



Officeportaal

Veilig en slim communiceren met je klanten

Door inzet van een gepersonaliseerde mobiele bedrijfsapp en een klantenportaal



Inleiding

In dit document wordt een beschrijving gegeven van het Brixxs Officeportaal. Met dit document kan een beoordeling worden gedaan om te zien of het communicatieplatform van Brixxs een welkome aanvulling kan zijn op de bestaande en toekomstige IT van het kantoor.

Doel van het Officeportaal

Elke klant van het kantoor heeft op een bepaald moment klantcontactmomenten, de zogenaamde customer touch points. Deze klantcontactmomenten vormen samen de klantreis:

hoe vaker uw klant reist, hoe beter u weet waar hij naartoe wil en hoe u dit kunt faciliteren.

Een klantreis gaat over informatie-uitwisseling tussen klant en kantoor waarbij aandacht moet worden gegeven aan:

- Het juiste moment, zoals bijvoorbeeld niet te laat en niet te vroeg
- De juiste kanaal keuze en communicatie middel, zoals email, chat, video of persoonlijk contact
- Kwalitatieve informatie, zoals bijvoorbeeld volledig en foutloze informatie
- Efficiency, zoals bijvoorbeeld digitaal goedkeuren of chat

Het Officeportaal biedt, samen met de mobiele app en onze merk in beeld oplossing, een compleet pakket aan softwaretools om een concrete en effectieve invulling te geven aan de klantreis waarbij aandacht wordt gegeven aan een combinatie van klantprocessen en kantoorprocessen en een optimale klantbeleving. Door deze combinatie krijgt je als resultaat een gestroomlijnde organisatie met lagere kosten (de zogenaamde operational-excellence) waardoor je een invulling kunt geven aan de vertrouwde adviseur die goed bereikbaar is en de tijd neemt voor informele en formele contacten (customer intimacy).

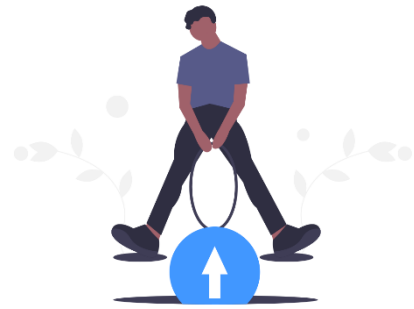
Wij zijn ervan overtuigd dat kantoren die in tijden van recessie operational excellence hand in hand laten gaan met klantbeleving, een sterk voordeel hebben op concurrenten en uiteindelijk succesvoller zijn. Ga dus actief aan de slag. Creëer een win-winsituatie met minder kosten voor jouw organisatie en een betere beleving voor klanten door een stapsgewijze aanpak zonder risico's en hoge kosten.

Uitdagingen voor het kantoor

Als wordt gekeken naar de klantreis, dan zijn er een aantal administratieve processen die als uitgangspunt hebben gediend bij de realisatie van het Officeportaal:

1. Naar kantoor komen is voor de klant niet altijd mogelijk en wenselijk.
2. Klant informatie verzamelen is een tijdrovende aangelegenheid. Veel kantoren besteden heel veel tijd aan het zogenaamde "najagen" van klanten.
3. Door de toename van de verschillende communicatiekanalen wordt het steeds lastiger om te voldoen aan de AVG wetgeving. Met name bij klant communicatie moet er vanuit 1 punt worden gecommuniceerd om daarmee een veilig en eenduidig communicatiekanaal te behouden. Als de kwaliteit niet geregeld is bij de privacy van gegevens, dan raak je klanten kwijt en verlies je omzet.

4. Er is een toename van administratieve lasten voor het kantoor, met name als er wordt gekeken naar de wettelijke kaders en registratieplichten. Dat betekent dat efficiënter werken steeds belangrijker wordt en er geen fouten mogen worden gemaakt. Toename van registraties heeft een negatieve impact op commerciële activiteiten of facturable uren.
5. Het is belangrijk om naar de klant een professionele en kwalitatieve uitstraling te hebben. Het voorkomen van fouten wordt steeds belangrijker omdat de impact van een fout bij de klant grote financiële gevolgen kan hebben. De inzet van IT is noodzakelijk en onvermijdelijk.
6. In contact zijn en blijven met klanten is cruciaal. Klanten kunnen besluiten om over te stappen naar de concurrent op het moment dat het onderscheidend vermogen of de dienstverlening ook door andere (goedkopere) dienstverleners kan worden uitgevoerd. Het is daarom belangrijk om in contact te zijn met de klant en goed te kijken naar de toegevoegde waarde en eventuele nieuwe (IT) dienstverlening.
7. Bij het uitvoeren van de dienstverlening worden verschillende systemen binnen een kantoor gebruikt. Dat noodzaakt tot een overkoepelde monitoring van allerlei procesmatige activiteiten. Om dit alles op een beheersbare en veilige manier te doen zijn software tools onmisbaar. Deze dienstverlening van het kantoor is cruciaal aangezien er hoge kosten en risico's voor de klant ontstaan indien er niet op tijd wordt gereageerd op acties.



