

E-mailtest 2002



Laurens van Aggelen

Bleven tijdens onze eerste e-mailreactietest in 1999 nog 43 procent van de mailtjes onbeantwoord, dit jaar zagen we de verbeteringen die zich in de jaren daarna hadden ingezet toch weer sneuvelen. Tijdens de vierde e-mail-reactietest die we de afgelopen maand hebben gehouden, viel het vooral op dat een slechte afhandeling van e-mail bij sommige bedrijven structureel nog altijd slecht geregeld is. De bedrijven die wel reageren doen dat over het algemeen steeds sneller.

E-MAILTEST

Opzet

Ook dit keer ging het ons om de snelheid waarmee bedrijven en instellingen reageren op binnenkomende e-mail, maar ook om de kwaliteit van de antwoorden. Daarbij gaat het om bedrijven en

instellingen die allemaal een website hebben en dus ook de mogelijkheid bieden om per e-mail informatie aan te vragen. Alle aangeschrevenen kregen een week de tijd om te reageren. Bij het onderzoek namen we dit-

maal negentig bedrijven onder de loep, waarvan we de meeste voorgaande jaren ook aanschreven. We namen steeds vijftien bedrijven uit in totaal zes verschillende branches (computer-branchen, gemeenten, kantoorin-

richting, multimediabedrijven, omroepen en - voor het eerst-tussenpersonen uit de verzekeringsbranche). Elk ontving een e-mailbericht met een voor de branche specifieke vraag omtrent producten of diensten.



COMPUTERBRANCHE

Vraag: Voor mijn pc thuis ben ik op zoek naar antivirussoftware. Verkopen jullie dergelijke software en wat kost dat?

De computerbranche bleek in positieve zin een buitenbeentje tijdens het onderzoek. Iedereen die reageerde deed dat snel. XT Automatisering was er razendsnel bij. Vrijwel meteen kregen we een bericht terug met daarin keurig een lijstje van de gevraagde pakketten met bijbehorende prijsinformatie. Ook bij O.C.S. Computers en het Arnhemse filiaal van Computerland was men niet te beroerd om nog dezelfde avond te reageren. Paradigit Computers lijkt minder zin te hebben in het beant-

woorden van mail. Een automatisch gegenereerd bericht liet ons weten dat men meer informatie nodig had om de vraag te kunnen beantwoorden. Gezien de vraag is dat natuurlijk wel erg vreemd. Het mailtje was bovendien herkenbaar als automatisch bericht door de aanhef ('Geachte heer/mevrouw'). Ook daaruit bleek dat men het bericht niet eens gelezen had. Dunnet moet helemaal niets van e-mail hebben. Van dit bedrijf hebben we al die jaren nooit een reactie gehad en ook nu niet.

	2002	2001
Graficall	0,5	1
O.C.S. Computers	0,5	2
XT Automatisering	0,5	3
Paradigit Computers	-	0,5
Chicon Computers	1	1
Planhold	1	-
Man & Muis		
Computerwinkel	1	1
Crazy Hans	5	1
Powerline	0,5	0,5
Trendtek Computers	0,5	-
Dunnet	-	-
Computer City	4	0,5
BCE	1	1
Veenman Computer Parts	1	-
Computerland (Arnhem)	0,5	nvt

(Genoemde aantallen zijn steeds in dagen weergegeven)

Aantal dat reageerde: 87 procent
In 2001: 67 procent
Gemiddelde snelheid (in dagen): 1,3

GEMEENTEN

Vraag: Ik zou graag van u willen weten hoeveel tijd van tevoren ik mijn trouwdatum op moet geven.

