

# auditio

## Kwaliteitsmonitoring

Voorbeeld

Datum: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Versie: 1.0

## Inhoud

<b>1 Management Summary</b>	<b>3</b>
1.1 Conclusie 1: gemiddelde totale accuracy	3
1.2 Conclusie 2: gemiddelde scores op categorie	3
<b>2 Scores voorbeeld 2006</b>	<b>4</b>
2.1 Totaalcijfers op itemniveau	4
2.2 Totaalcijfers op itemniveau per team	5
2.2.1 Team A	5
2.2.2 Team B	5
2.2.3 Team C	6
<b>3 Trend xxxxx t/m xxxxxxx</b>	<b>7</b>
3.1 Trend totale gemiddelde accuracy	7
3.2 Trend op categorieniveau	7
3.2.1 Telefoonetiquette	7
3.2.2 Begrip en leiding	8
3.2.3 Toegevoegde waarde	8
3.3 Opvallende scores trend per team	9
3.3.1 Toegevoegde waarde	9
3.3.2 Telefoonetiquette	10

## 1 Management Summary

Bij xxxxxxxx zijn in totaal xxxxx monitorings uitgevoerd. De gemonitorde gesprekken zijn afkomstig uit de periode van xxxxxx tot en met xxxxxxxx 2xxx.

### 1.1 Conclusie 1: gemiddelde totale accuracy

De gemiddelde totale accuracy is in xxxxxxxx xx%. Dit is een stijging van xx procentpunt ten opzichte van xxxxxxxx.

### 1.2 Conclusie 2: gemiddelde scores op categorie

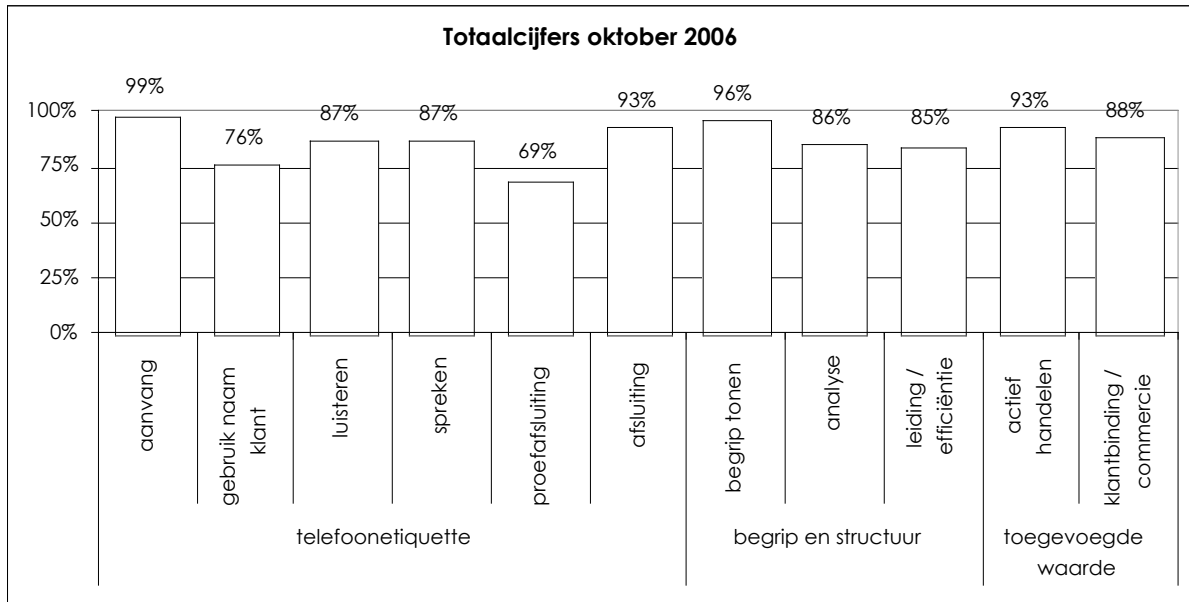
De gemiddelde score van de drie categorieën is als volgt:

- |                       |     |
|-----------------------|-----|
| • Telefoonetiquette   | xx% |
| • Begrip en structuur | xx% |
| • Toegevoegde waarde  | xx% |

## 2 Scores voorbeeld 2006

### 2.1 Totaalcijfers op itemniveau

De gemiddelde totale accuracy van xx% is uit te splitsen naar de volgende cijfers op itemniveau:



