

Klantenportaal heeft meerwaarde voor hoveniersbedrijf

Meer tijd, efficiency, productiviteit en overzicht voor de hovenier

Steeds meer softwaretoepassingen maken niet alleen het werk van de hovenier gemakkelijker, maar komen ook tegemoet aan het gebruiksgemak van diens klanten of opdrachtgevers. Dit is te danken aan de integratie van een zogeheten klantenportaal in het softwarepakket. Hierdoor hebben klanten van het hoveniersbedrijf overal en altijd inzage in de werkzaamheden, voortgang, facturen, communicatie et cetera. Uiteindelijk levert dat de onderneming ook weer winst op qua tijd, efficiency, productiviteit en overzicht. Hoe leeft deze ontwikkeling in de hovenierswereld?

Auteur: Emiel te Walvaart



Buizerdbos, project met vochtsensor, ConnectedGreen

Andere sectoren hebben al langer (positieve) ervaringen met klantenportalen. Zo blijkt uit onderzoek in de zorg dat patiënten die gebruikmaken van online gezondheidsportalen beter geïnformeerd zijn over hun gezondheid en actiever betrokken bij hun zorgproces. Klanten die regelmatig gebruikmaken van online bankieren, melden een hogere tevredenheid en loyaliteit dan diegenen die voornamelijk offline bankieren. En studentenportalen dragen bij aan betere academische prestaties door studenten eenvoudiger toegang te geven tot onderwijsmateriaal en communicatie met docenten en medestudenten. In al deze gevallen blijkt het portaal bij te dragen tot een hogere tevredenheid en betere resultaten.

Communiceren via klantenportaal

‘Hoe communiceer je optimaal met je klanten? Dit is een oude vraag die nog altijd actueel is. Het kan fysiek, telefonisch of digitaal. Als het gaat om documenten, heeft digitaal tegenwoordig de voorkeur en dat gaat meestal via e-mail’, stelt Leo Kodde. Hij is eigenaar van Become-IT, dat (modulaire) softwarepakketten voor de hovenier levert.

‘Al in 2010 begon Become-IT met een alternatief hiervoor. Alles wat gemailld wordt naar de klant, wordt ook direct in het klantenportaal gezet. Het grote voordeel voor de klant is dat alles bij elkaar staat en gestructureerd is opgeslagen. Je bouwt hiermee aan langdurige klantrelaties door transparantie en dossieropbouw.’ Zaken als het ondertekenen van een offerte, het accorderen van een werkstaat of het betalen van een factuur worden allemaal gedaan via het klantenportaal, in de vertrouwde huisstijl van het hoveniersbedrijf. ‘Dankzij de vele mogelijkheden, het gemak voor de eindklant en de professionaliteit die het portaal uitstraalt, zijn veel hoveniers die gebruikmaken van onze software heel tevreden over hun Suite MKB-klantenportaal’, weet Kodde.

Star Landscaping is een klant van Become-IT. Dit hoveniers- en groenvoorzieningsbedrijf in Katwijk (bij Cuyk) werkt sinds anderhalf jaar met het Suite MKB-softwarepakket. Het klan-

tenportaal is een belangrijk onderdeel voor het bedrijf. ‘Hiermee geven we onze klanten eenvoudig, snel en veilig toegang tot al hun belangrijke gegevens, servicemeldingen, beplantingslijsten, onderhoudscycli, offertes en openstaande facturen’, vertelt Wouter van Gent, directeur-eigenaar van Star Landscaping.

Lagere foutmarges

Van Gent: ‘We hebben er tot nu toe positieve ervaringen mee. We zijn bezig onze online omgeving verder in te richten en te professionaliseren. We merken dat de foutmarges veel lager zijn en er veel minder wordt vergeten. Voordat we met het klantenportaal gingen werken, verlangden we ook al dat onze mensen zo volledig mogelijk waren bij een project, maar nu zijn de resultaten beter. Onze medewerkers kunnen bovendien eenvoudig adressen, telefoonnummers en afspraken inzien en tekeningen uploaden.’

Van Gent vindt dat het klantenportaal een professionele omgeving creëert. ‘We gebruiken nog steeds e-mail voor de communicatie en tikken nog documenten over, maar dat soort werkzaamheden zal snel afnemen. In plaats daarvan kun je bijvoorbeeld met één druk op de knop een offerte maken. Het grote voordeel is dat je bij alle werkzaamheden vanuit één systeem werkt. Per project kunnen we bepalen wie er in het klantenportaal kan komen. Dat geldt zowel voor onze mensen als voor de klant, die toegang heeft tot zijn eigen gedeelte. We werken veel voor particulieren en bedrijven, maar ook voor gemeentes. Zo’n organisatie heeft dan de beschikking over dezelfde offertes en facturen als wij in ons systeem. Stel dat er een medewerker weggaat, dan zit die organisatie nog gewoon in dezelfde digitale omgeving.’

