

Van practice management naar Customer engagement management

Practice Management in een nieuw tijdperk
GBNED event

4 maart 2020, Hoevelaken
Martin de Bie, adviseur innovatie

216

MEER DAN CIJFERS

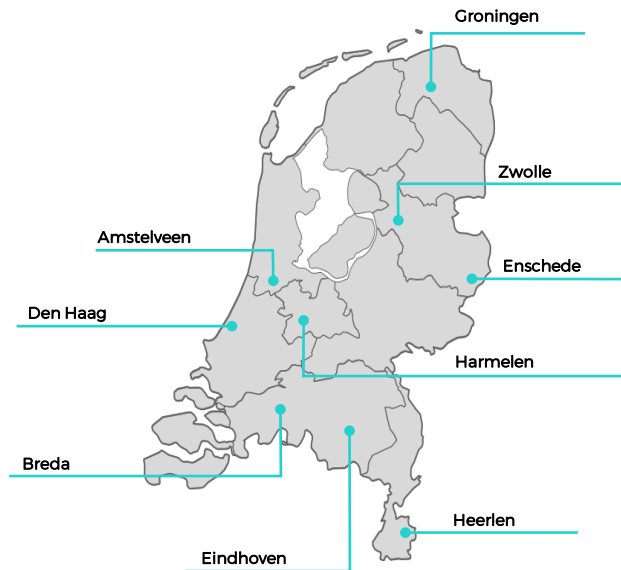
Martin de Bie in relatie tot 216

Opgericht
2015

Kantoren
9

FTE
60+

Klanten
3.000+



Martin de Bie

Advisor new technology &
cross industry innovation



Klantgericht

Wij stellen de klant centraal in alles wat wij doen. Wij denken niet in producten maar redeneren vanuit de klantbehoefte



Data-driven

Wij automatiseren waar het kan en streven naar een optimale datakwaliteit en -connectiviteit.



Innovatief

Wij stimuleren onze mensen om creatief te denken hoe zaken beter en efficiënter kunnen

216

MEER DAN CIJFERS



Back to the future 2014 ... na 6 jaar eindelijk zover?

An Dag

The screenshot shows a business portal for 'Client XYZ BV'. At the top, there is a search bar with the text 'Zoek regelingen, events of relaties' and a user profile for 'Joris' with options for 'Startpagina' and 'Vrienden zoeken'. The main content area is divided into several sections:

- Status: oranje** (orange) with the note 'laatste contact: 18-08-2014' and a 'Maak notitie' button.
- Faillissement afnemer ABC VOF**: A notice from the court in Leeuwarden dated 24 September 2014 regarding the liquidation of ABC VOF. It mentions curator **mr. J. Oliver** and a claim of € 21,000. It includes a 'Maak notitie' button and a dropdown menu for 'Uit te voeren actie'.
- Dienstverband J. Jansen**: A notice about a 3-month temporary contract for employee J. Jansen (nr. 90210) ending on an unspecified date. It includes a 'Maak notitie' button and a dropdown menu for 'Uit te voeren actie'.
- Invoerrechten import uit China**: A notice about tariff changes for goods imported from China, effective January 1, 2015. It mentions **Guandong Heavy Industries** as a supplier. It includes a 'Maak notitie' button and a dropdown menu for 'Uit te voeren actie'.

On the left side, there is a navigation menu with icons and counts for: Berichten (3), Nieuws (0), Relaties (2), Alerts (3), Events (1), Finance, Tax, HR, Performance, and Privé. On the right side, there are sections for 'Contact' (listing Mv. De Groot, Dhr. Klein, Mv. Middelmaat, and Jhr. Buitengewoon with status indicators like 'Internet', '1u', and 'Mobiel') and 'Resources' (listing KPI dashboard, regelgeving, boekhouding, salarisadministratie, and Aangiftes).