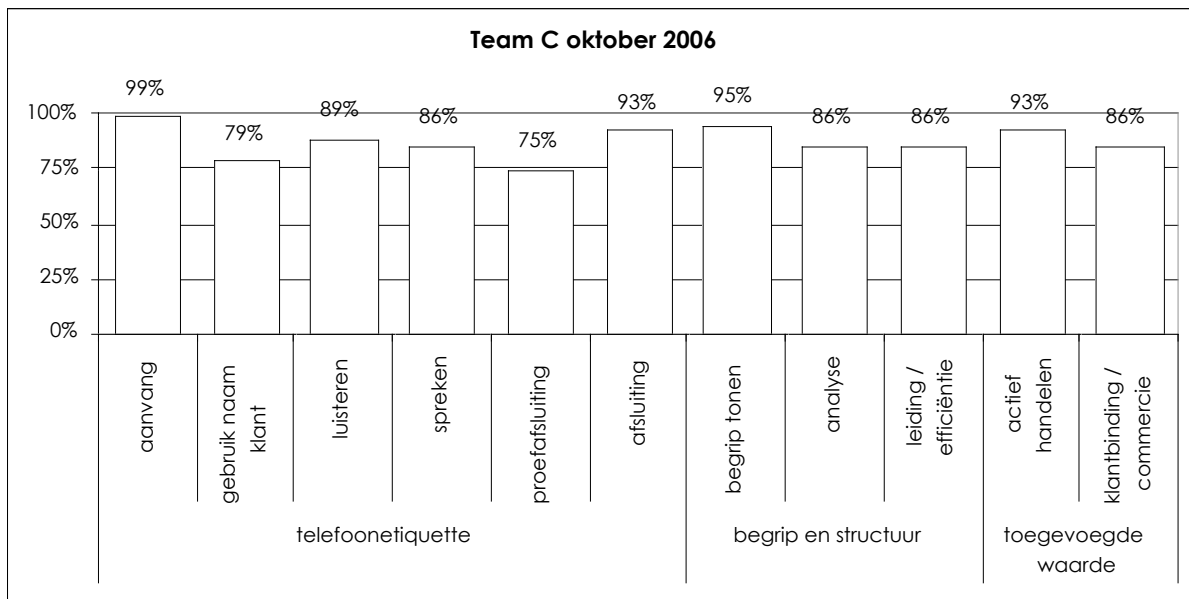
Hieronder volgt een toelichting van de opvallende scores:

- Gebruik naam klant  
Hoewel op dit item een winst van x procentpunt is geboekt ten opzichte van xxxxx, gaat het gebruik van de naam van de klant vaak niet volgens de afspraken. Verschillende medewerkers lijken hier moeite mee te hebben. Wanneer de naam van de klant wel genoemd wordt, klinkt dat bij sommige medewerkers onnatuurlijk.
- Proefafsluiting  
Als naar aanleiding van de proefafsluiting het gesprek weer op gang gekomen is, wordt vaak de tweede (of derde) proefafsluiting vergeten. Dit is de belangrijkste oorzaak van de lage score op dit item.
- Leiding / efficiëntie  
Op dit item wordt voor de vierde achtereenvolgende maand hoger gescoord dan de maand ervoor. In het algemeen wordt in de categorie begrip en structuur iedere maand beter gescoord.



### 2.2.3 Team C

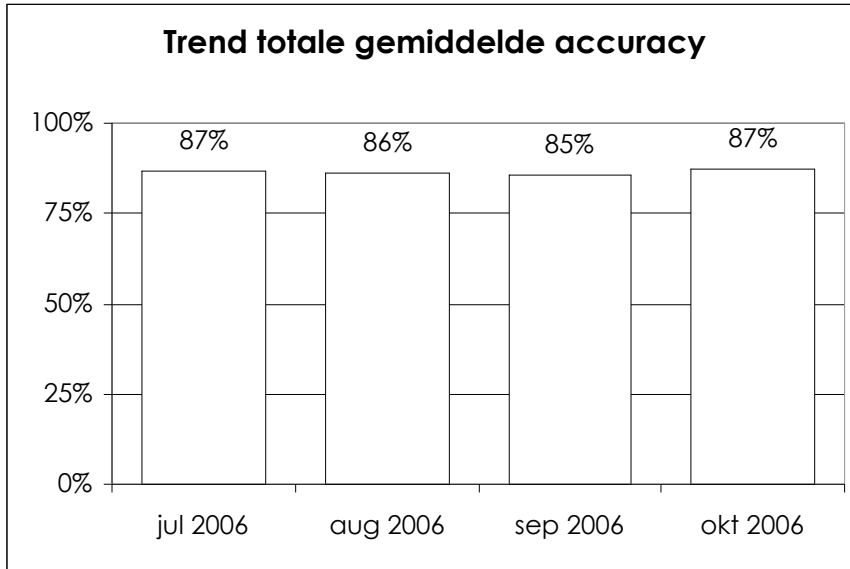
Team A scoorde een totale gemiddelde accuracy van xx% in oktober.



