
Servicedesk IV UWV

Intro

Type CATI Introductiontext

Text

Goede<%~_DayPart_%>, u spreekt met <%~_IterName_%> van XX.

XX is een extern onderzoeksbureau en wij voeren in opdracht van UWV Concern ICT wekelijks een onderzoek uit naar de dienstverlening van de Servicedesk IV.

U bent deze week middels een e-mail door de Servicedesk IV geïnformeerd dat u mogelijk voor dit klanttevredenheidsonderzoek door ons benaderd zou worden.

Op de site van de Servicedesk IV op het Intranet van UWV kunt U onder het kopje Selfservice de reden van het onderzoek en de resultaten ervan terugvinden onder de keuze Klanttevredenheid.

U heeft op <%~Aangemaakt%> contact gehad met de Servicedesk IV en daarbij is ticketnummer <%~Nummer%> aangemaakt. Dit ticket is vorige week afgehandeld.

Mag ik u daar enkele vragen over stellen? Het duurt ongeveer 3 minuten.

Dit interview kan opgenomen worden voor kwaliteitscontrole.

Start

Questiontype Single Response

Text

Klopt het dat u op <%~Aangemaakt%> met de Servicedesk contact heeft gehad over ticketnummer <%~Nummer%>?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
	1	de CP heeft op <%~Aangemaakt%> contact gehad met de servicedesk-> V1
	2	de CP heeft op <%~Aangemaakt%> GEEN contact gehad -> EindeBuitenDoelgroep

Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Auto proceed	Yes
	Browsing back	Yes

Routing [skp1](#)

skp1

Type Skip

<u>Conditional execution</u>	<u>Routing</u>
Start = 2	PreEndDMC
Routing other	v1

v1

Questiontype Single Response

Text

V1.

Hoe vindt u in het algemeen de bereikbaarheid van de Servicedesk IV?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
	1	tevreden
	2	matig tevreden
	3	ontevreden
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Auto proceed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v1extra	

v1extra

Conditional execution v1 = 1
Questiontype Open Ended
Text

V1open.

Wilt u dit nog nader toelichten?

[INT: Dit mag maar hoeft niet, dus niet aandringen]

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Empty allowed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v1extrapos	

v1extrapos

Conditional execution v1 in (2,3)
Questiontype Open Ended
Text

V1open.

Kunt u nader verklaren waarom u <%~v1%> bent over de bereikbaarheid van de Servicedesk IV?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Browsing back	Yes
Routing	v2	

v2

Questiontype Single Response
Text

V2.

Hoe heeft u de behulpzaamheid van de Servicedesk IV ervaren?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
	1	tevreden
	2	matig tevreden
	3	ontevreden
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Auto proceed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v2extra	

v2extra

Conditional execution	v2 = 1
Questiontype	Open Ended
Text	

V2open.

Wilt u dit nog nader toelichten?

[INT: Dit mag maar hoeft niet, dus niet aandringen]

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Empty allowed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v2extrapos	

v2extrapos

Conditional execution	v2 in (2,3)
Questiontype	Open Ended
Text	

V2open.

Kunt u nader verklaren waarom u [v2](#) bent over de behulpzaamheid van de Servicedesk IV?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Browsing back	Yes
Routing	v3	

v3

Questiontype	Single Response
Text	

V3.

Wat vindt u van de snelheid van afhandeling

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
	1	tevreden
	2	matig tevreden
	3	ontevreden
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Auto proceed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v3extra	

v3extra

Conditional execution v3 = 1

Questiontype Open Ended

Text

V3open.

Wilt u dit nog nader toelichten?

[INT: Dit mag maar hoeft niet, dus niet aandringen]

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Empty allowed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v3extrapos	

v3extrapos

Conditional execution v3 in (2,3)

Questiontype Open Ended

Text

V3open.

Kunt u nader verklaren waarom u <%~v3%> bent de snelheid van afhandeling?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Browsing back	Yes
Routing	v4	

v4

Questiontype Single Response

Text

V4.