Data-analyse in de dagelijkse praktijk

Toen, nu en in de toekomst

2014

Joris Joppe



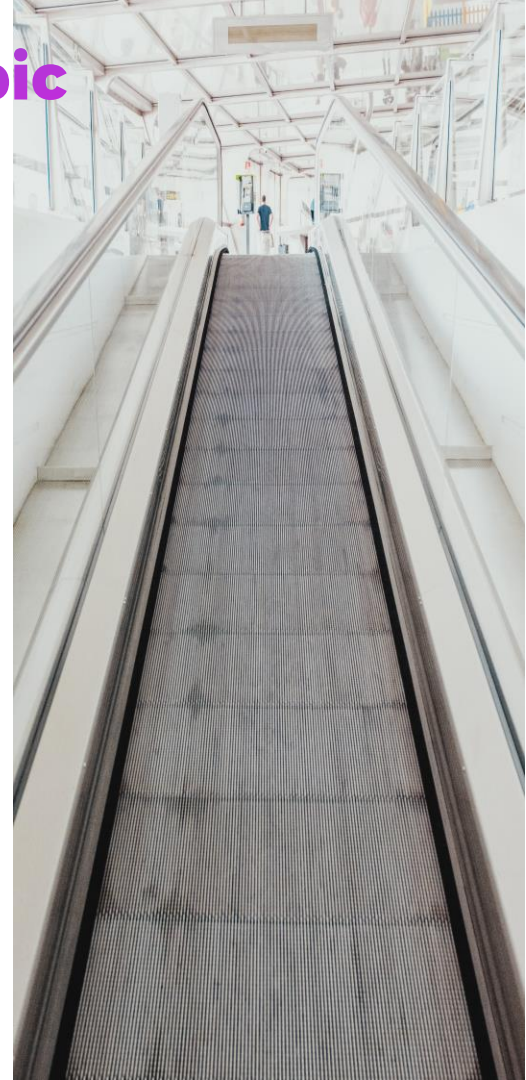
Strategie advies in stapjes m.b.t. topic

Fase 1: Practice Management INTERNE FOCUS

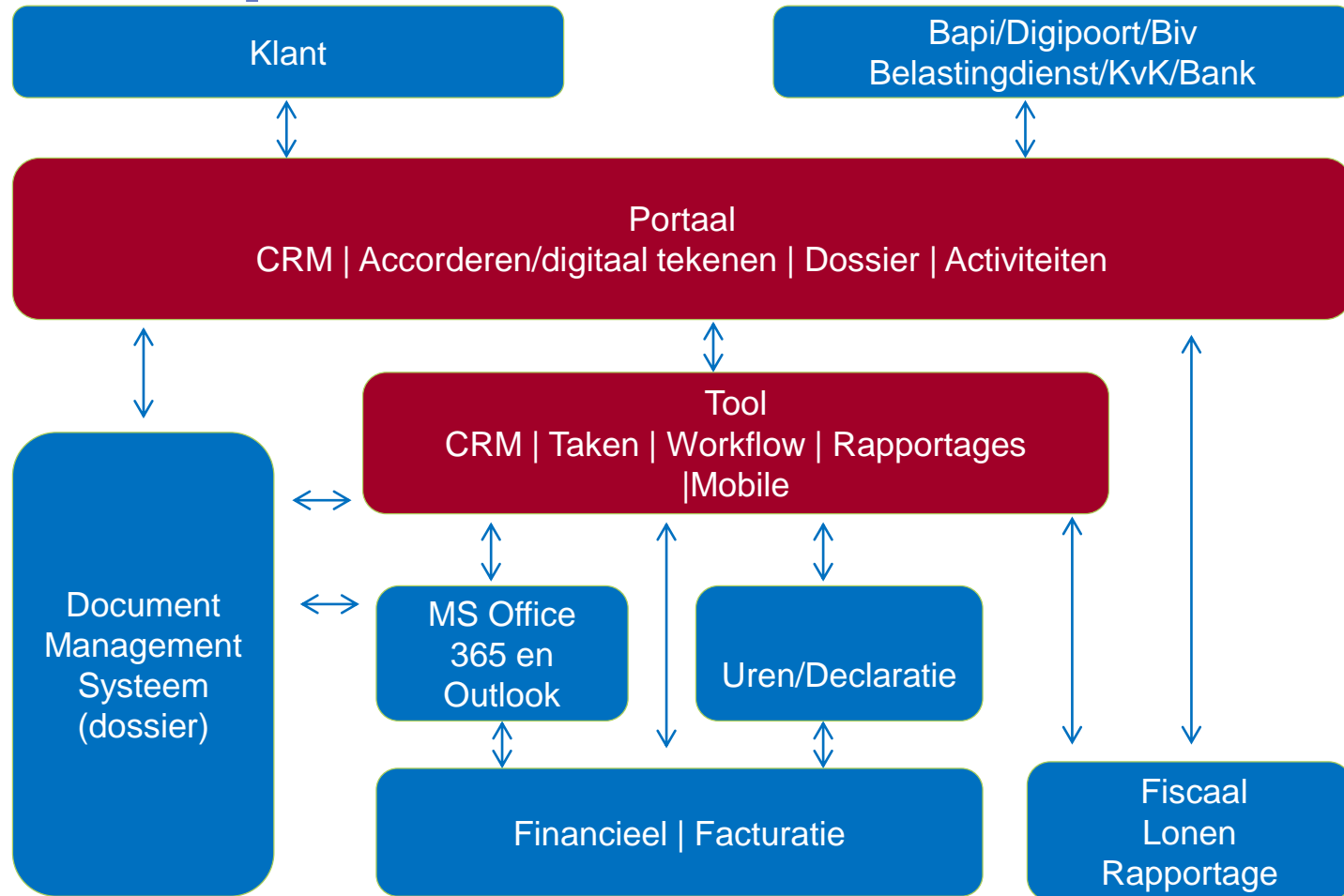
Practice management is een term die afkomstig is vanuit de medische kantoorpraktijk. Inmiddels wordt practice management software ook gebruikt als term voor softwaresuites ter ondersteuning van de interne kantoorpraktijk in andere sectoren, zoals accountants- en administratiekantoren en de juridische sector. Onder meer data hygiëne, optimalisatie processen, standaardisatie, data-analyse en maximaal API gebruik.

