



**Optimaal
verbinden met
jouw klanten!**

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Beveiliging van data is van groot belang bij klantbetrokkenheid.....	5
2. Samenwerking met klanten?.....	6
3. Samenvatting.....	9

Inleiding

Maatwerk klantportaal

Een klantportaal dat je kunt aanpassen aan jouw bedrijf. Een 'mijn-omgeving' waarmee klanten alles overzichtelijk kunnen terugvinden. Dat is toch wel het summum van jouw klanten centraal stellen en je bedrijf naar het volgende niveau brengen. Veel klantportaal-oplossingen zijn volledig ingericht en niet flexibel waarmee ze te breed en niet op maat in te richten zijn voor jouw bedrijf. Met QIKKR.CONNECT is dat anders. We zijn in staat jouw klantenportaal op maat op te leveren, volledig in jouw huisstijl. Alleen hetgeen jouw bedrijf wil delen is terug te vinden voor klanten. Met een heldere structuur die zowel op desktop als op mobiele devices eenvoudig te bedienen is.

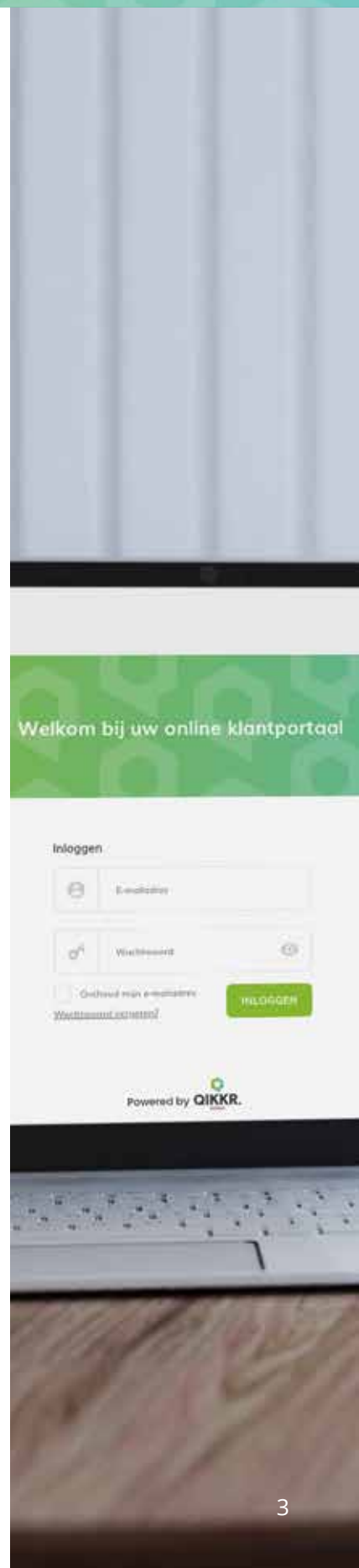
Toenemende wensen van klanten, veranderende inzet van werknemers en een slimmere backoffice zijn allemaal van invloed op hoe professionele dienstverleners denken over de digitale verandering.

Efficiënt klantcontact

Met name de manier waarop technologie wordt gebruikt om met klanten te communiceren, werken en samen te werken, bevindt zich in een overgangsfase. Organisaties moeten een balans zien te vinden tussen de vraag van klanten naar een meer open, collaboratieve en duidelijke samenwerking enerzijds en de behoeften van een veranderende personeelsinzet anderzijds en de noodzaak om gevoelige gegevens en documenten te delen met klanten en overzichtelijk op te slaan in een portaal, toegankelijk en veilig voor alle gebruikers.

