

Toelichting collectieve actie

Doel

Het gelijktijdig versturen van een Personal QuickScan naar een grote(re) groep klanten. Hiermee kan invulling worden gegeven aan bijvoorbeeld een thema-actie of een actueel onderwerp, waarover klanten snel geïnformeerd dienen te worden.

Voor prospects kan een landingpage worden gemaakt voor het betreffende onderwerp, die gekoppeld kan worden aan social media of de eigen website. Samen met de collectieve actie kunnen alle doelgroepen over de volle breedte via de verschillende communicatiekanalen bereikt worden.

In deze beschrijving behandelen we de volgende processtappen:

- Klantselectie
- Verzending, response en herinneringen
- Rapportage

Klantselectie

De klantselectie vindt in drie stappen plaats.

STAP 1 EERSTE SELECTIE

De eerste selectie is een algemene selectie vanuit alle klanten in het systeem worden geselecteerd:

Klanten die nog niet eerder deze Personal QuickScan hebben ontvangen

EN

Klanten die neutraal of positief scoren in PROFIEL (Happy Faces*)

EN

Klanten die neutraal of positief scoren in UPDATE (Happy Faces*)

EN

Klanten die neutraal of positief scoren in RELATIEMANAGER (Happy Faces*)

STAP 2 VERFIJNING

Op basis van deze eerste klantselectie kan in het Trusted Accountant platform een verfijning worden aangebracht op basis van team, relatiemanager en de segmentatievariabelen:

Team: Elke klant behoort tot een team of vestiging. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten van een team in de selectie worden opgenomen.

EN

Relatiemanager: Elke klant behoort tot een relatiemanager. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten van een relatiemanager in de selectie worden opgenomen.

EN

Branche: Van elke klant is vastgelegd in welke branche deze actief is. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde branche in de selectie worden opgenomen.

EN

Eigendom: Van elke klant is vastgelegd hoe het eigendom is geregeld. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde eigendomsstructuur team in de selectie worden opgenomen.

EN

Omvang: Van elke klant is de omvang vastgelegd. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde omvang in de selectie worden opgenomen.

EN

Klantgroep: Van elke klant is een klantgroep bepaald. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde klantgroep in de selectie worden opgenomen.

Let op: Dit zijn allemaal EN criteria. Een klant zal dus aan alle voorwaarden moeten voldoen.

STAP 3 FINETUNING

Als laatste stap kunnen er individuele klanten worden uitgesloten, bijvoorbeeld doordat de relatiemanager dit aangeeft. De uitsluitingen kunnen direct in het Trusted Accountant platform verwerkt worden. Als hulpmiddel is een Excel-overzicht te downloaden. Na verwerking van de uitsluitingen is de klantselectie klaar om verstuurd te worden.

*Toelichting Happy Faces.

Elke klant wordt per Personal QuickScan 'gescoord' op basis van een algoritme. Dit algoritme is met jullie afgestemd. De uitkomsten worden getoond in zogenaamde Happy Faces, waarbij negatief een rode kleur heeft, neutraal een blauwe kleur en positief een groene kleur.

Er zijn 3 categorieën:

- Profiel: gebaseerd op de branche, het type eigendom, de bedrijfsomvang en de klantindeling;
- Update: gebaseerd op de uitkomsten van een ingevulde Personal QuickScan Update;
- Relatiemanager: gebaseerd op de inschatting van de relatiemanager.

Als alle categorieën op groen en bij de relatiemanager op groen of blauw staan, dan kan een Personal QuickScan naar de klant worden verstuurd. Voor de Personal QuickScan Update geldt dat Profiel op groen moet staan en Relatiemanager of groen of blauw.

Verzending, response en herinneringen

Op het moment dat de klantselectie definitief is, kan deze met een druk op de knop de e-mail met de uitnodiging voor de Personal QuickScan verstuurd worden.