Fase 2: Customer engagement management EXTERNE FOCUS

Customer engagement (CE) is een concept binnen de marketing, waarmee een connectie (de relatie) tussen de klant en een bedrijf of merk wordt uitgedrukt. Het bereiken van een hoge **Customer Engagement** is voor bedrijven wenselijk, omdat dit kan leiden tot een hogere loyaliteit van de klant richting het bedrijf/merk.



Fase 1 Optimale backoffice



Data hygiëne een must in fase 1



Fase 2 Klantbetrokkenheid & beleving

“CUSTOMERS HAVE SO MUCH POWER NOW...KNOWING YOUR CUSTOMERS AND UNDERSTANDING THEIR NEEDS HAS BECOME CRITICAL TO SUCCESS.”

salesforce

“COMPANIES MUST REALIZE THAT THEY ARE NO LONGER COMPETING AGAINST THE GUY DOWN THE STREET... THEY'RE COMPETING WITH EVERY OTHER EXPERIENCE A CUSTOMER HAS.”

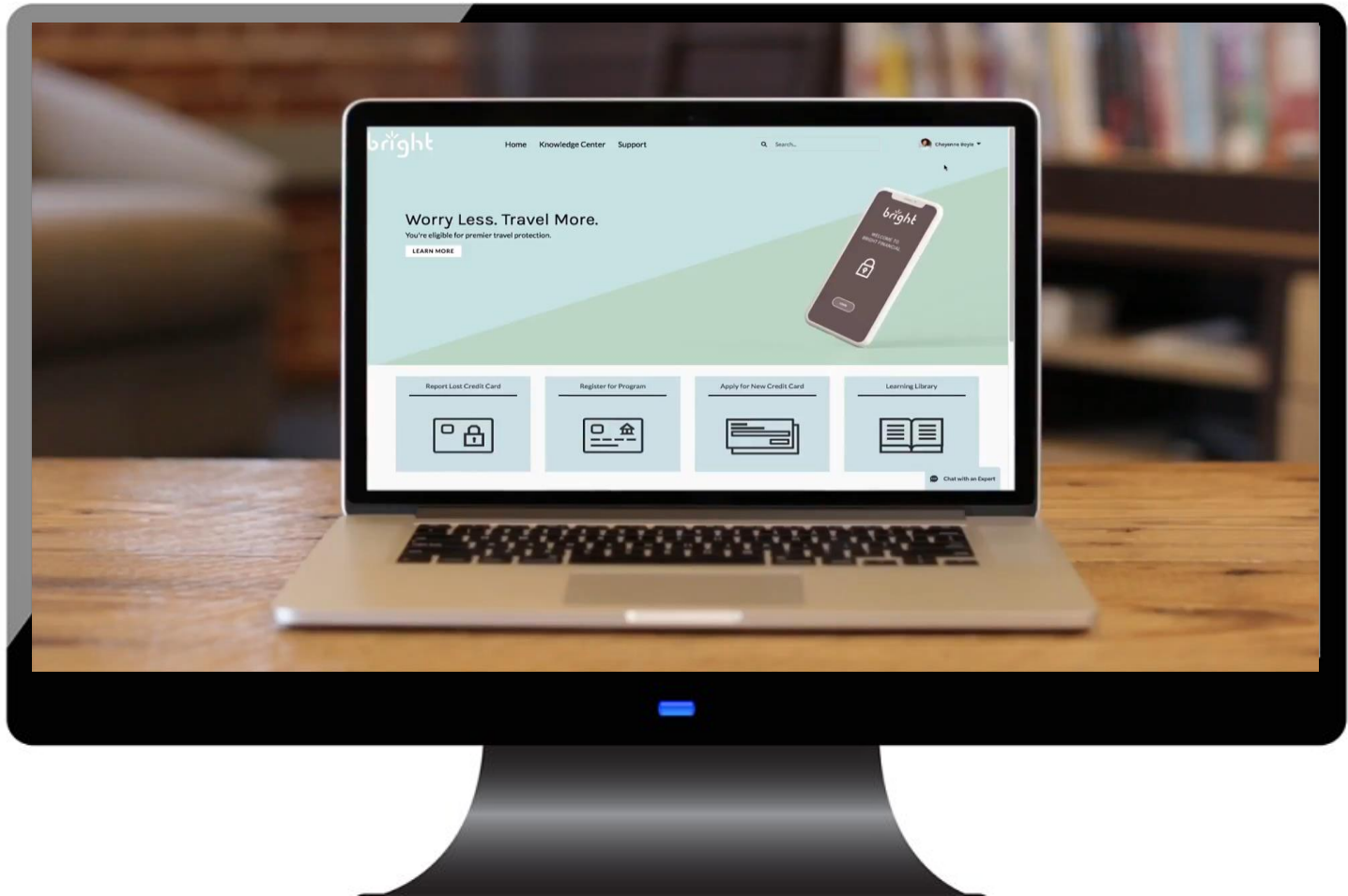
salesforce

" 54% van de klanten vindt dat bedrijven hun transformatie fundamenteel moeten veranderen."

- **Klanten verwachten dat bedrijven begrijpen wat ze willen VOORDAT ze het vragen** . Dat kan betekenen dat we een gepersonaliseerde aanbieding moeten aanbieden of proactief contact moeten opnemen om een mogelijk probleem voor klanten te voorkomen.
- **Klanten verwachten de tijd en plaats te kiezen** . De beste bedrijven communiceren met hun klanten op het kanaal of apparaat dat de klant verkiest, niet degene die het meest geschikt is voor het bedrijf - of dat nu online is, via de telefoon, via een smartphone-app of een spraakassistent.
- **Klanten geven niet om uw organisatiemodel**. Kortom, als een klant op een dag met iemand praat in marketing, verwacht hij dat de klantenservice de volgende dag weet - en die informatie gebruikt om hen te helpen -. Dat betekent dat het absoluut cruciaal is voor bedrijven om een **volledig overzicht van hun klanten op te bouwen** , gedeeld over alle afdelingen.

" 75% van de klanten verwachten dat bedrijven nieuwe technologieën gebruiken om betere ervaringen te creëren."

