

Onderwijslogistiek optimaliseren met data

pNPS en andere metingen



VISMA

| advitrae

Even voorstellen

Wie ben ik?

Jan Hendrik van Schaik

Customer Success Manager MBO/HBO

janhendrik.vanschaik@visma.com

06-31035444



Wat doe ik als Customer Success Manager voor jullie:

- Jullie strategische en tactische sparringpartner voor optimalisatie en innovatie van onderwijslogistiek;
- Jullie feedback over producten en dienstverlening bespreken met juiste collega's om de aansluiting op jullie behoeftes te verbeteren.

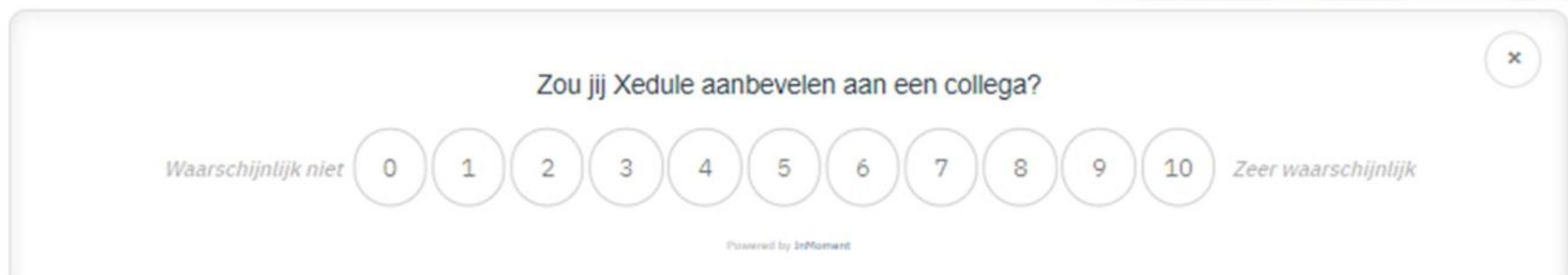
Agenda

- Wat willen we binnenkort gaan doen met pNPS?
- Waarom willen we dat doen?
- Hoe zit het met privacy en security aspecten hierbij?
- Wat willen we na de pNPS nog meer doen?
- Tijdsbalk komende maanden
- Wat te doen als je nog met vragen zit?



Wat willen we concreet gaan doen (1)?

Vragen hoe de eindgebruiker denkt over Xedule
Maximaal 2 keer per jaar



Zou jij Xedule aanbevelen aan een collega?

Waarschijnlijk niet 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Zeer waarschijnlijk

Powered by InMoment

De gebruiker geeft na deze vraag een cijfer tussen 0 en 10 of klikt de vraag weg.

Wat willen we concreet gaan doen (2)?

Daarna wordt de gebruiker gevraagd een opmerking te geven om het cijfer toe te lichten (niet verplicht)

2.

0-6

Bedankt voor je eerlijkheid. We willen het graag beter doen.
Zou je willen helpen door te vertellen wat je van Xedule vind?

7-8

Bedankt voor je antwoord. Zou je verder willen helpen?
Zou je willen vertellen wat je van Xedule vind?

9-10

Bedankt voor je antwoord. Zou je verder willen helpen?
Zou je willen vertellen wat je van Xedule vind?

Wat willen we concreet gaan doen (3)?

Analyseren en evalueren van deze cijfers en opmerkingen:

- Toestemming van je school
- pNPS score per school en het gemiddelde per segment
- Resultaten bespreken met jullie



Waarom helpt de pNPS ons?

Analyse van data gaat ons meer inzicht geven:



