

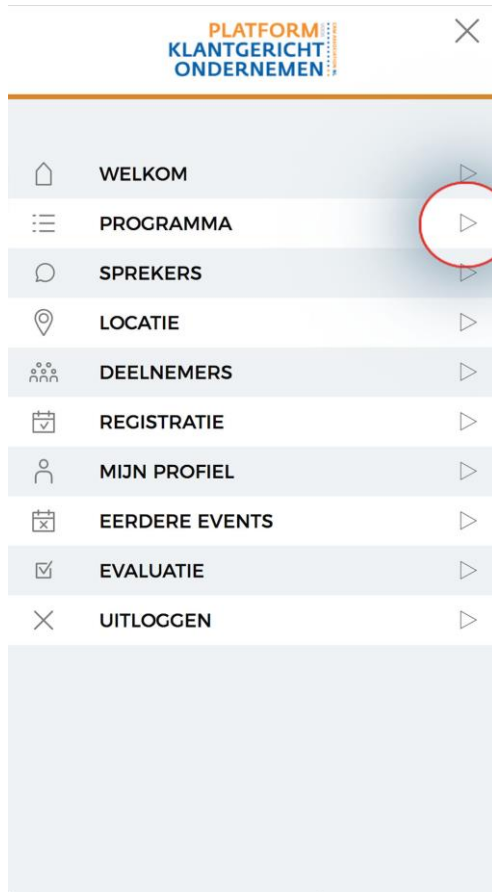


Futureproof Klantfeedback

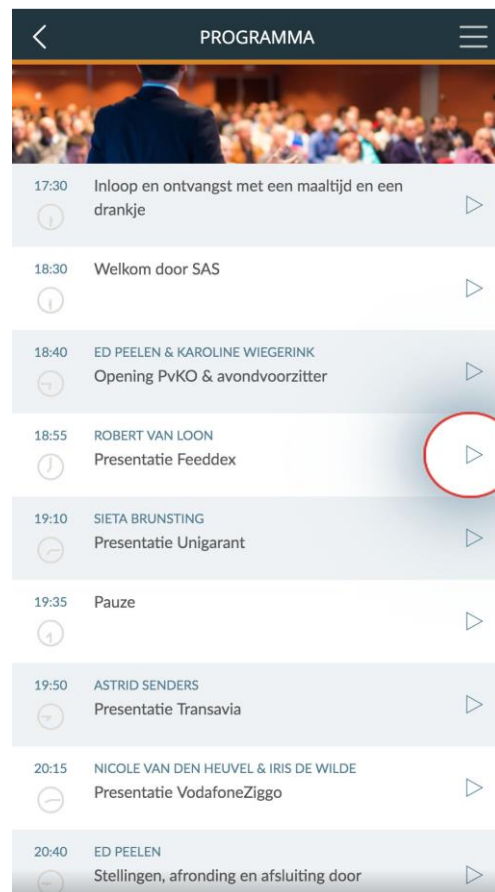
Robert van Loon, Client Services Director Feeddex