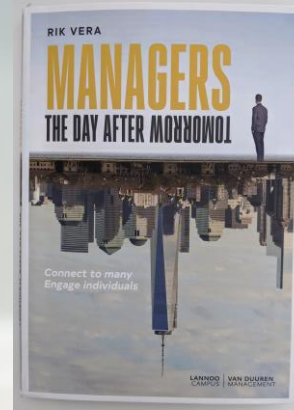
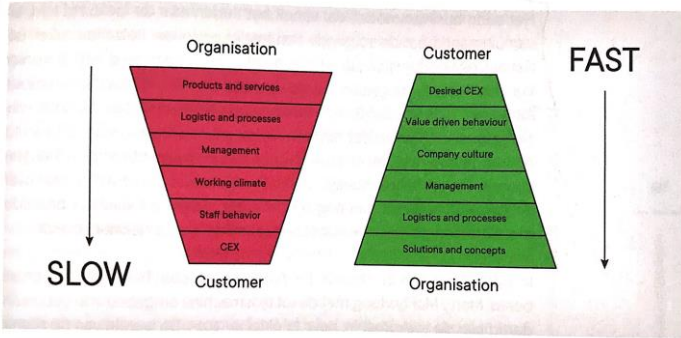
Customer engagement #HOEDAN?



Leestip: Rik Vera

MANAGERS THE DAY AFTER TOMORROW

Reverse thinking



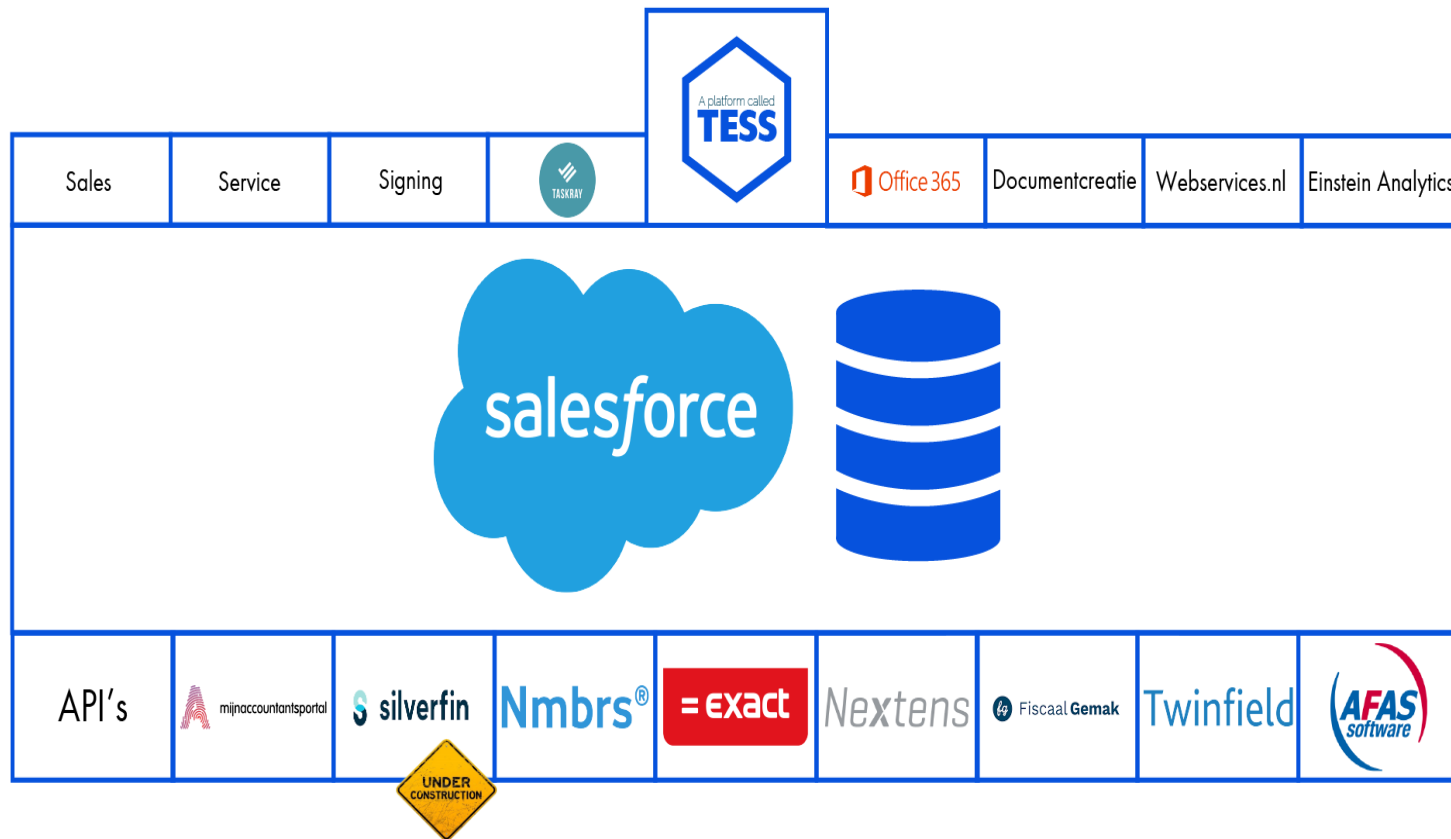
**WAT DRIJFT DE NIEUWE CONSUMENT?
WAAROM ZIJN DATA HET NIEUWE GOUD EN
ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE EEN ZEGEN?
HOE KUN JE EEN ORGANISATIE OPNIEUW
ONTWERPEN OM DUURZAAM RELEVANT
TE BLIJVEN?**

