

NOC*NSF Sport Support

support desk voor sportbonden

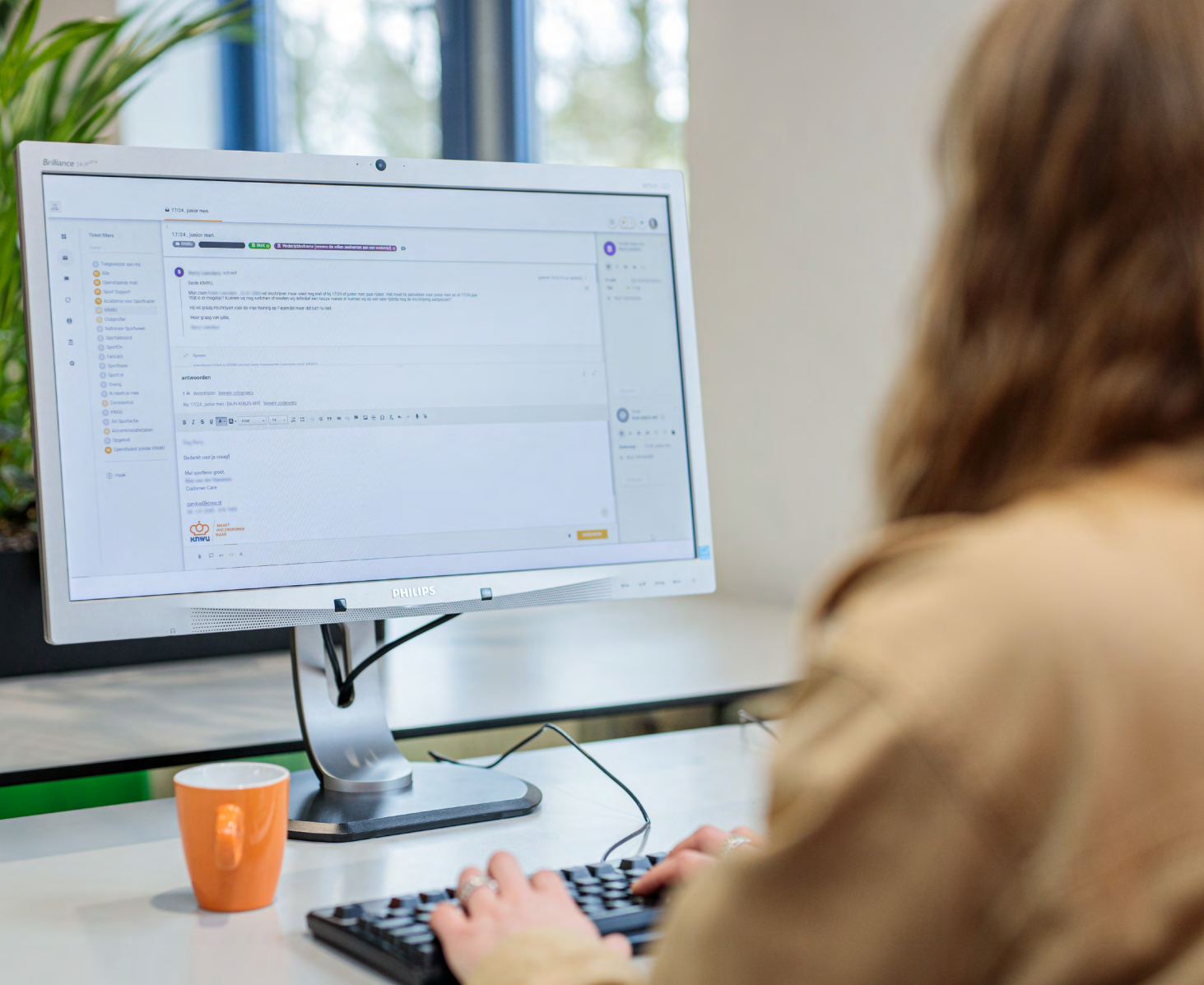


#wewinnenveelmetsport



Rabobank





support desk voor sportbonden

Hoe kom ik aan een wedstrijdlicentie? Hoe oud moet je zijn om lid te worden van een sportvereniging? Hoe pak je grensoverschrijdend gedrag op de club aan?