Delen van data

Een andere partij die een dashboard heeft ontwikkeld voor de dagelijkse werkzaamheden van hoveniers is ConnectedGreen. Met het dashboard in combinatie met draadloze sensoren van ConnectedGreen, kan de hovenier op afstand het bodemvocht bij groenprojecten monitoren en beheren. Het dashboard bevordert de samenwerking en het delen van gege-

DIGITALISEREN

vens door groenbeheerders, opdrachtgevers en andere belanghebbenden.

‘Doordat ze toegang hebben tot dezelfde gegevens, kunnen alle betrokken partijen transparanter samenwerken en beter inzicht krijgen in de situatie ter plaatse’, vertelt Mariëtte Schaap, customer success en operationeel manager bij ConnectedGreen. ‘Zo voorkom je onduidelijkheid en discussies achteraf. Met automatische meldingen en waarschuwingen wordt het vochtgehalte bij groenprojecten gemonitord. De aangemaakte meldingen worden bijgehouden in een logboek en zijn daarnaast eenvoudig te exporteren voor analyse.’

Het overzichtelijke dashboard toont in één oogopslag de status van alle projecten van de hovenier. Schaap: ‘Zo kan hij het onderhoud efficiënter inrichten en aanpakken. Hoveniers

hebben namelijk steeds vaker grotere werkgebieden en zijn niet altijd in de buurt. Ook kunnen ze de nazorg in goede banen leiden. In het algemeen kan het werkproces met behulp van het dashboard beter worden ingedeeld, zeker als er wordt samengewerkt met grotere organisaties of gemeenten. Uiteindelijk draait het om optimalisatie van de watergift.’

Nadat ConnectedGreen het dashboard in 2017 had ingevoerd, werd er aanvankelijk vooral door grotere klanten, zoals (groot)groenverzorgers en gemeentes, gebruik van gemaakt. ‘De laatste jaren zien we een verschuiving naar hoveniers omdat hun projecten groter worden, ook qua budget. Het gaat om dusdanige bedragen dat ons dashboard echt meerwaarde heeft: vanwege het gemak, de nazorg voor de klant en om te voorkomen dat er iets misgaat’, aldus Schaap.

Toegevoegde waarde

Allround hoveniersbedrijf M. van der Spek Groep gebruikt sinds een jaar vochtsensoren van ConnectedGreen. Martijn Gillissen, de calculator en werkvoorbereider, is zeer te spreken over het dashboard van de ConnectedGreen-software. ‘Ik vind het heel handig dat je in het dashboard zelf contactpersonen kunt toevoegen, ook opdrachtgevers. Je kunt ze een inlogcode geven voor een deel van het dashboard, bijvoorbeeld een bepaald project. Zo kan een opdrachtgever actuele gegevens en data inzien, wat een groot voordeel is. Het gebruikersbeheer is vrij eenvoudig.’

Gillissen kan via het dashboard het vochtgehalte monitoren; de klant van de hovenier kan dat ook en kan vervolgens zelf de berekening op afstand daarop afstemmen. Gillissen: ‘Ik hoef dan eventueel alleen op de achtergrond mee te kijken. Wij hebben een garantieplicht voor het aangeplante gewas. Het heeft voor ons dus toegevoegde waarde dat er een sensor is en dat we kunnen meekijken. Zo kunnen we op tijd corrigeren, mocht het nodig zijn. Voorheen moesten we ter plekke een kijkje nemen. Bovendien wordt de opdrachtgever deels ontzorgd. Overigens zetten we de sensoren hoofdzakelijk in op moeilijk bereikbare locaties.’ Gillissen noemt nog een aantal voordelen van het werken met ConnectedGreen. ‘Bijvoorbeeld de automatische notificatie als de plant te droog is. Daarnaast kun je alle instellingen, zoals parameters, per project zelf bepalen. Ook kun je zelf interne en externe contactpersonen toevoegen en koppelen aan een bepaald project.’

Verder gebruikt M. van der Spek het Werkwijzer-softwarepakket voor werkprocessen in de buitenruimte. Zo kan de opdrachtgever zich via het klantenportaal informeren over de activiteiten en de voortgang van het project. ‘Deze gebruiksvriendelijke software neemt je veel werk uit handen.’



Leo Kodde



Martijn Gillissen



Wouter van Gent (Star Landscaping)



Mariëtte Schaap (ConnectedGreen)