**ALS DE RELATIE MET DE
KLANT DATGENE IS WAAR
HET JE OM TE DOEN IS,
DAN BOUW JE HEEL JE
BUSINESSMODEL RONDOM
DE NEEDS VAN DIE KLANT.**

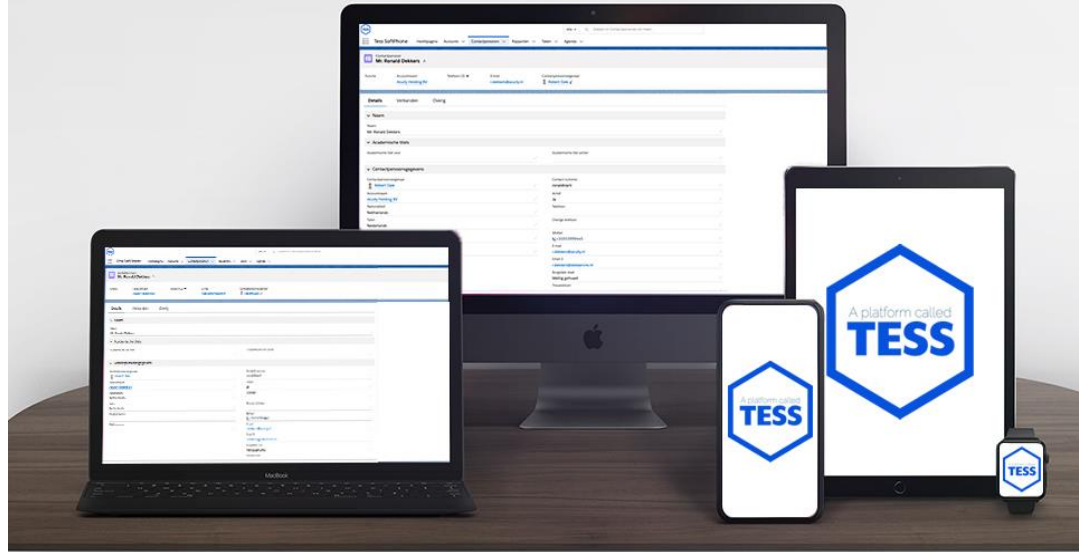
Waarom kozen wij voor de TESS(la)?



Koppelingen een must in fase 1



Basis functionaliteit een must!



DOSSIER

- DMS op basis van Salesforce Files
- DMS op basis van HCL Connections
 - Aanmaken van dossier in klantcommunity
 - Aanmaken van activiteiten
- DMS op basis van Office 365
 - Aanmaken van dossier in teamsite
- DMS op basis van Box

cassiux



Vanuit de klantkaart diensten activeren

The screenshot shows a CRM interface with a modal window titled "Aanmaken dienstverlening" (Create service). The background shows the account details for "216 Test 20 B.V." with fields for account name, number, location, type, and contact information. The modal window contains a list of services to be activated, each with a checkbox. The "Tussentijdse cijfers" (Interim figures) checkbox is selected. At the bottom of the modal, there are "Annuleren" (Cancel) and "Volgende" (Next) buttons.

Account: 216 Test 20 B.V.

Telefoon: Factuuradres Netherlands

Details Verbanden Team

Accountnaam: 216 Test 20 B.V.