Interactie via de nieuwe Event App

1. Ga naar programma



2. Ga naar de spreker



3. Stel een vraag of beantwoord de poll

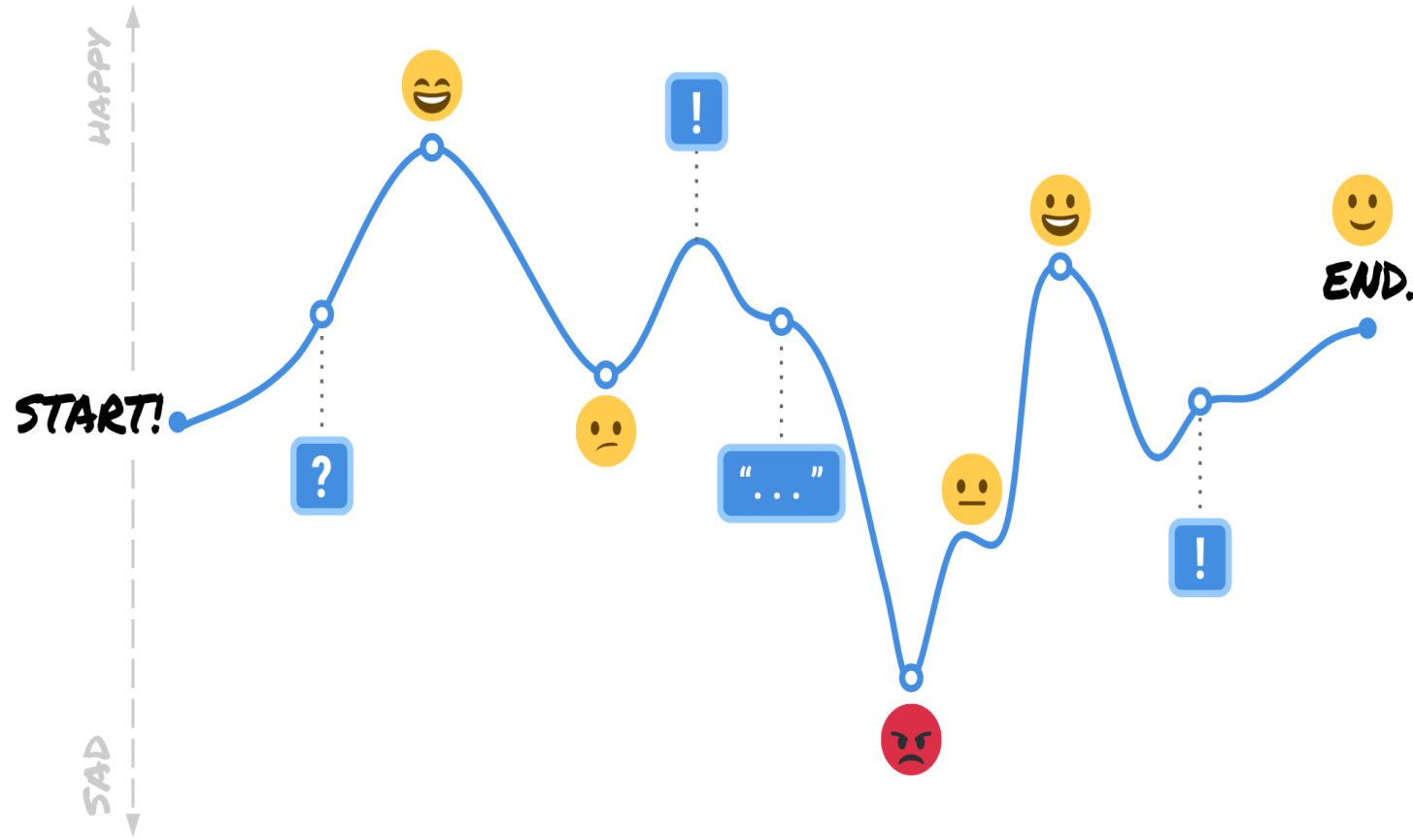


1^e polls voor vanavond



Hoe lang gebruiken we nog
vragenlijsten?

We meten steeds meer periodiek, continu



- NPS
- CES
- Reviews

Meer multichannel, meer in het moment

Wat vind je van de website?



Slaan we door?

- Meten we teveel?
- Creëren we enquêtemoeheid?
- Kunnen we het überhaupt opvolgen?
- Doen we genoeg met de resultaten?

Techniek biedt nieuwe kansen



Tekst & speech analytics:

- Inbound klantdata vertalen naar insights

Business Intelligence

- Data over gedrag
- Koppelen bronnen



Case Heineken

- Customer Care - Afhandeling vragen en klachten
- Multichannel (e-mail, web, calls en social)

Textmining op inbound verkeer

- Model ontwikkeld dat data automatisch vertaald naar hoofd-, subcategorieën en prioriteiten voor opvolging
- Resultaten in dashboard met downdrill op categorieën, prioriteit en o.a. merk. Inzicht in topics en trends in de tijd.