Interactie met klanten

Dit onderzoek is uitgevoerd door QIKKR onder werkgevers die werkzaam zijn binnen de zakelijke en persoonlijke dienstverlening. De resultaten laten een sterke wens zien om de manier waarop zij de interactie met klanten managen, te verbeteren. Niet alleen om de klantervaring te verbeteren, maar ook om de teamproductiviteit te verhogen en risico's te verminderen. Uit het onderzoek blijkt dat veel van de huidige werkmethoden en technologieën nog niet aan deze eis voldoen. De huidige invulling brengt onnodige risico's met zich mee of schaadt de productiviteit op een manier die volgens de respondenten ten koste gaat van de kwaliteit.

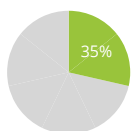


Inleiding

Beknopt overzicht

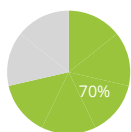
Samengevat is er een sterke behoefte aan een nieuwe en frisse kijk op klantenbinding en klantbeleving.

De manier waarop teams met klanten omgaan en samenwerken, wordt steeds meer ingevuld met verouderde software en apps die de User Experience niet voldoende als uitgangspunt omarmen. Omdat ze nu niet de beschikking hebben over één tool voor interactie met hun klanten, zijn werknemers vaak gedwongen om meerdere tools te gebruiken.



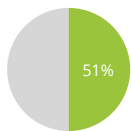
Tijdswinst en efficiency

35% van de geïnterviewden vindt dat ze hun tijd verspillen met het gebruiken van verschillende applicaties om goed in contact met klanten te blijven.

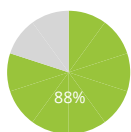


Dit kan ten koste gaan van kwaliteit

70% van de geïnterviewden gelooft dat de kwaliteit te lijden heeft onder de tijdsdruk.

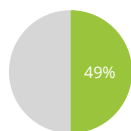


51% van de geïnterviewden heeft moeite met het bijhouden van taken en cliënt deliverables.



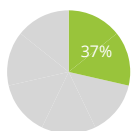
Dit vergroot de kans op onnodige risico's

88% van de geïnterviewden geeft toe dat zij online platforms gebruiken voor het delen van bestanden op het werk.



49% twijfelt over de gegevensbeveiliging van de data die zij delen met klanten.

Om hun doelstellingen op het gebied van digitale veranderingen en klantervaring te halen, moeten bedrijven sneller zijn met investeren in de juiste technologieën.



37% gelooft dat hun bedrijf te traag is met het invoeren van de technologieën die nodig zijn om te veranderen.

1. Beveiliging van data is van groot belang bij klantbetrokkenheid

Veilig omgaan met data

Gevraagd naar de uitdagingen die het meest van invloed zijn op hun functie, was 49% het erover eens dat de toegenomen dreiging van een inbreuk op de gegevensbeveiliging en het juist omgaan met de AVG hun grootste uitdaging is.

De afgelopen jaren zijn cyberaanvallen een vaak voorkomend probleem gebleken. Data kwam daarbij op straat te liggen. Dit heeft niet alleen geleid tot inbreuk op privégegevens en verstoring van de bedrijfsvoering, maar ook tot reputatieschade voor de betrokken bedrijven.

Gevoelige klantgegevens

Voor professionele dienstverleners die gevoelige klantgegevens verwerken, is dit een zeer reële zorg, gezien de eenvoudige manier waarop veel cyberaanvallen beginnen, denk aan een phishing-aanval of een oplichtingspoging met zakelijke voorstellen per e-mail. Te verwachten valt, dat het belang van gegevensbeveiliging gezien de mate waarin (grotere) bedrijven steeds vaker het doelwit zijn, steeds meer wordt ingezien.

51% van de respondenten van grotere bedrijven (+500 werknemers) beschouwt gegevensbeveiliging als de grootste uitdaging, tegenover 40% van de respondenten van kleinere bedrijven (50-99 werknemers). Om dit risico het hoofd te bieden, investeren de meeste bedrijven in- en werken ze aan grotere bewustwording en een betere IT inrichting op dit gebied.