Account nummer: Test20

Locatie

Type: Klant

Leverancier:

Accountrecordtype: Bedrijf

Start datum relatie

Eind datum relatie

DynCRMId

CompanyInfoURL

Factuuradres: Netherlands Bezoekadres: Netherlands

▼ Fiscaal

Notes

Alle Zoeken in Salesforce

Recordtype wijzigen Nieuwe notitie

Nieuwe t...
esprek samenvatten... Toevoegen

s: Alle tijden • Alle activiteiten • Alle typen

Vernieuwen • Alles uitvouwen • Alles weergeven

nd en achterstallig

Geen volgende stappen.
ort te gaan, voegt u een taak toe of plant u een vergadering.

n activiteit. Verleden vergaderingen en taken die ed staan aangeduid, worden hier getoond.

Mi...account...met...

Aanmaken dienstverlening

Type dienstverlening:

- Tussentijdse cijfers
- Advies
- Assurance opdrachten
- Vennootschapsbelasting
- Debiteurenbeheer
- ICP aangifte
- Omzetbelasting (BTW aangifte)
- Financiële administratie
- Financieel advies
- Jaarrekening
- Fiscaal advies
- Inkomstenbelasting
- Salarisadministratie
- Detachering

Annuleren Volgende

Vanuit de klantkaart ticket (case) inschieten

The screenshot displays a CRM interface with a central dialog box titled "Case aanmaken". The dialog box contains the text "Case record types:" followed by two radio button options: "IT" (which is selected) and "Kwaliteit". At the bottom of the dialog box are two buttons: "Annuleren" and "Volgende".

The background interface shows a customer card for "216 Test 20 B.V." with tabs for "Details", "Verbanden", "Team", "Dienstverlening", and "Gerelateerd". The "Verbanden" tab is active, showing an "Organogram" with two entities: "216 Test 20 B.V." (Company) and "Functioneel Beheer".

On the right side, there is an "Activiteit" panel with a "Gesprek ..." section and a "Naamloze notitie" section. The "Naamloze notitie" section includes a text input field and a "Gereeld" button. Below the "Activiteit" panel, there are two status indicators: a green checkmark for "Mijnaccountantsport" and a yellow warning triangle for "Mijnaccountantsport".

The top navigation bar includes the "TESS" logo, a search bar with the text "Zoeken in Accounts en meer...", and several menu items: "Accounts", "Contactpersonen", "Rapporten", "Taken", "Agenda", and "Cases".

Innovatie doe je samen....



Uitnodiging: Tess Denktank sessie maart 2020

KYC verder digitaliseren (onboarden)



AVG proof digitaal data opvragen via DigiD



Persoon Inkomsten Bezittingen & schulden Pensioen Documenten

Verwijder gegevens

Documenten

Onderstaande documenten zijn gekopieerd van de bezochte bronpagina's. Deze documenten zijn gebruikt om gegevens te extraheren. Klik op een document om het op te slaan.

pensioengegevens.xml

Gegevens importeren met extensie

Installeer de extensie om eenmalig je gegevens te kopiëren. De extensie wordt na gebruik verwijderd en je gegevens worden nergens opgeslagen.

Kies 'Install extensie' om het proces te starten.

Infolia respecteert je privacy.

Deze website heeft geen database waar je gegevens worden opgeslagen. De gegevens verlaten je apparaat niet zonder jouw uitdrukkelijke toestemming.

Annuleer

Installatie extensie



Persoon informatie

Gegevens zijn gekopieerd van de volgende bronpagina's

mijnpensioenoverzicht.nl

mijnbelastingdienst.nl

mijnnuwv.nl

Bankrekeningen
Gegevens zijn gekopieerd van de volgende bronpagina's
mijnbelastingdienst.nl

| Omschrijving | Rekeningnummer | Saldo |
|--|-------------------|-----------|
| Philip Morris Bankiers N.V. Effectenrekening | 362029 | € 13.039 |
| ING Geld DirectRekening | NL34ING0394598547 | € 4.811 |
| Rabobank - Spaar-op-maatrekening | NL02RAB0892811975 | € 110.486 |

Hypotheken
Gegevens zijn gekopieerd van de volgende bronpagina's
mijnbelastingdienst.nl

| Omschrijving | Beginstand | Eindstand |
|--------------|------------|-----------|
|--------------|------------|-----------|