Hoe beoordeelt u, over het geheel genomen, de dienstverlening van de Servicedesk IV?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
	1	tevreden
	2	matig tevreden
	3	ontevreden
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Auto proceed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v4extra	

v4extra

Conditional execution v4 = 1
Questiontype Open Ended
Text

V4open.

Wilt u dit nog nader toelichten?

[INT: Dit mag maar hoeft niet, dus niet aandringen]

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Empty allowed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	v4extrapos	

v4extrapos

Conditional execution v4 in (2,3)
Questiontype Open Ended
Text

V4open.

Kunt u nader verklaren waarom u [v4](#) bent over de dienstverlening van de Servicedesk IV?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Browsing back	Yes
Routing	v5	

v5

Questiontype Numerical
Text

V5.

Mag ik u tot slot vragen of u een cijfer tussen 1 en 10 wilt geven voor de Servicedesk IV?

[INT: noteer wat de respondent aangeeft en gebruik zo nodig een komma, bijvoorbeeld 7,5]

Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Minimum	1
	Maximum	10
	Decimals	1
	Browsing back	Yes
Routing	v6	

v6

Questiontype Single Response
Text

V6.

Heeft u er bezwaar tegen dat er naar aanleiding van deze enquête door de Servicedesk IV contact met u wordt opgenomen?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
	1	Ja
	2	Nee

Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Randomise	0
	Auto proceed	Yes
	Browsing back	Yes

Routing v7

v7extra

Conditional execution (v7 = 1) and (False)
Questiontype Open Ended
Text

V7open.

Wilt u dit nog nader toelichten?

[INT: Dit mag maar hoeft niet, dus niet aandringen]

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
-------	-------------	--------------------

Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Empty allowed	Yes
	Browsing back	Yes

Routing v7extrapos

v7extrapos

Conditional execution (v7 in (1,2,3)) and (False)
Questiontype Open Ended
Text

V7open.

Kunt u nader verklaren waarom u hierover <%~v7%> bent?

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Browsing back	Yes
Routing	V8	

V8

Questiontype Open Ended
Text

V7.

[INT: onderstaande vraag niet oplezen]

Vul hieronder alle voor Concern ICT relevante opmerkingen aangaande het gesprek of het verloop ervan in. Bijvoorbeeld de houding van de klant (verveeld, ongeïnteresseerd, gehaast, agressief, positief, goed/moeilijk gesprek, enz.)

Items	<u>Code</u>	<u>Description</u>
Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Textlines	4
	Textcolumns	60
	Empty allowed	Yes
	Browsing back	Yes
Routing	PreEndComp	

PreEndComp

Questiontype Info Page
Text

Dat was mijn laatste vraag.

Mag ik u namens Servicedesk IV vriendelijk bedanken voor uw medewerking en nog een prettige dag verder

Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Browsing back	Yes
Routing	EditOpenEnds	

EditOpenEnds

Type Review open questions
Text
Routing [EndComp](#)

EndComp

Text

PreEndDMC

Questiontype Info Page

Text

U valt helaas buiten de doelgroep. Namens Servicedesk IV wensen wij u nog een prettige dag.

Properties	<u>Property</u>	<u>Value</u>
	Browsing back	Yes
Routing	EndDMC	

EndDMC

Text

Index

Intro	Intro
Start	Start
skp1	skp1
v1	v1
v1extra	v1extra
v1extrapos	v1extrapos
v2	v2
v2extra	v2extra
v2extrapos	v2extrapos
v3	v3
v3extra	v3extra
v3extrapos	v3extrapos
v4	v4
v4extra	v4extra
v4extrapos	v4extrapos
v5	v5
v6	v6
v7	v7
v7extra	v7extra
v7extrapos	v7extrapos
V8	V8
v9	v9
PreEndComp	PreEndComp
EditOpenEnds	EditOpenEnds
EndComp	EndComp
PreEndDMC	PreEndDMC
EndDMC	EndDMC