Beveiligingsbeleid

Hoewel 94% van de respondenten op de hoogte was van het bestaan van een beveiligingsbeleid binnen hun bedrijf, gaf slechts de helft (52%) toe "zeer goed op de hoogte" te zijn van de inhoud. Dit doet vermoeden, dat er behoefte is aan meer en betere voorlichting en eventueel trainingen op dit gebied. Maar vooral ook een systeem wat het makkelijk maakt om dit georganiseerd en AVG-proof te kunnen inzetten.



2. Samenwerking met klanten?

De methoden die worden gebruikt om met klanten te werken, zijn een mix van apps voor het delen van bestanden, e-mail en toepassingen met meer functies, zoals Microsoft SharePoint, de verschillende drives en zelfs WeTransfer.

E-mail blijft de meest gebruikte manier om te communiceren en bestanden met klanten te delen en eraan te werken. 62% gebruikt het regelmatig; hoewel de toepassing hiervoor veel lager is onder jongere respondenten (jonger dan 24 jaar) met slechts 43%. Dit percentage stijgt tot 67% voor de leeftijdscategorie 45-54 jaar.

Is e-mail nog functioneel?

Ondanks de bekendheid ervan is e-mail een slechte keuze voor het delen van vertrouwelijke bestanden met klanten, en wel om de volgende redenen:

Archivering laat te wensen over

Je deelt informatie met klanten. Echter ontvangen zijn zo veel mail dat er vaak geen overzicht is. Mail raakt kwijt of is ergens opgeslagen maar de locatie is niet (meer) bekend.

Gebrek aan zichtbaarheid

Belangrijke taken en updates kunnen snel ondersneeuwen in lange e-mailteksten. Dit maakt het moeilijk om het overzicht te behouden en de laatste informatie-updates te volgen.

E-mail is niet veilig

91% van de cyberaanvallen en gegevensinbreuken beginnen met een e-mail en de toename van BEC-scams (Business Email Compromise), is met bijna 100% toegenomen.

Schaduw-IT blijft een punt van aandacht

Gezien de bezorgdheid en het bewustzijn rond cyberaanvallen en gegevensinbreuken, is het opvallend dat zoveel professionele dienstverleners nog steeds minder veilige methoden gebruiken om bestanden uit te wisselen en met klanten te werken.

2. Samenwerking met klanten?

Alles op één plek

Niet alleen schieten genoemde diensten vaak tekort in het beveiligingsbeleid binnen een organisatie, maar omdat gevoelige bestanden buiten het bedrijfsdomein worden overgebracht, kunnen ook voorschriften inzake gegevens-privacy (bijvoorbeeld de AVG-privacy wetgeving) reden tot bezorgdheid zijn. Vooral het overzicht bewaren en alles overzichtelijk en toegankelijk op één plek voor hun klanten is de uitdaging voor veel van onze klanten. Met QIKKR.CONNECT hebben zij een service gerichte en klantvriendelijk oplossing gevonden. Door het QIKKR-klantenportaal met een koppeling te verbinden met het boekhoudsysteem en intern gebruikte CRM-systemen, voorzien zij hun klanten automatisch van alle correspondentie en documenten overzichtelijk op één plek. Uniek voor iedere klant en voorzien van een unieke inlog.

Flexibiliteit, service beleving en klantvoordeel

Ook voor kleinere organisaties is QIKKR.CONNECT een goede oplossing. Je kunt de gegevens voor klanten namelijk ook handmatig toevoegen en ontsluiten aan jouw klanten. Zo is QIKKR ook interessant als je bijvoorbeeld 10 klanten hebt die je een training wilt laten volgen. Je bepaalt dan op persoonsniveau wat eenieder nodig heeft. Met een eenvoudig 'click-and-drop' principe deel je documenten naar wens. Flexibiliteit, service beleving en klantvoordeel zijn onze grootste drijfveer!