Overige schulden
Gegevens zijn gekopieerd van de volgende bronpagina's
mijnbelastingdienst.nl

| Omschrijving | Beginstand |
|--------------|------------|
|--------------|------------|

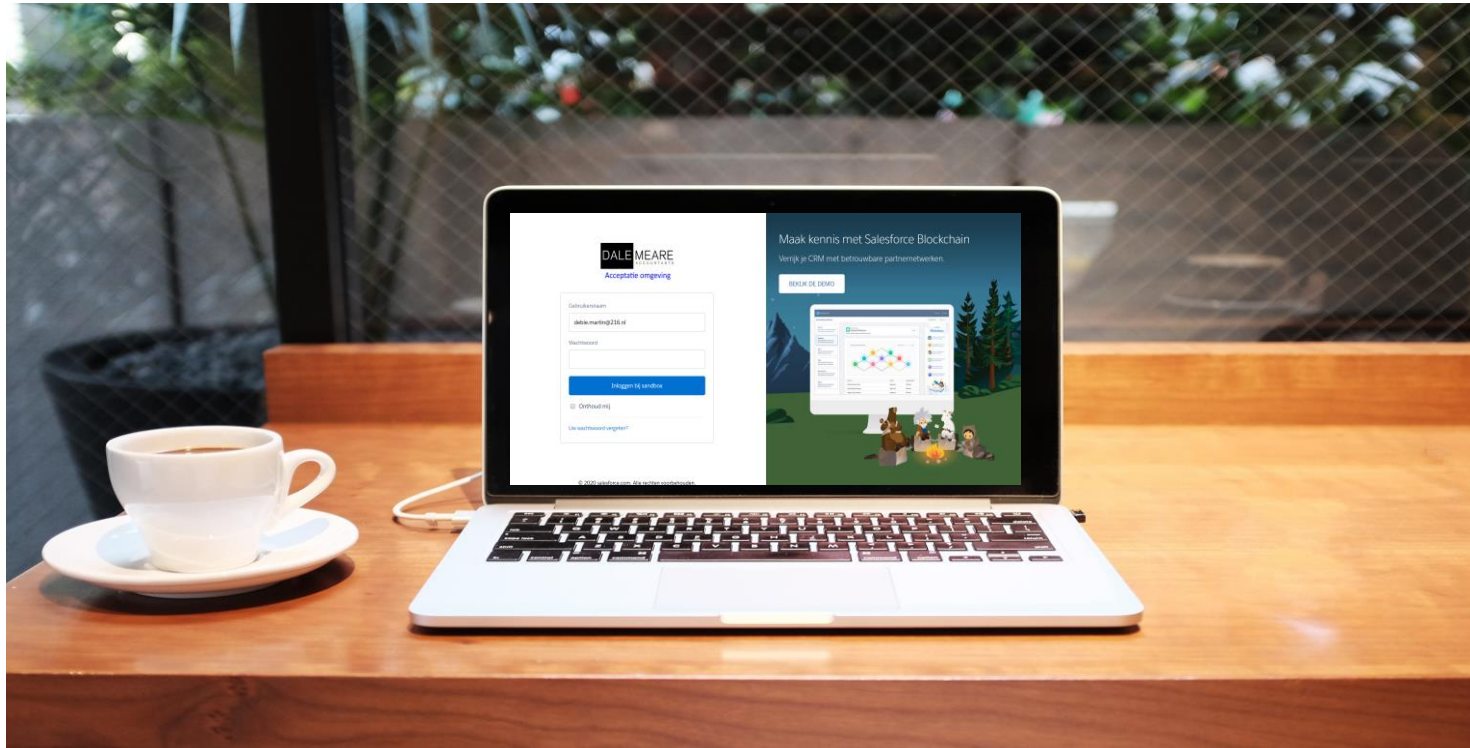
Bankrekeningen totaal saldo: € 128.136

Legend:
Philip Morris Bankiers N.V. Effectenrekening (€ 13.039)
ING Geld DirectRekening (€ 4.811)
Rabobank - Spaar-op-maatrekening (€ 110.486)

216

MEER DAN CIJFERS

Korte demo TESS klant acceptatie workflow



DANK ALVAST VOOR UW AANDACHT