



Jan van der Wel, algemeen directeur Technolution.

Foto: Martin Droog

Doelbewust specificeren voor het uitbesteden van projecten brengt het eindresultaat tot een succes. Uitbesteden biedt organisaties met een capaciteit- en/of kennisvraag op het gebied van nieuwe technologieën een goede oplossing. Of het project een succes wordt in termen van voldoen aan de verwachtingen van de klant hangt af van een aantal factoren. Deze factoren hebben sterk te maken met het invullen van de rolverdeling tussen opdrachtverstrekker en opdrachtnemer. In de praktijk blijkt dat de juiste insteek tussen de partijen van cruciaal belang is.

Weten wat je wilt, verhoogt kwaliteit

In deze Objective is een artikel gewijd aan specificeren en samenwerken. Om te krijgen wat je wilt, zijn heldere specificaties van groot belang, maar dit geldt ook voor het vakmanschap van de opdrachtnemer.

Bij Technolution hechten wij veel waarde aan vakmanschap en uitstekende bediening van onze klanten. Daarom houden wij een tweejaarlijks onderzoek om de klanttevredenheid te meten. Zojuist hebben wij dit onderzoek voor de derde keer afgerond. Wij doen dit onderzoek door middel van persoonlijke interviews met onze klanten. Onze klanten waren open, kritisch en betrokken, daarvoor zijn wij hen zeer dankbaar. Met dit klanttevredenheidsonderzoek hebben we bereikt dat we beter weten welke elementen van onze dienstverlening het belangrijkste zijn. Het algemene beeld dat klanten van Technolution hebben is

positief. De gemiddelde score voor de klanttevredenheid ligt op meer dan tevreden.

Uit de analyse van de gegevens kunnen we opmaken dat onze klanten vinden dat Technolution de intensiteit van communiceren wat kan verhogen. Dit betreft voornamelijk het nog beter afstemmen van de klantverwachtingen gedurende het gehele project. Ook de manier van rapporteren kan beter afgestemd worden op de wens van onze klanten. Uit de beoordeling over technische kwaliteit, professionaliteit en technologiedeskundigheid blijkt dat Technolution vooral zeer positief wordt beoordeeld op het vakmanschap van haar medewerkers.

Dit vakmanschap, gecombineerd met een goede samenwerking met onze klanten op het gebied van specificaties en ontwikkelingen, leidt naar succesvolle projecten en producten.

Bij Technolution hechten wij veel waarde aan vakmanschap en uitstekende bediening van onze klanten.