Verzending

Op het moment dat de e-mail wordt verstuurd, vindt het volgende plaats:

- De e-mail worden in één keer naar de volledige klantselectie verstuurd;
- Elke klant wordt aangeschreven met als ondertekening de relatiemanager;
- Als de klant niet eerder via het betreffende e-mailadres contact heeft gehad met zijn relatiemanager, dan kan de e-mail in de spambox terechtkomen;
- Als het e-mailadres van de klant incorrect is, zal het e-mailbericht 'bouncen'. Dit zal door ons gemeld worden aan de coördinator van de collectieve actie.
- De relatiemanager krijgt dezelfde e-mail per klant in zijn e-mailbox;

Let op: de belofte aan de klant in de Personal QuickScan dient wel nagekomen te worden. Ofwel dienen de relatiemanagers hiervoor ruimte te hebben in de agenda ofwel is de belofte aan de klant algemeen van aard en kan op een later moment worden nagekomen.

Response

Een klant kan de e-mail opvolgen en via de button naar de responsive webapp gaan om de Personal QuickScan door te nemen en in te vullen. De responsive webapp werkt in principe op elk device en met elk operating system (Android/iOS).

Als de klant de Personal QuickScan doorlopen heeft en op de knop Rapportage ter afsluiting drukt, gebeurt er het volgende:

- De klant ontvangt direct een e-mail met een PDF-rapportage;
- Deze PDF-rapportage bevat de uitkomsten van de vragen en antwoorden die de klant heeft ingevuld;
- De relatiemanager ontvangt dezelfde e-mail met PDF-rapportage in zijn e-mailbox;
- De relatiemanager kan vervolgens contact opnemen met de klant om de resultaten door te nemen en/of een afspraak te maken.
- In het online platform is zichtbaar dat de klant de Rapportage heeft ontvangen. Voor de relatiemanager zijn vervolgens een PowerPoint en de PDF-rapportage beschikbaar voor zijn contact met de klant.

Herinneringen

Als een klant de Personal QuickScan nog niet heeft ingevuld en afgesloten met de knop Rapportage, dan ontvangt na 3 dagen een eerste herinnering en vervolgens na 7 dagen een tweede herinnering. **Als je wil voorkomen dat klanten een herinnering op zondag ontvangen, dien je de uitnodiging niet op donderdag te versturen!**

Mocht de klant na 10 dagen de Personal QuickScan niet hebben ingevuld en afgesloten met de knop Rapportage, dan ontvangt de relatiemanager hierover een e-mail met de mededeling dat de Personal QuickScan niet is ingevuld. De Personal QuickScan blijft wel beschikbaar voor de klant om in te vullen. De relatiemanager kan dus even contact zoeken met de klant en vragen om response.

Rapportages

De resultaten van de actie worden in het online platform bijgehouden. Er is een managementrapportage beschikbaar met de kerncijfers. Er is een Excel-download mogelijk met alle data van deze actie. Hiermee kan een gedetailleerde rapportage worden gemaakt.

Managementrapportage

De managementrapportage bevat de overall kerncijfers van de actie, zijnde:

- aantal verstuurde Personal QuickScans;
- aantal ingevulde Personal QuickScans;
- aantal verstuurde eerste herinneringen;
- aantal verstuurde tweede herinneringen;
- aantal Personal QuickScans die na 10 dagen niet zijn ingevuld.

Toelichting Excel rapportage

Via de Excel download is een gedetailleerd overzicht beschikbaar. Onderstaand een toelichting op de kolommen die beschikbaar zijn. Voor elke Personal QuickScan uit de klantselectie is een regel aangemaakt.

Kolom	Kolom naam	Beschrijving
A	Voornaam klant	Voornaam van de klant
B	Achternaam klant	Achternaam van de klant
C	Relatienummer klant	Relatienummer van de klant
D	Plaats klant	Woonplaats klant
E	Bedrijf klant	Naam van het bedrijf van de klant
F	Branche klant	Branche waarin de klant werkzaam is
		1. Bouw 2. Zakelijke dienstverlening 3. Persoonlijke dienstverlening 4. Family Office 5. Transport en logistiek 6. Horeca en recreatie 7. Handel 8. Zorg 9. Medisch specialisten 10. Industrie 11. Automotive 12. Publieke sector 13. Overig
G	Omvang klant	Bedrijfsomvang klant

