

# Startgids Klantvizier




## Aan de slag met het vernieuwde Klantvizier

Hieronder lees je de belangrijkste informatie over het vernieuwde Klantvizier zodat je makkelijk en snel aan de slag kunt.

### De eerste keer inloggen

Je ontvangt een e-mail vanuit Microsoft. Het vernieuwde Klantvizier is namelijk gebouwd op basis van Microsoft. Met deze e-mail activeer je je account voor het Klantvizier. De toegang is beveiligd via Multifactor authenticatie (MFA). Je hebt daarvoor de Microsoft authenticator-app nodig op je telefoon. Die vind je in de diverse appstores.

 Tip: maak een favoriet van de url van het Klantvizier. Zo kun je altijd makkelijk inloggen.

### Handleiding

Het Klantvizier opent op de pagina Resultaten in beeld. Hier zie je in 1 oogopslag jullie resultaten op de onderdelen die jullie meten. Daarnaast zie je op deze pagina links het navigatiemenu. In dit navigatiemenu staat Nieuws en Informatie. Onder Informatie vind je de handleiding die je stap voor stap door het Klantvizier leidt.

### Nieuw: sentimentanalyse met AI

De open antwoorden op de algemene waarderingsvraag in elke vragenlijst (de eerste vraag) worden in het vernieuwde Klantvizier automatisch met AI geanalyseerd. Deze analyse voorziet reacties van een sentiment en ordent ze naar thema. Daardoor krijg je in één oogopslag inzicht in wat huurders waarderen en waar nog ruimte is voor verbetering. Je vindt deze analyse op de overzichtspagina van ieder onderdeel.

#### *Hoe het werkt:*

Je ziet de verdeling van het percentage respondenten met een negatief, gemixt, neutraal of positief sentiment. Daaronder zie je de meest genoemde thema's. Klik je vervolgens op één van de percentages sentimenten, dan zie je de meest genoemde thema's van dat sentiment. Klik je nogmaals op hetzelfde sentiment, dan gaat de verdeling weer naar de beginstand.



## Data exporteren

Je kunt makkelijk alle resultaten naar Excel exporteren. Via het gebruikersbeheer wordt toegang tot deze functie per gebruiker geregeld. Het whitelisten van IP-adressen is niet meer nodig. Je vindt 'Data exporteren' onder Resultaten in beeld.

Let op: er zijn wijzigingen in de opbouw van het Excelbestand:

- Je maakt een export per onderdeel en niet meer van alle onderdelen tegelijk. De volgorde van de kolommen is iets anders.
- De inhoud van sommige kolommen is anders weergegeven, bijvoorbeeld de toestemming om anonimiteit op te heffen is nu '0' of '1' in plaats van 'ja' of 'nee'.
- Er is een aantal nieuwe kolommen, bijvoorbeeld het respondent-id
- Er is een aantal kolommen verwijderd, bijvoorbeeld de kolom 'meting'.

Gebruik je een export voor het maken van automatische rapportages, dan kunnen de wijzigingen mogelijk gevolgen hebben. Weet ook dat we nog aan optimalisaties werken op dit moment. Heb je hier vragen over, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl), we denken graag mee.

## Databank

Werkte je met de databank? Dan vind je de meeste mogelijkheden daarvan nu direct in het Klantvizier. Het vernieuwde Klantvizier biedt uitgebreide filter- en uitsplitsmogelijkheden, waardoor je eenvoudig inzicht krijgt in bijvoorbeeld de gewenste periode, project of wijk. Ook kun je meerdere filters tegelijk gebruiken. Zo zie je bijvoorbeeld direct op detailniveau de prestaties van een specifieke aannemer binnen een bepaald project of een bepaalde wijk.

## Nieuwe accounts aanmaken

Heeft een collega nog geen account voor Klantvizier? Nieuwe accounts zijn makkelijk aan te maken in het Klantvizier zelf door de collega('s) die voorheen ook de accounts aanmaakten (hoofdgebruikers/beheerders). Dit geldt ook voor accounts voor jullie ketenpartners/aannemers. Extra accounts zijn gratis toe te voegen.

**Heb je een vraag? Neem gerust contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl)**