Zo heeft een QIKKR.CONNECT een:



Overzichtelijk
dashboard



Organisch
ingerichte
structuur



Omgeving die
aanpasbaar
naar huisstijl



Documenten
upload

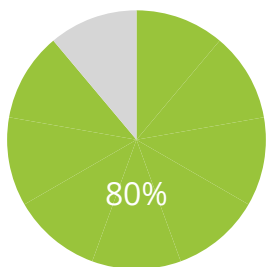


Videoplatform
editor

Kortom een
zeer brede basis
om continu
beschikbaar te
zijn voor klanten,
ook buiten
kantooruren!

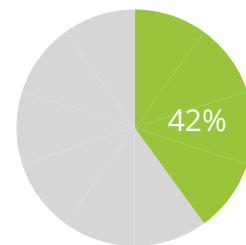
2. Samenwerking met klanten?

De rol van klantportalen



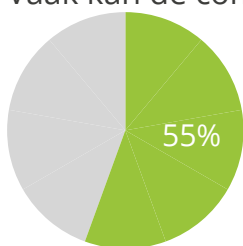
80% van de respondenten heeft toegang tot een klantportaaloplossing voor de klant. In veel gevallen blijken deze echter weinig meer te bieden dan de basis voor het delen van bestanden. De grote diversiteit aan apps en diensten die worden gebruikt om communicatie en bestanden te delen met klanten, wijst erop dat deze "eerste generatie" klantportalen niet aan de eisen van de gebruikers, en dus ook niet aan die van de klanten, voldoen.

Zo kan bijvoorbeeld 42% van de respondenten die gebruik maken van het klantportaal van hun bedrijf, bestanden bewerken en rechtstreeks samenwerken met klanten. Maar er is geen centrale plek waar deze data uiteindelijk gedeeld kan worden met de klant. Door de gebruikte systemen met een API te koppelen aan QIKKR heeft een klant een centraal punt waar alle benodigde correspondentie, bestanden, video's, foto's en trainingen kunnen worden teruggevonden. Dit ontlast de backoffice en maakt dat de klantbeleving een forse 'boost' krijgt.



Bieden eerste generatie klantportalen voldoende mogelijkheden voor optimale klantrelaties?

Bestaande klantportaaloplossingen worden gehinderd in gebruik door complexiteit. Vaak kan de complexiteit van een nieuw instrument de adoptie ervan schaden. Niet alleen bij werknemers maar in het geval van een portaal, vooral ook bij de klanten. Van de respondenten die geen gebruik maakten van de voor hen beschikbare klantportaal oplossing, vond 55% het makkelijker om standaard op e-mail terug te vallen. Dit wijst erop dat het potentiële nut en de rijkdom aan functies van de bestaande oplossing niet volstaat om te voorkomen dat gebruikers e-mail blijven toepassen.



25% was het ermee eens dat het hun IT-afdelingen te veel tijd kostte om klanten in het systeem in te voeren en 18% zag er tegenop om er mee te werken, omdat hun klanten het te ingewikkeld in gebruik vonden. Voor ZZP'ers en kleinere organisaties leek een maatwerkoplossing een veel te grote investering en dus niet haalbaar. Met QIKKR CONNECT is er dé oplossing voor alle bedrijven die de klant centraal stellen en meer service willen bieden. De professionele uitstraling die het geeft maakt de keuze voor QIKKR eenvoudig!

3. Samenvatting

Betere klantverbinding

Er is duidelijk behoefte aan een maatwerk klantportaal voor betere klantenbinding. Vandaag de dag zijn veel kantoren nog steeds afhankelijk van een lappendeken aan applicaties om hen te helpen met klanten samen te werken en afspraken hieromtrent te borgen. Als er al zoiets als een klantportaal bestaat, is de functionaliteit meestal beperkt tot het delen van bestanden. Dit dwingt organisaties om hiaten in de functionaliteit (zoals documenten delen, communicatie op een centrale plek en het geven van trainingen online) op te vullen met extra apps. Dit creëert vervolgens een aantal uitdagingen.