### 3 Trend xxxxx t/m xxxxxxx

#### 3.1 Trend totale gemiddelde accuracy

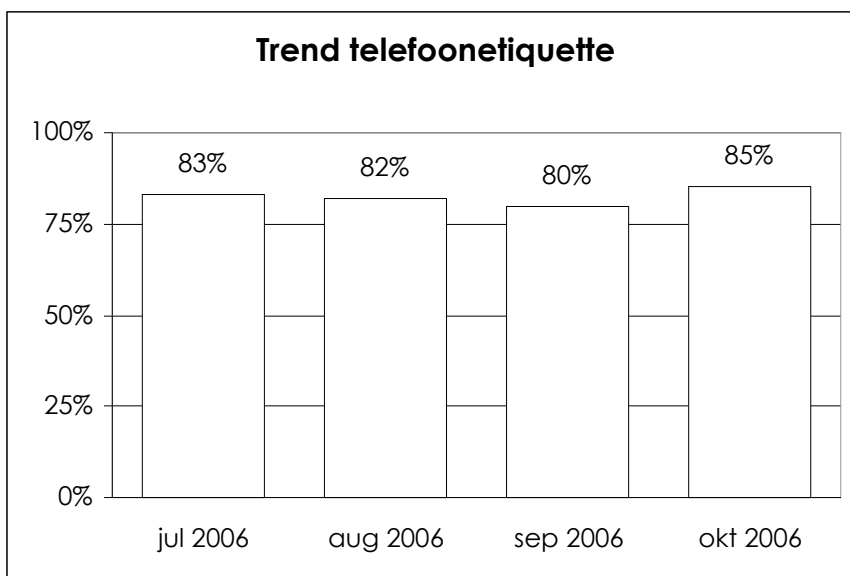
De trend over de afgelopen maanden in de totale gemiddelde accuracy is als volgt:



#### 3.2 Trend op categorieniveau

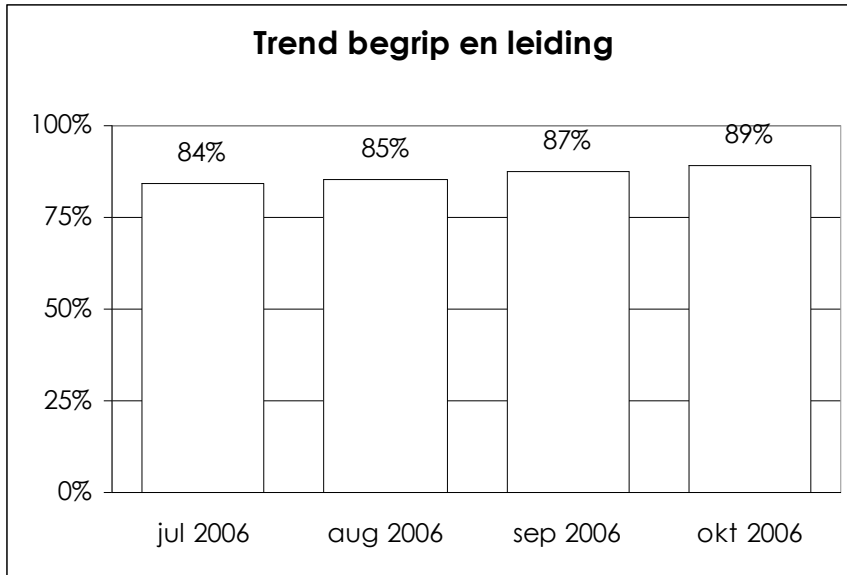
##### 3.2.1 Telefoonetiquette

In de categorie Telefoonetiquette is een duidelijke sprong gemaakt ten opzichte van xxxxx. Met name het item Gebruik naam klant is verantwoordelijk voor deze stijging.