Zoek of beoordeel een aannemer



Zoeken

Hulp bij je bouwproject

Nieuws

Over bouwnu.nl

Contact

Laatste nieuws



31-03-2019

7 fotografietips voor de trotse bouwer

Een fotopresentatie van de opgeleverde woning is behoorlijk waardevol. Zoals een model met haar portfolio onder haar arm naar bookers gaat, kun je als bouwbedrijf ook prat

Recent beoordeeld

0-2 2-4 4-6 6-8 8-10

Reeds 13.561 reviews geplaatst!

Boer Bouw B.V.

De Bree 13, Nieuwerbrug

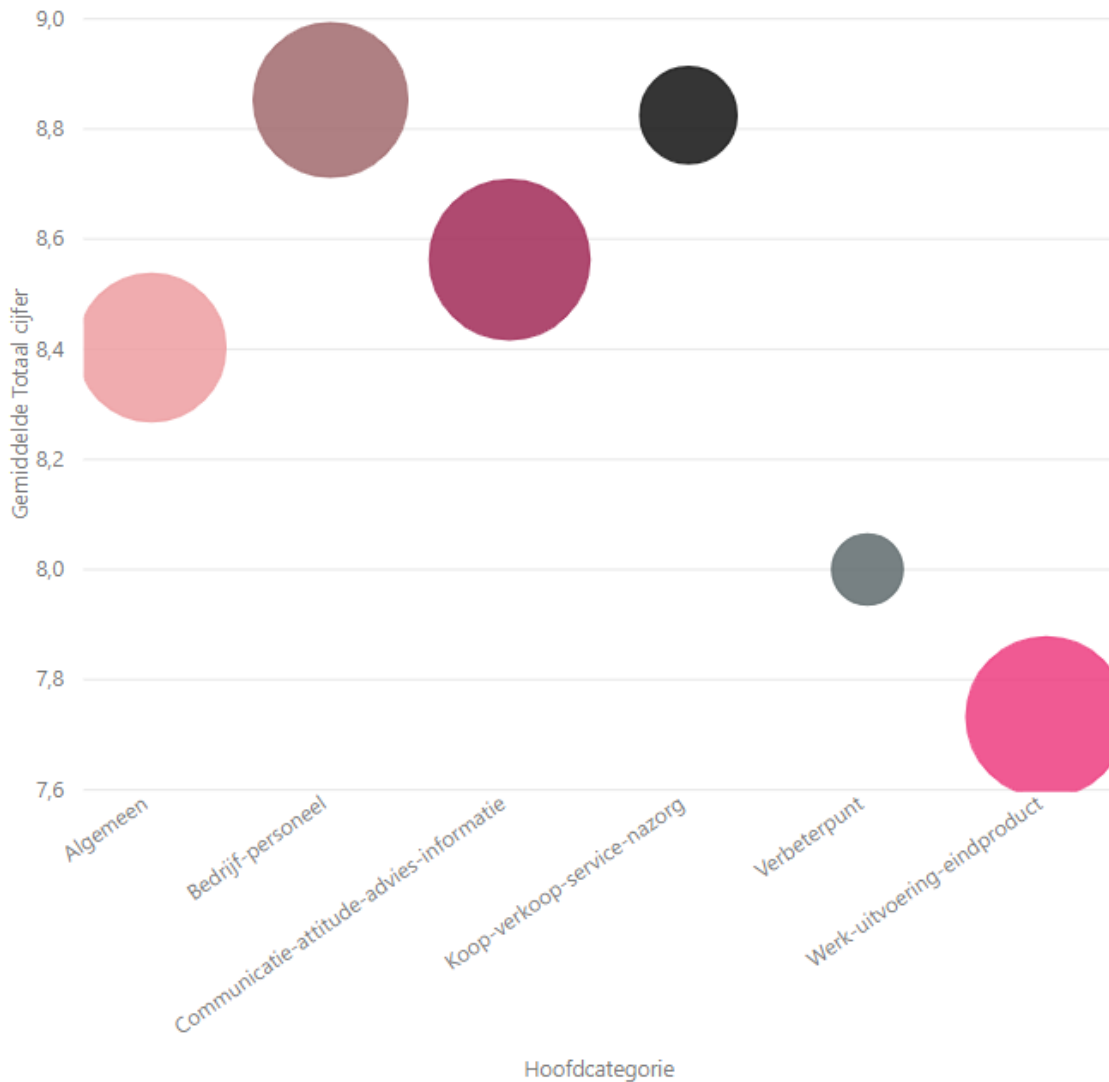
[Naar bedrijfspagina ▶](#)