	2002	2001
Amsterdam	-	3
Groningen	-	0,5
Tietjerksteradeel	0,5	0,5
Nijmegen	-	0,5
Amersfoort	-	0,5
Beuningen	-	0,5
Breda	1	3
Eindhoven	-	1
Maastricht	3	-
Middelburg	0,5	-
Oldenzaal	0,5	0,5
Den Haag	3	0,5
Deventer	0,5	-
Alkmaar	2	0,5
Hoorn	1	1

Aantal dat reageerde: 60 procent
In 2001: 80 procent
Gemiddelde snelheid (in dagen): 1,3

Van de gemeenten reageerde slechts 60 procent. Van Amsterdam en Beuningen vingen we het mailtje namelijk te laat. Wel jammer want het gaat juist goed met de gemeenten. In voorgaande jaren ging er veel mis. Vaak kwamen de berichten terecht bij de verkeerde personen of was de enige die kon antwoorden toevalig op vakantie. Hoewel de gemeente Amsterdam had beloofd binnen drie dagen te reageren, bleek dat zij toch acht dagen nodig hadden. Was het

mailtje misschien toch weer eerst doorgestuurd waardoor het soms onnodig lang duurt? In Middelburg hebben ze het daarentegen goed voor elkaar. We kregen binnen een halve dag netjes te horen dat het mailtje was doorgestuurd naar de juiste persoon. Deze gaf ons een kwartier later al antwoord. De gemeenten die in het geheel niet reageerden, waren vorig jaar juist nog erg snel met het terugsturen van een antwoord.

E-mailtest

KANTOORINRICHTING

Vraag: Ik ben op zoek naar een bureau dat je kunt vergroten en verkleinen. Wat heeft u daarvan in het assortiment en wat zijn de prijzen?

Ook bij de kantoorinrichters kwamen we een bedrijf tegen die er de gewoonte van lijkt te maken om nooit te antwoorden: Stam Kantoormeubelen. Overtoom ('Dat is snel!') was er gelukkig wel weer bij maar Desk Office Rosmalen, De Kantoor-specialist, Multi Meubel en Zakenberg Kantoormeubelen lieten het afweten. Hierdoor kwamen de kantoorinrichters van alle branches het slechtst uit de bus. Slechts 54 procent reageerde. We houden ons hart

vast hoeveel het er de volgende keer zullen zijn. Het aantal bedrijven in deze branche dat reageert neemt steeds verder af. Het lijkt er op dat er langzaam wordt afgeleden naar het niveau van 1999 toen maar liefst 67 (!) procent niets van zich liet horen. Eckhart verontschuldigde zich, ondanks de snelle response, dat er niet eerder een antwoord was teruggemaild. Heel attent van ze was dat er even een foto was gemaïld van een bureau dat ons wellicht zou aanspreken.

	2002	2001
Desk Office Rosmalen	-	-
Han Gruijters Veilbo BV	2	1
De Kantoor specialist	-	0,5
Witteveen Projectinrichting	-	0,5
Overtoom	2	-
Eckhart Interieurs	2	1
Aviks	1	-
De Giessen BV	0,5	7
Ton Wooning		
Kantoormeubelen	2	nvt
Cieba	0,5	1
Multi Meubel	-	0,5
Emly Kantoormeubelen	-	-
Kievit Kantoor BV	2	0,5
Stam Kantoormeubelen	-	-
Zwakenberg		
Kantoormeubelen	-	0,5

Aantal dat reageerde: 54 procent

In 2001: 60 procent

Gemiddelde snelheid (in dagen): 1,5

MULTIMEDIABEDRIJVEN

Vraag: Ik wil aan mijn website een database koppelen. Zouden jullie dat kunnen en wat zou dat kosten?

	2002	2001
Back2front	0,5	0,5
Abrogo Automatisering	-	0,5
Bit-IC	2	1
Checker Communication Concepts	-	-
Diam Communications	2	1
Full Moon	-	-
Icon Medialab	-	0,5
Imedia	0,5	0,5
InVision International Communication	0,5	-
KSI International	-	-
Lost Boys	0,5	0,5
Framelab	-	nvt
Rosetta Stone Consultancy	0,5	2
Trimage	0,5	0,5
Exed	0,5	0,5

Aantal dat reageerde: 60 procent

In 2001: 67 procent

Gemiddelde snelheid (in dagen): 0,8

Een vraag waar makkelijk op te antwoorden viel omdat de vraag alleen beantwoord kan worden als meer gegevens worden verstrekt.

