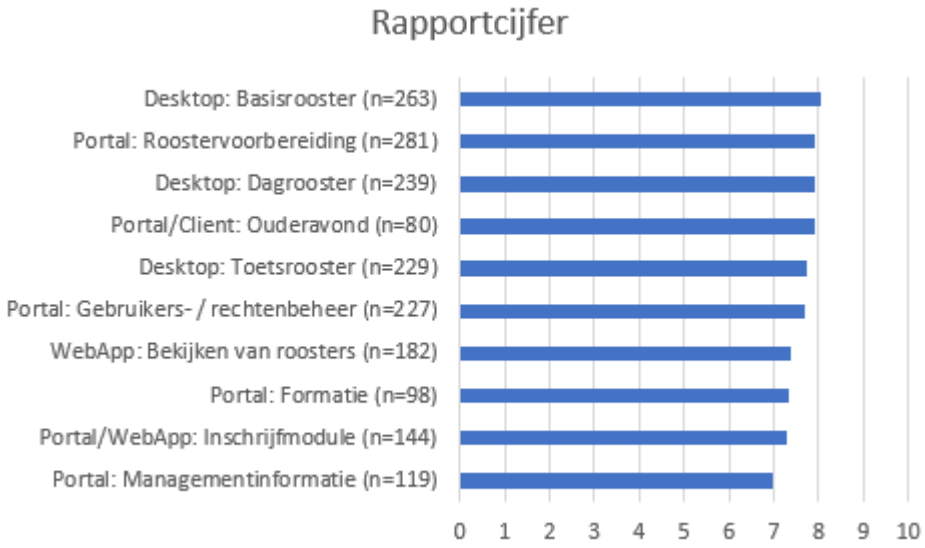
Klantonderzoek

2022-04-21 - Zermelo - Zermelo Magazine

In januari en februari van dit jaar hebben ruim 300 klanten uitgebreid feedback gegeven op onze software en dienstverlening. Allereerst: hartelijk dank aan iedereen die de moeite heeft genomen om onze vragenlijst door te gaan.

We zijn blij met de positieve feedback die we hebben gekregen. Gemiddeld krijgt Zermelo een 8.1 en daar zijn we trots op! Per onderdeel (de software, de helpdesk, de communicatie) bespreken we de beoordelingen en feedback in de verantwoordelijke teams binnen Zermelo. Wat op korte termijn opgepakt kan worden verbeteren we direct en een deel wordt op de langetermijnplanning gezet. De feedback in grote lijnen samengevat: Zermelo kan alles, maar heeft wel veel knopjes. Dit begrijpen we volkomen en we proberen – naast het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten om aan uw wensen te voldoen – dan ook zeker om te versimpelen.



Afgelopen jaar hebben we het gebruikers- en rechtensysteem in het portal vernieuwd. Het is nu makkelijker om rechten per schoolfunctie toe te wijzen. Ook zijn er veel meer mogelijkheden gekomen om voor een individuele medewerker rechten uit of aan te zetten. We zijn blij om te zien dat er meteen goed gebruik wordt gemaakt van dit nieuwe systeem, al blijkt het soms even zoeken waar de juiste knoppen zitten. Met name over de flexibiliteit op individueel niveau zijn velen van u enthousiast. Uiteraard zijn er ook wensen en verbetermogelijkheden uit het klantonderzoek gekomen. Specifieke vragen over ‘geblokkeerde’ rechten of juist te brede rechten bij bepaalde functies worden de komende tijd meegenomen door ons product-ontwikkelteam.

Ook hebben we de nodige ontwikkelingen doorgevoerd in de inschrijfmodule. De inschrijfmodule wordt door steeds meer klanten gebruikt en we zien dat met name het inschrijven voor keuzelessen door leerlingen beter verloopt dan twee jaar geleden. Veelgehoorde wensen zijn het instellen van aantallen inschrijvingen per week of per leerling. We denken hier zeker over na, maar kunnen hier op korte termijn nog geen oplossing voor bieden. Er is wel gewerkt aan het controleren van het minimale en maximale aantal keuzelessen op basis van het aantal lessen dat een leerling al heeft. Met de release van april komt hier een stuk meer flexibiliteit in.

Veel lof voor onze medewerkers van de helpdesk! Het was afgelopen jaar extra druk, onder andere door de coronaperikelen. Dat heeft u helaas ook gemerkt aan de langere wachttijden. We werken er hard aan om meer mensen sneller te kunnen helpen, mede dankzij de hulp van een aantal nieuwe collega’s. En meer goed nieuws: per 13 juni gaat de helpdesk eerder open en zijn we van 8.00u tot 17.00u bereikbaar.

Tot slot nog even over de WebApp: het verschil tussen een oude app en de nieuwe Webapp is vooral voor leerlingen en ouders niet duidelijk, zoals ook een aantal van u in de opmerkingen aangeeft. De oude app blijkt bij sommige scholen nog altijd in gebruik, maar gezien de positieve reacties op de WebApp gaan we de oude toch écht uitfaseren. Dat scheelt hopelijk direct wat verwarring.

We hebben nog drie cadeaubonnen mogen uitdelen: Michiel Bakker (Dalton Dordrecht), Bryan Lakerveld (Farel College) en Stefan Hudales (Elzendaal) zijn de gelukkigen. Jullie cadeaubon zit inmiddels in jullie mailbox.

Nogmaals grote dank aan een ieder die de moeite heeft genomen ons van feedback te voorzien.

