

Service Management: Klantenservice



De klantenservice van ThiemeMeulenhoff handelt bestellingen en vragen af en biedt ondersteuning. Hier worden ook uitgangspunten met betrekking tot reactietijden vastgelegd.

ThiemeMeulenhoff biedt service op werkdagen van 8:00 tot 17:30 uur, waarbij wij per mail, telefoon, chat en social media bereikbaar zijn. De klantenservice van ThiemeMeulenhoff wordt door docenten gewaardeerd met ruim een 8.

Klantenservice

De klantenservice is bedoeld als primair contact voor schoolinstellingen en is te bereiken voor bestellingen, vragen en ondersteuning. We zijn te bereiken via telefoon, mail, chat en social media.

Telefoonnummers

Primair Onderwijs 033 448 3800
Voortgezet Onderwijs 033 448 3600
Beroepsonderwijs 033 448 3700

Kijk voor uitgebreide informatie over de contactmogelijkheden op:

<https://www.thiememeulenhoff.nl/contact>

Servicevenster

Het servicevenster is de tijd waarbinnen de klantenservice van ThiemeMeulenhoff benaderd kan worden voor bestellingen, vragen en ondersteuning. Tijdens onderstaand servicevenster is de ThiemeMeulenhoff klantenservice bereikbaar. De reactietijden van klantenservice staan in onderstaande tabel.

Performance indicatoren serviceopeningstijd		
<i>Beschikbaarheid Klantenservice</i>	<i>Beschikbaarheid Klantenservice (norm)</i>	<i>Minimaal te realiseren beschikbaarheid</i>
voor het: • plaatsen van een bestelling • stellen van vragen • vragen om ondersteuning • melden van klachten	werkdagen van 8:00 tot 17:30 uur	98% beschikbaarheid per jaar Telefonische wachttijd: gemiddeld maximaal 30 seconden

Performance indicatoren reactietijden		
<i>Reactietijden</i>	<i>Beschikbaarheid Klantenservice (norm)</i>	<i>Minimaal te realiseren beschikbaarheid</i>
voor het: • plaatsen van een bestelling • stellen van vragen • vragen om ondersteuning • melden van klachten	• Telefonisch direct • Schriftelijk binnen 1 werkdag • Tijdens schoolopstart: mail maximaal 3 werkdagen	Reactie e-mail: binnen 1 werkdag 90% van de contactmomenten wordt binnen één werkdag beantwoord

Tijdens de start van het nieuwe schooljaar, de schoolopstart periode (SOP), kunnen er aanvullende/afwijkende tijden en afspraken worden gehanteerd. In de praktijk wordt 90% van de meldingen bij ThiemeMeulenhoff direct. In de overige 10% van de gevallen wordt de melding intern doorgezet naar andere oplosteams die de bijbehorende expertise hebben om de melding verder af te kunnen handelen.

Prioritering bij verstoringen van digitale leermiddelen

Meldingen worden geprioriteerd volgens een vast protocol gericht op het zo spoedig mogelijk oplossen van verstoringen. Het streven is een oplossing binnen een uur tot uiterlijk binnen 24 uur voor meer complexe zaken. Grotere/langdurige verstoringen worden op de corporate site en/of via het digitale leermiddel gecommuniceerd.

Procedure klantenservicemelding

Bij het plaatsen van een bestelling, het stellen van een vraag, het vragen om ondersteuning of het indienen van een klacht, ontvangt de melder bij iedere melding een ticketnummer op het door melder opgegeven e-mailadres.

Op het moment dat de melder contact opneemt met de klantenservice hanteert ThiemeMeulenhoff de volgende procedure:

1. De medewerker klantenservice registreert de melding direct na binnenkomst in het CRM, zodat te allen tijde inzichtelijk is wie wanneer welke vraag heeft gesteld en er altijd een realtime totaaloverzicht is van de situatie op de school;
2. De medewerker klantenservice bepaalt op basis van de melding of deze direct kan worden opgelost.
3. Bij het direct oplossen van de melding noteert de medewerker dit direct in het CRM. Mocht de melding een vervolg krijgen, dan hoeft de melder zijn melding niet opnieuw uit te leggen aan ThiemeMeulenhoff.
4. Indien de melding niet direct opgelost kan worden, dan zet de medewerker klantenservice de melding door naar een volgend oplosteam.
5. De medewerker van het oplosteam verwerkt de melding in het CRM en geeft daarbij de verwachte oplostermijn aan.
6. De oplossing wordt vastgelegd in het CRM en gedeeld met de melder middels e-mail.