Beveiliging

De respondenten zijn zich bewust van de veiligheidsrisico's die gepaard gaan met de behandeling van gevoelige klantgegevens. De overgrote meerderheid is op de hoogte van het beveiligingsbeleid van hun organisatie, maar minder dan de helft voelt zich in de praktijk "zeer goed op de hoogte" van deze richtlijnen in relatie tot hun specifieke rol. Veel van de huidige mechanismen voor het delen van klantgegevens en het samenwerken met klanten vergroot voor bedrijven niet alleen het gevaar van financiële sancties, maar ook van reputatieschade. Dit omvat het aanhoudende gebruik van schaduw-IT, zoals persoonlijke apps en USB-sticks voor het delen van bestanden. Gezien de frustraties die door de respondenten in dit onderzoek werden aangegeven, is het echter zeer onwaarschijnlijk dat organisatie breed alle behoeftes op het gebied van klantbetrokkenheid op een werkbare en veilige manier binnen één systeem zal worden ingevuld.

Slechte klantervaringen

Het belang van een goede klantervaring wordt algemeen erkend en de overgrote meerderheid van de respondenten werkt voor kantoren met een heldere visie op het verbeteren van de klantervaring. Hoewel 19% nog steeds van mening is dat het voor hun kantoren steeds moeilijker wordt, om hun dienstverlening buiten de prijs om, verder te differentiëren. Hier ligt een grote kans!

Klantbetrokkenheid wordt gefaciliteerd via een keuze aan verschillende, vaak los van elkaar staande processen. Dit kan leiden tot fouten en vertragingen in een opdracht, waardoor alle partijen gefrustreerd raken als deadlines niet worden gehaald. Als er al een klantportaal bestaat, blijft de uitvoerbaarheid meestal beperkt tot het eenzijdig doorsturen van informatie, met beperkte samenwerkingsmogelijkheden.

Schadelijk voor productiviteit

36% van de respondenten vindt dat hun organisaties te traag zijn met het doorvoeren van nieuwe technologieën om de uitdagingen op het gebied van klantervaring en digitale transformatie aan te gaan. Zelfs op basisniveau wordt de productiviteit geschaad en 40% geeft toe dat de kwaliteit vaak in het gedrang komt door de toenemende tijdsdruk.

3. Samenvatting

Voldoen aan de behoeftes en verwachtingen van nieuwe werknemers

Als het gaat om het werken met klanten, stellen (jonge) werknemers die nieuw het vak ingaan doorgaans andere eisen. Traditionele manieren om met externe belanghebbenden samen te werken zoals bijvoorbeeld e-mail, worden afgewezen omdat deze werknemers op zoek zijn naar oplossingen en diensten die een heldere en meer op samenwerking gerichte aanpak bieden.

Deze werknemers zijn ook meer dan gemiddeld gefrustreerd wanneer het beveiligingsbeleid te beperkend wordt. Opmerkelijk is dat meer dan in welke andere leeftijdsgroep dan ook, werknemers onder de 24 jaar vonden dat hun bedrijf te traag was met het invoeren van nieuwe technologieën om digitaal te transformeren.



40% is het ermee eens dat kwaliteit eronder te lijden heeft.



46% van <24-jarigen zegt dat hun bedrijf te traag is met zijn digitale transformatie.

Over QIKKR

QIKKR is marktleider op het gebied van wendbare en agile klantportalen voor zowel de kleinere zelfstandigen, ZZP'ers en MKB sector. Onze klanten gebruiken QIKKR om hun medewerkers te mobiliseren en te ontzorgen m.b.t. klantbetrokkenheid. QIKKR's cloud-based werkomgevingen maken het eenvoudiger en efficiënter voor medewerkers en klanten om samen te komen, bestanden te delen, communicatie te verspreiden en trainingen te delen en te volgen in een veilige, gedeelde omgeving.

Methodologie

Het onderzoek werd in februari 2021 uitgevoerd door 2xCeed bv in opdracht van QIKKR. CONNECT en bestond uit interviews met 400 professionals in Nederland.