8,0

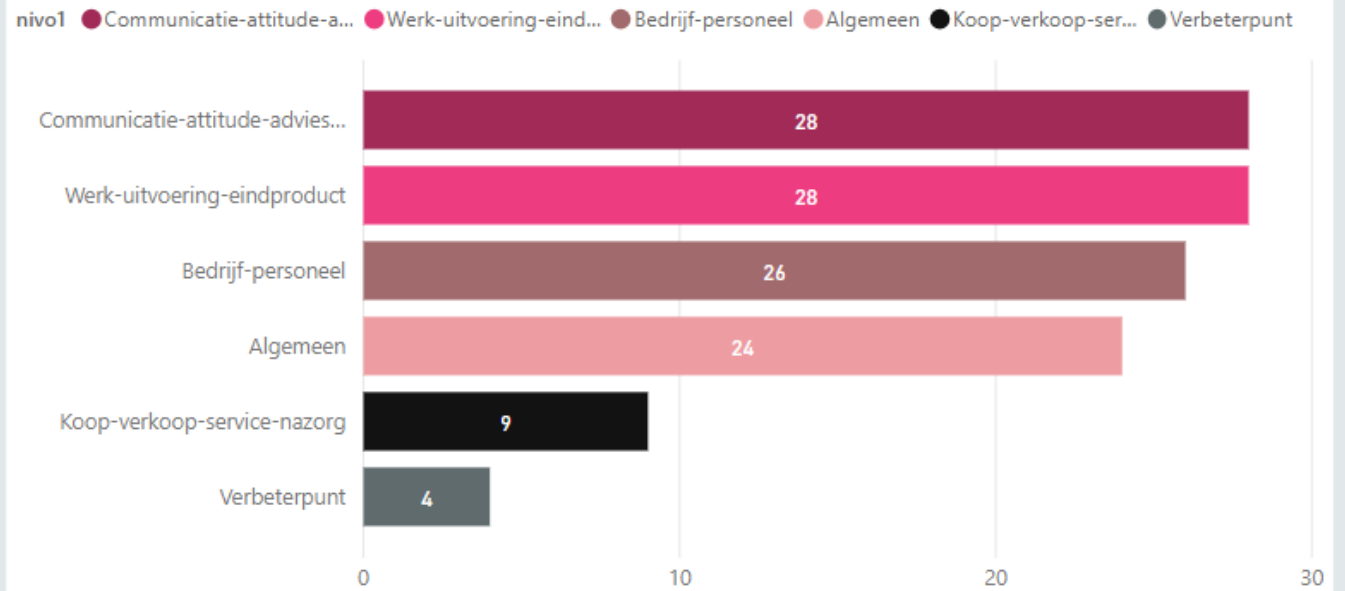
49 reviews

Voorbeeld dashboard textmining op open teksten uit reviews. Wat zijn topics en sentiment per aannemer met downdrill naar subcategorie.

Spreiding totaal cijfer per hoofdcategorie



Totaal per hoofdcategorie



53
Aantal

Sentiment

86% 14%

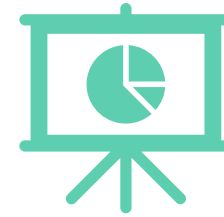
Futureproof klantfeedback



Interne Data waar
beschikbaar



Uitvraag waar nodig
kort – dialoog - open



Integratie resultaten