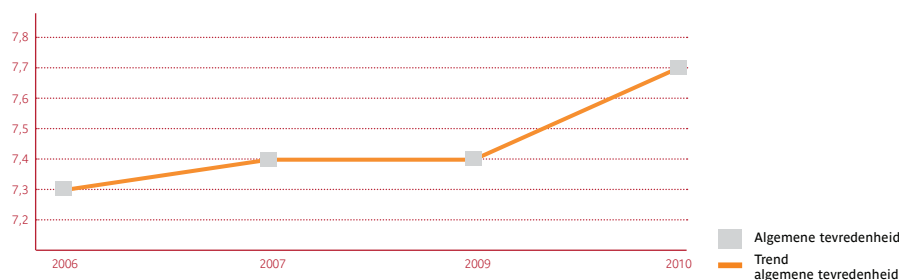
ICMA besluit: “Portima wordt gezien als een bedrijf dat meerwaarde biedt en vertrouwen uitstraalt.”

Goede resultaten... maar het kan nog beter

Uiteraard kan Portima nog beter worden. De ICMA-enquête heeft namelijk ook enkele kritieke punten blootgelegd, zoals het partnership voor de hard- en software-installatie en de perceptie van de Users Club BRIO. Het spreekt voor zich dat we deze resultaten ter harte nemen en dat we werken aan verbeteringen. Voor de hard- en software-installaties hebben we onder meer de ‘Self Install’ gelanceerd voor de software AS/Web en PortiGate. Zo kunt u de installatiekosten vermijden. Wat uw opmerkingen over de Users Club BRIO betreft, waar u niet weet welk gevolg aan uw vragen gegeven wordt, hebben we een procedure uitgewerkt waardoor u nu weet wat het antwoord is op uw aanvraag. (Zie hierover het artikel over de Users Clubs “Bouw mee aan de toekomst van BRIO4YOU”)

Hoe dan ook vormen de resultaten van de ICMA-enquête voor ons een mooie aanmoediging. U verlangt van ons dat we onze inspanningen voortzetten, zo veel is duidelijk. We danken u voor uw vertrouwen in ons en we blijven er alles aan doen opdat onze producten en diensten zo goed mogelijk aan uw behoeften en verwachtingen beantwoorden. 

Uw tevredenheid over Portima is gestegen in 2010



Over de ICMA-enquête...

Op vraag van Portima stelde de onafhankelijke onderneming ICMA een representatieve doelgroep van klanten samen. In dit geval werden 430 kantoren bevroegd, wat een goed beeld opleverde van de sterke en zwakke punten van Portima. De enquête bevat een aantal basisvragen aan de hand waarvan Portima zijn scores kan toetsen aan een referentiedatabank van 1000 bedrijven. Op basis van de resultaten kent ICMA de onderneming een label toe, gaande van D tot AA. Dit jaar behaalde Portima een B-label (de resultaten liggen hoger dan het gemiddelde van de referentiedatabank, maar niet boven 75%)