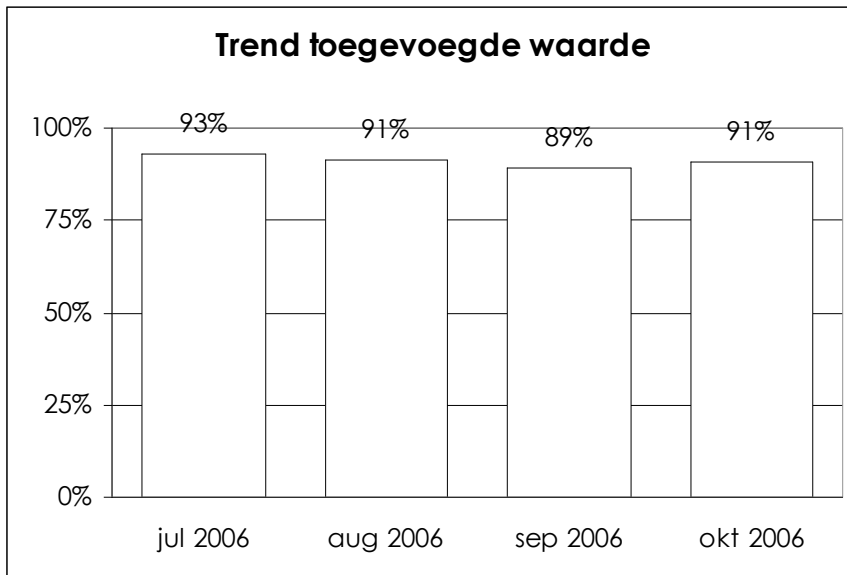
### 3.2.2 Begrip en leiding

De stijging in de categorie Begrip en leiding wordt gelijkelijk veroorzaakt door een stijging van alle items in deze categorie.



### 3.2.3 Toegevoegde waarde

Ook binnen de categorie Toegevoegde waarde wordt de stijging veroorzaakt doordat op alle items in deze categorie hoger is gescoord.

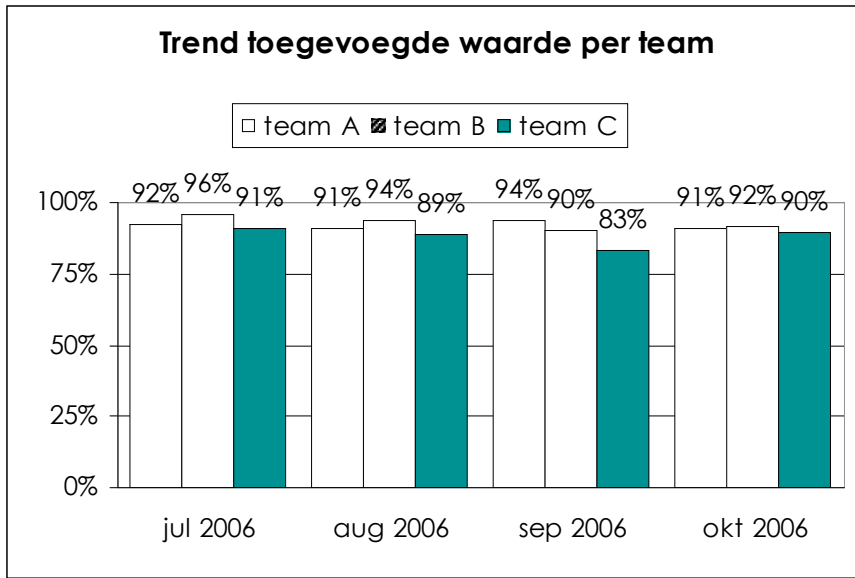




### 3.3 Opvallende scores trend per team

#### 3.3.1 Toegevoegde waarde

Team C heeft deze maand een opvallend hogere score behaald in de categorie Toegevoegde waarde. De afgelopen maanden behaalde het team duidelijk lagere scores dan beide andere teams. Deze maand is de score in Toegevoegde waarde weliswaar nog de laagste, maar beduidend dichterbij de andere teams.



### 3.3.2 Telefoonetiquette

