

Resultaten KPI6.2 en KPI6.3

Hieronder gaan de resultaten zoals ze werden gerapporteerd in de evaluatie van het ondernemingsplan 2018:

KPI6.2

86% van de respondenten van het algemeen klantentevredenheidsonderzoek is tevreden. De target werd niet behaald. FIT zal de resultaten van dit onderzoek aangrijpen om waar nodig zijn dienstverlening bij te stellen en verder te optimaliseren. Bevestigingen zijn een belangrijk instrument om de vinger aan de pols te houden, zeker omdat FIT opereert in een zeer dynamische omgeving, waardoor we permanent waakzaam moeten zijn en blijven voor nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen.

KPI6.3

90% van de respondenten van het klantentevredenheidsonderzoek geeft aan dat de dienstverlening van FIT voldoet aan de noden van het bedrijf.

⇒ KPI6.3 werd dus ruimschoots gehaald. KPI6.2 net niet.

De veranderende noden van bestaande klanten en de opkomst van nieuwe types klanten zorgen voor de vraag naar verdere dienstverlening op maat vanuit FIT. Er is een hoge drempel voor bedrijven voor uitgebreidere profielen, onduidelijkheid over contactname en waarom klanten eventueel afhaken en de tevredenheid bij bepaalde doelgroepen scoort lager.

Door middel van een doorgedreven *customer journey* wil FIT :

- Betere kennis van de klant en contact (*touchpoints*) met FIT
- Het gedrag en de vragen van de klant beter voorspellen
- Betere kennis van de dienstverlening bij de klant
- Een betere, op maat dienstverlening, gesegmenteerd per doelgroep

Voor die gedifferentieerde aanpak zet FIT nu reeds sterk in op digitalisering (bv. aanmaakprofiel klant via MyFIT, datamining expertise Trade klanten en opmaat benadering bij Investklanten (Welcome Teams)). Een *customer journey* naar klantengroep moet toelaten om die dienstverlening op maat nog verder uit te bouwen.

Deze actie rond het opstarten van een *customer journey* maakt integraal deel uit van het nieuwe door EFRO en het Hermesfonds gefinancierde project 1351 - 'Vlaanderen versnelt X.O. a transformative exploration' en start op 1 februari 2020 met een looptijd van twee jaar. De Vlaamse Regering keude dit project op 6 december goed.

Zoals aangegeven in het antwoord op schriftelijke vraag 193 van 17 februari 2017 worden er ook jaarlijkse KPI naar klantentevredenheid gepeild:

- KPI6.5: beoordeling van de tevredenheid over een actie op basis van een bevestiging, met als doelstelling een tevredenheid van 85% van de respondenten. Bedrijven worden na deelname aan acties zoals groepszakenreizen, beursdeelnames, seminars, trefdagen en uitnodigingsacties systematisch bevestigd.

Resultaten van KPI6.5 (target 85%)

2015: 90%

2016: 92%

2017: 91,11%
2018: 95%
2019: beschikbaar in februari 2020

- KPI6.6: beoordeling van de mate waarin de dienstverlening tegemoet komt aan de noden van het bedrijf. Dit gebeurt op basis van een bevraging met als doelstelling dat 75% van de respondenten aangeeft dat de dienstverlening voldoet aan hun noden.

Resultaten van KPI6.5 (target 75%)

2015: 84%
2016: 88%
2017: 85,46%
2018: 92%
2019: beschikbaar in februari 2020

In 2017 werden twee nieuwe KPI rond klantentevredenheid toegevoegd aan het Ondernemingsplan.

- KPI6.7: Beoordeling van de tevredenheid over de exportmeter op basis van een bevraging na afname van de exportmeter, met als doelstelling een tevredenheid van 85% van de respondenten.

Resultaten van KPI6.7 (target 85%):

2017: 100%
2018: 100%
2019: beschikbaar in februari 2020

- KPI 6.8: Beoordeling van de mate waarin de dienstverlening tegemoet komt aan de noden van het bedrijf op basis van een bevraging na afname van een exportmeter. Dit gebeurt op basis van een bevraging met als doelstelling dat 75% van de respondenten aangeeft dat de dienstverlening voldoet aan hun noden.

Resultaten van KPI6.8 (target 75%):

2017: 100%
2018: 98%
2019: beschikbaar in februari 2020