Als sportbond krijg je de meest uiteenlopende vragen van sporters, trainers en verenigingen. Het beantwoorden van alle vragen, die je als sportbond ontvangt, is een tijdrovende klus.

Om sportbonden hierbij te ondersteunen is NOC*NSF Sport Support ontwikkeld. Een support desk die jouw bond kan helpen om alle binnenkomende eerstelijnsvragen op een snelle en professionele manier af te handelen.

“Vooral bonden die geen of heel weinig accountmanagers hebben, zou ik zeker aanraden om gebruik te maken van Sport Support. Maar ook grotere bonden kunnen er gemak van hebben. Want NOC*NSF zit als organisatie zo dicht op de informatie die onze achterban wil hebben, dat je via die weg gemakkelijk de beste antwoorden boven tafel krijgt”

Silvia Bos - Holtkamp – KNGU

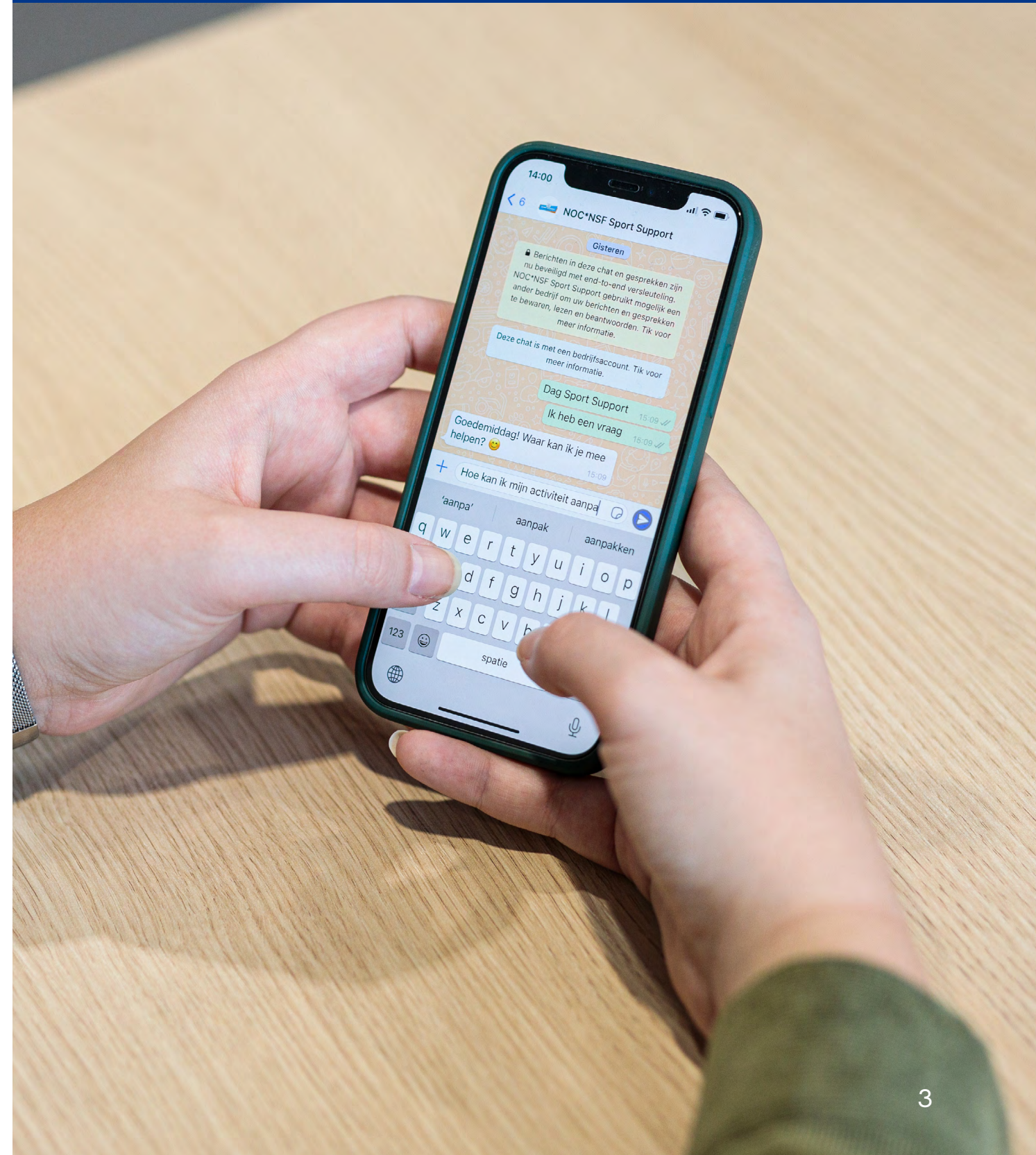
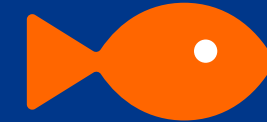