Voordelen voor de klant van het kantoor

Wij vinden dat elke IT oplossing voor een kantoor minimaal een bijdrage moet leveren aan de klant van het kantoor. Voordat we ingaan op onze oplossing geven we eerst nog enkele positieve kenmerken.

1. Het borgen van vertrouwen. De klant wil dat het kantoor open en transparant is ten aanzien van de informatie verzameling en informatie verwerking teneinde op basis van vertrouwen een relatie met elkaar aan te gaan.
2. De klant wil geen risico's over de afhandeling van het werk. Geen vertraging door bijvoorbeeld te laat inleveren van informatie.
3. De klant wil snel en eenvoudig handelingen uitvoeren in het belang van het kantoor. Denk aan aanleveren van informatie, accorderen van documenten enz.
4. De klant wil een positieve indruk van de wijze waarop het kantoor omgaat met digitalisering en verwerking van informatie. Dat geeft vertrouwen.



Customer touchpoints en klantgestuurd ondernemen

Een touch point is elke interactie contactmoment tussen een (potentiele) klant en het merk. De wens van de klant vraagt om een dynamische en geïntegreerde structuur, waarbij het mogelijk is alle touch points in de klantreis te optimaliseren. Onze oplossing is gericht op de samenwerking met de klant als verbindend perspectief. Het effect? Een flexibele organisatie met lagere kosten, betere resultaten én loyale en betrokken klanten.

Brixxs connectors voor maximale flexibiliteit

Klant gestuurd ondernemen doe je dus primair vanuit klantperspectief, maar je moet daarin uiteraard ook aandacht hebben voor je eigen organisatie en werkwijze. Het is dan ook vanzelfsprekend om efficiency en kostenbesparingen te realiseren door naar de gehele keten van de klantreis te kijken en aandacht te hebben voor zowel klantgegevens als klant documenten.

Er zijn vijf belangrijke aandachtspunten in de klantreis:

1. Alle klant touch points en bijbehorende informatiestromen
2. Klant activiteiten die moeten worden uitgevoerd
3. Kantoor activiteiten die moeten worden uitgevoerd
4. Wisselwerking tussen bovenstaande drie onderdelen
5. Bepalen welk medium het meest geschikt is voor de communicatie en bepalen of er sprake kan zijn van een automatische verwerking van de gegevens

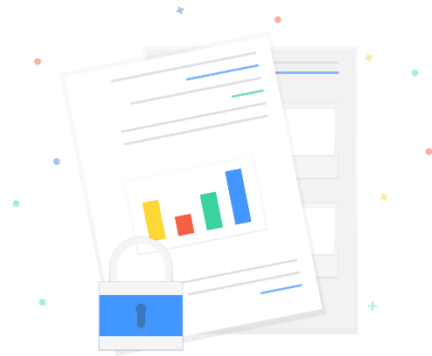
Om dit voor je eigen situatie te kunnen doen hebben wij een aantal connectors beschikbaar die in het Officeportaal via eenvoudige configuratie aan elkaar zijn te koppelen zodat een optimale klantgerichtheid en doelmatig gericht kantoorproces ontstaat.



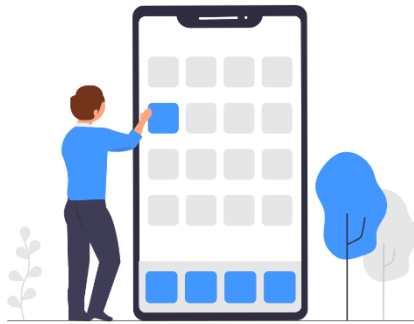
Beveiligd communiceren via mobiele app en portaal

De communicatie met je klanten en medewerkers moet veilig gebeuren want het versturen van privacy gevoelige informatie of het versturen van privacygevoelige documenten via de email is door de AVG wetgeving niet meer mogelijk. Ook het gebruik van Whatsapp is vanuit de AVG wetgeving niet verstandig.

Elke actie of wijziging in het platform is controleerbaar door audit logs.



Je eigen mobiele app inzetten voor optimale klantbeleving



Je klanten verwachten een professionele uitstraling van je bedrijf en verwachten een efficiënte werkwijze als het gaat om de klant communicatie. Voor een optimale klantbeleving is een mobiele app onmisbaar. Focus op klant contactmomenten via een mobiele app is daarnaast een slim hulpmiddel om je merk goed in beeld te brengen bij je klanten. Via je eigen mobiele app kun je eenvoudig pushberichten versturen en artikelen plaatsen zoals nieuwsberichten, gewijzigde voorwaarden of interessante artikelen die de klant kunnen interesseren. Hiermee creëer je vertrouwen bij

je klant en kan er snel en effectief gecommuniceerd worden.

Via de mobiele app kan elke app gebruiker je merkbekendheid vergroten door de app te delen via facebook, linkedin, mail of whatsapp.

Over Brixxs

Brixxs is opgericht in 2014 en is gevestigd in Almere. Met een uniek software platform, boordevol slimme apps en cloud applicaties, verbeteren wij communicatiestromen tussen klanten en kantoor. Stapsgewijs, zonder grote investeringen en risico's en altijd betaalbaar. Brixxs voldoet aan alle relevante kwaliteitsnormen en certificeringen.

