



‘Juist in drukke tijden loont het om ordentelijk te werken’

Klantcommunicatie centraal in Vision Mobile Klantenportal van Infogroen

Infogroen heeft voor zijn Vision Mobile-applicatie een klantenportaal ontwikkeld, genaamd Vision Mobile Klantenportal. De hovenier kan dit portaal integraal in zijn bedrijfswebsite opnemen. Hiermee wordt de relevante projectinformatie voor de klant ontsloten. Feitelijk is het een hotline in de communicatiedriehoek van de klant, het kantoor van het hoveniersbedrijf en de uitvoering.

Auteur: Karlijn Raats

Vision Mobile Klantenportal is een vervolgonwikkeling op de Vision Mobile-portal voor interne medewerkers, de app voor mobiele urenregistratie door hoveniers. Het klantenportaal is helemaal geïntegreerd in EasyVision en GroenVision. Het is dus verankerd in het programma waarin de hovenier werkt. De klant, de uitvoering en het kantoor kunnen elkaars berichten zien. Met Vision Mobile Klantenportal kan de klant communiceren via de website van de hovenier middels een inlogknop. Ook kunnen klanten deze app downloaden op hun telefoon.

Drukke tijden

De Vision Mobile-applicatie voor interne medewerkers loopt goed sinds de lancering, begin 2020. John Willemsen, directeur en eigenaar van Infogroen: ‘Hoveniers zijn vakmensen, geen kantoormensen. Zeker sinds de coronacrisis hebben zij het razend druk en liggen hun prioriteiten bij klanten en hun tuin. Hoveniers die investeren in digitalisering zien echter dat auto-

matiseren al snel rendabel is, juist en vooral in drukke periodes. De online urenregistratie-applicatie Vision Mobile is een belangrijke toevoeging voor deze hoveniers.’

Eén projectomgeving

Willemsen verklaart de stap van de ontwikkeling van het klantenportaal: ‘Infogroen ontwikkelt zijn portals zo intuïtief mogelijk. Daardoor kan de hovenier rendement halen uit een efficiënte bedrijfsvoering, maar zich ook klantvriendelijk opstellen. Het klantenportaal is een aanvulling waar hoveniers in de praktijk veel aan hebben. Klanten die hoveniers inschakelen, komen doorgaans uit een doelgroep die hoge verwachtingen heeft van de zakenrelatie met de professional. Met het klantenportaal kunnen hoveniers de eisen en wensen van hun klanten serieus nemen. Ze kunnen veel efficiënter met hun klanten communiceren en hoeven bijvoorbeeld niet meer te goochelen met binnenkomende mailtjes, appjes en telefoontjes. Alle communicatie komt binnen in één omge-

ving, zodat zowel de voorman en het kantoor als de klant op de hoogte blijven van alles wat er binnen een project gebeurt. Klanten hoeven slechts in te loggen en krijgen binnen een handomdraai antwoord op hun vragen.' Niet alleen verloopt de communicatie een stuk efficiënter; met de communicatiedriehoek in Vision Mobile Klantenportal is er ook een centrale plaats voor verslaglegging. Partijen lopen elkaar nooit meer mis. 'Buiten kantoor tijden of 's avonds kan de hovenier onbereikbaar zijn. Door het klantenportaal dat gekoppeld is aan het project, gaat er geen bericht meer verloren en kan de hovenier 's ochtends de klantvraag oppakken,' aldus Willemsen. 'Andersom kan de klant overdag onbereikbaar zijn door werk of vanwege vakantie, terwijl de hovenier in de tuin werkt. De hovenier maakt dan aan het einde van de dag een verslag van wat er is gedaan in de Vision Mobile-portal voor interne medewerkers met een foto erbij. De klant ziet dan 's avonds of op afstand wat er die dag gedaan is.' Zo worden er twee vliegen in één klap geslagen: de hovenier legt voor zichzelf projectzaken vast en tegelijkertijd informeert hij de klant daarover.



Communicatie in de klantenportal

Inhoud portaal

De klant kan in het klantenportaal botanische informatie raadplegen over de planten in het beplantingsplan, maar ook over alle andere planten. 'Infogroen heeft botanische informatie verzameld over 10.000 soorten, met 15.000 foto's. Als de hovenier een lijstje heeft gemaakt met de te planten soorten, kan de klant daarvan het bloeischema, de (herfst)kleur, bloeiwijze en eventuele vruchtjes zien in tekst en foto's. Een optie is het aanmaken van een tuinkalender, waarin een maandelijks onderhoudschema voor de planten staat. Als de hovenier het voorjaars- en/of winteronderhoud zelf op zich neemt, heeft de tuinkalender wellicht minder waarde.'

Per project geeft het klantenportaal informatie over de communicatie, documenten, zoals offertes en facturen, en projectfoto's. Met één druk op de knop krijgt de klant inzicht in projecten die nog lopen, die gereed zijn of waar een offerte voor openstaat. Er kan ook sprake zijn van meerdere projecten tegelijk, bijvoorbeeld doorlopend onderhoud door de hovenier en een renovatie van de achtertuin waarvoor een offerte is uitgebracht. Hiervoor geeft de hovenier de klant een inblikje in het digitale projectdossier. Daarin staat allerlei digi-



Botanische informatie in de klantenportal, hier zoals weergegeven op een iPhone



John Willemsen Infogroen

tale informatie, zoals tekeningen, plantlijsten en verslagen. De hovenier bepaalt zelf en per project of deze informatie wordt ontsloten voor de klant. 'Om gênante situaties te voorkomen, staat deze mogelijkheid standaard uit. De hovenier moet die bewust aanzetten,' legt Willemsen uit. 'Voor directe communicatie is een aan het project gekoppelde berichtenservice ontworpen, die is geïnspireerd op WhatsApp – feitelijk een app-groep binnen de projectomgeving. De klant, het kantoor en de uitvoering kunnen elkaar berichten en foto's sturen. De hovenier kan in Vision Mobile Klantenportal een aparte klachtenknop aanmaken, waardoor klachten gescheiden worden van andere berichten. Zo kan de hovenier de klant serieus nemen en de bedrijfsservice nog meer verbeteren. De klachten worden namelijk gerubriceerd, waardoor de hovenier ze kan analyseren. Als de hovenier geen klachtenknop aanmaakt, komen klachten bij de rest van de berichten binnen in het projectverslag.'

Op adem komen

Willemsen verwacht dat hoveniers met de Vision Mobile Klantenportal op adem kunnen komen. 'De drukte zal hoveniers ertoe aanzetten om beslissingen te nemen waardoor ze meer structuur kunnen aanbrengen in hun werk en communicatie. Vision Mobile biedt daarbij uitstekende ondersteuning, zowel voor intern gebruik als voor de klant.'



www.infogroen.com



BE SOCIAL

Scan, lees & deel!