hoe werkt Sport Support?

Alle eerstelijns vragen worden door Sport Support afgehandeld uit naam van jouw bond via de e-mail, WhatsApp, chat en/of sociale media kanalen.

Vragen waar het team van Sport Support het antwoord niet op weet en niet zelf kan nagaan, zetten we door naar een medewerker van jouw bond die tekst en uitleg geeft. Die informatie slaan we op in onze systemen en zetten we in als dezelfde vraag later nog een keer voorbijkomt. Zo kan Sport Support steeds meer vragen direct zelf beantwoorden.

NOC*NSF Sport Support bestaat uit een team van vaste medewerkers. Dit team beantwoordt vragen snel, duidelijk en op een professionele en vriendelijke wijze. Elke vraag die we krijgen zien we als een kans om - namens de bond waar we voor werken - een goed gevoel achter te laten bij de vragensteller. Sport Support opereert alsof het de support desk van jouw bond zelf is.





waarom kiezen voor Sport Support?

Goed bereikbaar en snel antwoord

Sport Support staat 40 uur in de week stand-by voor vragen van verenigingen en leden. Daardoor ben je als bond tijdens kantooruren altijd bereikbaar. Binnenkomende vragen beantwoordt Sport Support zo snel mogelijk.

Support desk op maat

Op het moment dat Sport Support door jouw bond wordt ingeschakeld gaan we aan de slag met het inrichten van een support desk op maat. We communiceren uit naam van de bond, in de huisstijl van de bond en je kunt ook je eigen naam bedenken voor jullie support desk.

Meer tevredenheid bij verenigingen en sporters

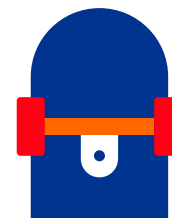
Sport Support zorgt voor goed en professioneel klantcontact. We beantwoorden vragen duidelijk en snel, luisteren aandachtig, nemen elke vraag serieus en denken mee. Dit leidt tot meer tevredenheid bij jouw verenigingen en sporters. Daarnaast versturen we naar iedere vragensteller een reviewmail in de huisstijl van jouw bond, waarmee we hun tevredenheid in kaart brengen.

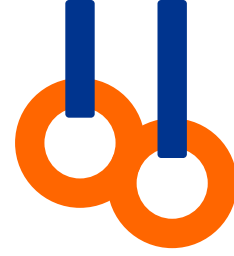
Support desk tegen een lage prijs

Met Sport Support ben je als bond 40 uur per week bereikbaar. Je betaalt echter alleen voor het aantal uur dat je afneemt. Voor veel kleine en middelgrote bonden is Sport Support daarom een uitkomst.

“Wat Sport Support voor mij bijzonder maakt, is de drive die de medewerkers hebben om mensen zo goed en snel mogelijk te helpen. Dat vind ik mooi. Ik denk dat Sport Support inschakelen een uitkomst is voor veel bonden. Niet elke bond kan een complete customer care afdeling optuigen. Met Sport Support hoeft dat ook niet. Dan heb je 40 uur in de week een team stand-by staan. Dat werkt heel prettig en scheelt veel tijd”

Bas Boss - Service designer bij de KNWU





maandelijks een rapportage

Kies je als sportbond voor Sport Support, dan ontvang je ook regelmatig een rapportage met daarin verschillende statistieken. Denk hierbij aan de gemiddelde reactietijd of klanttevredenheid. Tegelijkertijd maken we met deze rapportages inzichtelijk welke informatiebehoefte verenigingen, leden en andere doelgroepen hebben. Waardevolle data waar je als bond op kunt inspelen.

