



DDC Scanning Services

Digitizing your business.

Case Enquêteverwerking



www.scanning.nl

Case: enquêteverwerking

Opdrachtgever: één van de grootste instellingen op het gebied van medewerkers- en klantenonderzoeken in Nederland.

Profiel: na oprichting in 1996 is onze opdrachtgever snel uitgegroeid tot een leidende speler op het gebied van medewerkersonderzoek, klantenonderzoek en intern klantenonderzoek. Zij helpt organisaties om hun prestaties inzichtelijk en meetbaar te maken. Dagelijks profiteren honderden organisaties zoals gemeentes, multinationals en ziekenhuizen van de resultaatgerichte aanpak van onze opdrachtgever.

De briefing

De visie van onze opdrachtgever: organisaties die beter begrip hebben voor klant en medewerker presteren beter. Het is daarom zaak dat deze organisaties beschikken over duidelijke en correcte informatie. Onze opdrachtgever maakt gebruik van vragenlijsten om inzicht te krijgen in de mening, wensen en behoeften van klanten en medewerkers. Het gehele traject van responsontvangst en verwerking dient op een vastomlijnde, digitale wijze gestructureerd te worden vastgelegd zodat analyses en vervolgacties gemakkelijk te herleiden zijn.

DDC is door deze opdrachtgever benaderd om het gehele proces van dataverwerking te verzorgen. De ver doorgevoerde professionalisering binnen DDC op het gebied van documenthandling, dataverwerking, IT-dienstverlening en projectcommunicatie waren bij deze keuze doorslaggevend.

Onze oplossing

DDC bood de onderzoeksinstelling een oplossing waarbij het gehele verwerkingstraject door DDC verzorgd wordt. Door gebruik te maken van outsourcing konden aanzienlijke kostenbesparingen gerealiseerd worden. Doordat de coördinatie vanuit Nederland plaatsvindt en dankzij het gebruik van geavanceerde kwaliteitscontroles is een kwalitatief hoogwaardige verwerking gegarandeerd.

Rechtstreeks vanuit het systeem van de opdrachtgever worden via een beveiligde internetverbinding de gescande vragenlijsten

gedownload. Deze documenten worden vervolgens in het eigen systeem van DDC verwerkt. De ingevoerde gegevens worden na uitgebreide kwaliteitscontrole direct in de database van de opdrachtgever opgeslagen.

Het resultaat

Zowel DDC als de opdrachtgever zijn zeer tevreden over de samenwerking, die beter te omschrijven is als een partnership. Door het uitbesteden van het verwerkingsproces bij DDC heeft onze opdrachtgever haar primaire doel behaald: kostenbesparingen. Daarnaast zijn er substantiële tijdbesparingen verwezenlijkt, wat het formuleren van concrete acties en daarbij ook de feedback naar haar eigen klanten heeft versneld. Dit heeft de klanttevredenheid aanzienlijk heeft verhoogd.