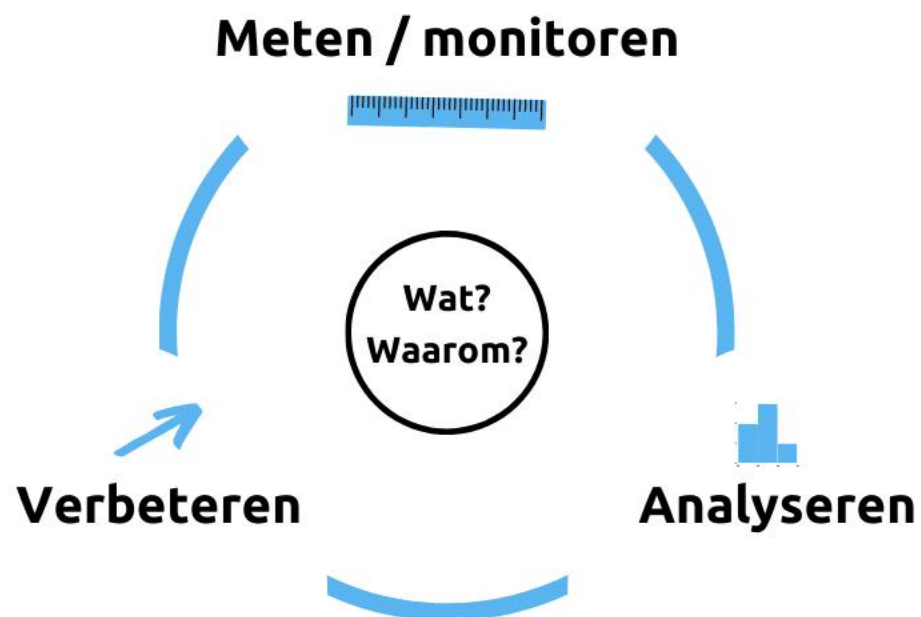
1. Inzicht in tevredenheid van type gebruikers
2. Inzicht in grootste pijn- en fijnpunten van de producten
3. Inzicht in tevredenheid gesplitst in segmenten



Waarom is pNPS nuttig voor jullie?

Met **directe feedback** van **iedere** eindgebruiker kunnen wij zorgen voor:

- Betere aansluiting van onze software op jullie behoeftes
- Gerichtere dienstverlening vanuit Visma Advitrae



Hoe willen we de pNPS inzetten?



Bespreken in de strategische en tactische overleggen met jullie school

Hoe willen we de pNPS inzetten?



Evaluatie pNPS scores en opmerkingen met Advitrae product management en gebruiken in Customer Labs

Overige metingen in de toekomst

1. **pNPS op MyX**: tevredenheid van student en docent over MyX.
2. **rNPS**: Relationele Net Promoter Score: tevredenheid over Visma Advitrae als dienstverlener
3. **CSAT**: Tevredenheid over een afgenomen dienst
4. **CES**: Effectscore van een actie in Xedule

Hoe zit het met privacy en security?

Minimale hoeveelheid data wordt verzamelt door de gebruikte tool van InMoment:

1. Score
2. Opmerking
3. Xedule username en domein van school
4. Profiel gebruiker: rechten op Jaarplanning, Operationele planning en Beheer menu's, ook van MyX
5. Versie van Xedule



Hoe zit het met privacy en security?




1. Data wordt alleen opgeslagen en verwerkt in de **EU**
2. Gebruikte tools voor meting, analyse en rapportage voldoen aan strenge Europese richtlijnen (**GDPR**).
3. We hanteren hierbij ons **Visma Privacy Statement**
4. **We starten de meting pas na toestemming van de school!**
5. Iedere individuele gebruiker kan niet mee doen door weg te klikken (dan wordt hij/zij minimaal een jaar later pas weer gevraagd)



<https://www.visma.com/privacy-statement/netherlands>

Hoe kun je toestemming geven?

Vanuit Support mailen we de functioneel beheerders:

1. In de mail geven we nog de link naar dit webinar, als je dat nog eens wilt terugkijken en naar ons privacy statement. 
2. In de mail wordt gevraagd om toestemming voor het meten van de pNPS in Xedule en in MyX. Voor MyX kunnen jullie er voor kiezen om studenten uit te sluiten van de meting.  
3. Als jullie op deze mail reageren, maken we voor jullie school een ticket aan in Zendesk.
4. Na toestemming via dit ticket, activeren we de meting in Xedule

Tijdslijn

Week 22 (31 mei)

Levering Xedule 6.6 op acceptatie, deze versie maakt meten van pNPS in Xedule mogelijk.

Week 23 + 24

Inventarisatie toestemming activatie pNPS meting per school via Zendesk.

Week 25 (21 juni)

Levering van Xedule 6.6 op productie, meten van pNPS staat standaard UIT.

Vanaf Week 26

Activatie pNPS per school en stellen pNPS vragen aan jullie eindgebruikers van Xedule na toestemming.

Vanaf september:

pNPS in MyX
Eerste analyses van data en opmerkingen

2024

Gebruik in product ontwikkeling en klantgesprekken

Nog vragen?

Stel ze gerust:



janhendrik.vanschaik@visma.com



Of dien een ticket in via Zendesk



Onderwijslogistiek optimaliseren met data

pNPS en andere metingen



VISMA | advitrae