De rapportages dienen als basis voor het verfijnen en verbeteren van verschillende processen. Hieronder zijn een aantal voorbeelden van statistieken die je als bond kunt inzien en inzetten:

- Aantal tickets (binnengekomen vragen) en antwoorden
- Tickets en antwoorden per kanaal
- Uit welke tak van sport de vraag afkomstig is
- De onderwerpen waar de vragen over gaan (d.m.v. tags)
- Onderscheid in doelgroepen naar keuze, zoals sportverenigingen, sporters en trainers
- Reactietijd
- Tevredenheidsscore
- Unieke klanten en terugkerende klanten
- First time right score (aantal vragen met één reactie opgelost)
- Jaaroverzicht van aantal meldingen



“ Het Sport Support team van NOC*NSF bestaat uit medewerkers die in de sport werkzaam zijn. Zij kunnen toch een andere service bieden dan wanneer je zelf tijdelijk medewerkers of stagiairs inhuurt voor het afhandelen van vragen. Het is een hele fijne en mooie meerwaarde voor bonden, die niet de capaciteit hebben om dit zelf te doen ”

Ramon Kuipers - KNSB

KNZB uitgelicht

Statistieken KNZB (van 1 mei 2021 tot 1 april 2022):



Totaal aantal meldingen
20.998



Gemiddelde reactietijd
9,87 uur



Mail
18.615



Gemiddelde tijd om een melding op te lossen
25,57 uur



WhatsApp
2.134



Aantal unieke klanten
5.977



Chat
247



Aantal terugkerende klanten
1.963

“ Dankzij Sport Support heb ik tijd en ruimte om met andere projecten aan de slag te gaan, die anders niet van de grond komen ”

Guust Jutte - KNZB

Werkwijze samenwerking KNZB & Sport Support

- Sport Support pakt alle eerstelijns vragen op;
- 9 mailboxen aan het systeem gekoppeld, zoals Superspetters, Opleidingen, Mijnzwemcoach en Verenigingsondersteuning;
- KNZB heeft toegang tot het support desk systeem, om alle vragen in te kunnen zien;
- KNZB zet mail, chat, WhatsApp en socials in via het support desk systeem;
- Sport Support voert zowel eerstelijns als tweedelijns handelingen uit.



inschatting van de kosten

Hoeveel Sport Support kost hangt af van de wensen die jouw bond heeft. Op basis van die behoefte wordt de prijs bepaald. Het onderstaande voorbeeld geeft een idee van wat het zou kosten om Sport Support voor 5 of 10 uur in de week in te schakelen.

	Sport Support Light	Sport Support Medium
	5 uur per week	10 uur per week
Kosten per maand:	€ 980,-	€ 1760,-
Systeemkosten per maand:	€ 80,-	€ 120,-
Totaal per maand:	€ 1060,-	€ 1880,-

Systeemkosten wel afhankelijk van het aantal gebruikers dat zij nodig hebben

De hierboven genoemde kosten zijn maandelijkse kosten, exclusief btw. Hou ook rekening met eenmalige implementatiekosten voor de inrichting van de support desk voor jouw bond, goede afstemming en het inwerken van het team met de helpdesksoftware.



Wat doet Sport Support nog meer?

Naast de eerstelijns vragen kan Sport Support ook een aantal tweedelijns handelingen uitvoeren. Denk hierbij aan het registreren van diploma's en licenties. Maar ook het toevoegen van cursisten aan een online cursus of het verwerken van administratieve wijzigingen behoren tot deze handelingen.





meer weten?

Neem contact op met ons
Sport Support team via:

sportsupport@nocnsf.nl

Bezoekadres
Papendallaan 60, Arnhem

Postadres
Postbus 302, 6800 AH Arnhem

Telefoon
+31 (0)26 483 44 00

Email
sportsupport@nocnsf.nl



**sport
support**