De multimediatebedrijven hebben natuurlijk onze speciale aandacht. Je zou bijna denken dat ze zich daar ook van bewust zijn want nergens werd er zo snel gereageerd. Maar liefst zes bedrijven (Back2front, Imedia, Invision International Communication, Rosetta Stone Consultancy, Trimage en Exed) reageerden binnen een half uur. We

voelden ons bijna betrappt. Wie denkt dat dit logisch is omdat zij als TVM-lezers wel weten dat dit soort onderzoeken plaatsvinden, heeft het mis. Onderzoeken of niet, 40 procent reageert gewoon helemaal niet. Invision was het meest klantvriendelijk. Zij vroegen ons een telefoonnummer te mailen zodat ZIJ konden terugbellen. Dat klinkt toch een stuk vriendelijker dan 'bel maar als je meer wilt weten'. Full Moon was helaas ruimschoots te laat met antwoorden.

2002

OMROEPEN

Vraag: Ik hou erg van televisiespelletjes. Komen jullie in het volgende seizoen met een nieuwe quiz?

Sorry hoor, VPRO. We weten ook wel dat jullie niet graag spelletjes en quizzen uitzenden. Maar om nou gelijk een bericht van één regel te sturen zonder aanhef en zonder vermelding van de afzender en een aantal ironisch bedoelde puntjes als afsluiting.....

Maar ach, de commerciële kunnen er ook wat van. Bij de Holland Media Groep geloven ze het ook allemaal wel. Yorin en RTL4 lieten ook dit jaar weer eens verstek gaan. Van de TROS

en de EO hadden we overigens wél gedacht dat ze zouden reageren maar zij waren de enige publieke omroepen die het lieten afweten.

De AVRO verdient een pluim. Van Pauline Berkhemer van de Marketing Services van deze omroep ontvingen we een zeer uitvoerig mailtje dat bovenal uiterst vriendelijk was geschreven. Daarmee was het ook meteen het leukste mailtje dat tijdens deze e-mailtest binnenkwam.

	2002	2001
AVRO	0,5	6
KRO	7	0,5
NCRV	0,5	0,5
TROS	-	0,5
EO	-	3
BNN	2	1
VPRO	2	1
Vara	1	7
RVU	0,5	-
Yorin	-	-
RTL-4	-	-
NPS	0,5	0,5
SBS6	2	0,5
Net-5	-	-
Ikon	0,5	-

Aantal dat reageerde: 67 procent

In 2001: 67 procent

Gemiddelde snelheid (in dagen): 1,6

CONCLUSIE

Dat 34 procent nog altijd niet op een e-mailbericht reageert, is bedroevend. De kwaliteit van de antwoorden is de afgelopen jaren gelukkig een stuk beter geworden en alle automatisch gegeneerde e-mailberichten, op die van Paradigit na, werden ditmaal gevolgd door een antwoord waar we wat mee konden. In een aantal branches is het gemiddelde flink gedrukt door een paar uitschieters maar we kunnen gelukkig ook dit jaar weer concluderen dat de bedrijven die antwoorden hun zaakjes goed op orde hebben. Er wordt namelijk steeds sneller geantwoord en bovendien zijn die antwoorden vrijwel zonder uitzondering bevredigend.

Eindresultaat

	Reacties 2002 (%)	Reacties 2001 (%)	Gem. snelheid 2002
Computerbranche	87 (+20)	67	1,3 dagen
Tussenpersonen verzekez.	67	nvt	1
Omroepen	67	67	1,6
Multimediabedrijven	60 (-7)	67	0,8
Gemeenten	60 (-20)	80	1,3
Kantoorinrichting	54 (-6)	60	1,5

Gemiddeld aantal reacties in 2002 (afgerond): 66 procent

Gemiddeld aantal reacties in 2001, inclusief de branches die nu niet meededen: 70 procent

Gemiddelde snelheid in 2002 (afgerond): 1,3 dagen

Gemiddelde snelheid in 2001 (afgerond): 1,2 dagen

Berichten zonder aanhef en vermelding van afzender waren er niet, behalve van de VPRO. De

berichten waar alleen de aanhef ontbrak waren op één hand te tellen. In slechts tien berichten

werden we getutoyeerd. Voornamelijk door multimediabedrijven en de omroepen.