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Micro 2. Klein 3. Middel 4. Groot
H.	Eigendom klant	Eigendomsverhouding klant
		<ol style="list-style-type: none"> A. Familiegeleide onderneming B. DGA geleide onderneming C. Zakelijk partners D. Private equity E. VOF / Eenmanszaak F. Maatschap G. Publiek H. Stichting I. Anders
I	Profiel klant	Het klantprofiel van de klant
		<ol style="list-style-type: none"> A. Tijd en aandacht B. Onderhouden C. Gericht ontwikkelen D. Efficiency verhogen
J	Levenscyclus	Fase waarin de onderneming zich bevindt
		<ol style="list-style-type: none"> A. Start B. Groei C. Consolidatie D. (Her)structurering E. Exit
K	Soort ondernemer	Het fiscale/juridische profiel van de klant
		<ol style="list-style-type: none"> A. IB-ondernemer B. DGA C. Niet relevant
L	Naam team	Naam van het team/vestiging waar de klant toe behoort.
M	Voornaam relatiemanager	Voornaam betrokken relatiemanager
N	Achternaam relatiemanager	Achternaam betrokken relatiemanager
O	Volgens profiel	Waarde Happy Face vastgesteld op basis klantprofiel
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Positief 2. Neutraal 3. Negatief
P	Volgens update	Waarde Happy Face vastgesteld op basis ingevulde QuickScan Update
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Positief

		2. Neutraal 3. Negatief
Q	Volgens relatiemanager	Waarde Happy Face vastgesteld op basis input relatiemanager
		1. Positief 2. Neutraal 3. Negatief
R	Datum verzonden	Datum dat de Personal QuickScan is verzonden
S	Datum rapportage	Datum dat de rapportage naar klant is verzonden. Klant heeft op deze datum de Personal QuickScan afgerond
T	Uitnodiging verzonden	Waarde: 1 = Uitnodiging verzonden Leeg = Uitnodiging niet verzonden.
U	Klant heeft ingelogd	Waarde: 1 = Klant heeft ingelogd in de responsive webapp Leeg = Klant heeft niet ingelogd in de responsive webapp
V	Rapportage verzonden	Waarde: 1 = PDF-rapportage is naar klant verzonden Leeg = PDF-rapportage is niet naar de klant verzonden
W	Klant niet geint. na inloggen	Waarde: 1 = Klant heeft Nee gekozen na introductie en is niet geïnteresseerd in het onderwerp Leeg = Niet van toepassing
X	Eerste reminder verzonden	Waarde: 1 = Eerste herinnering verzonden aan de klant Leeg = Niet van toepassing
Y	Tweede reminder verzonden	Waarde: 1 = Tweede herinnering verzonden naar de klant Leeg = Niet van toepassing
Z	RM geïnformeerd geen respons	Waarde: 1 = Klant heeft na 10 dagen Personal QuickScan niet ingevuld Leeg = Niet van toepassing
AA	Datum eerste reminder	Datum dat eerste herinnering is verzonden aan client
AB	Datum tweede reminder	Datum dat tweede herinnering is verzonden aan client
AC	Datum geen respons	Datum dat relatiemanager is geïnformeerd dat klant niet heeft gereageerd.
AD en verder	Vraag 1..n	Antwoorden zoals de klant heeft gegeven op de vragen in de QuickScan.

Toelichting vragen en antwoorden

Van elke Personal QuickScan is een separaat document te vinden in het online platform met een toelichting op de inhoud van de vragen. In de Personal QuickScans wordt met verschillende vraagvormen gewerkt, die elk tot bepaalde waardes leiden. Onderstaand een overzicht van deze vraagvormen en hun waarden.

Vraagvorm	Omschrijving	Waarde
Slider	Een schuifelement in verschillende verschijningen	Numerieke waarde A. -100 --- 100 B. 0 --- 100 C. 0 --- 5
Meerkeuze vraag	Kan voorkomen als Ja/Nee-vraag, maar ook als een meerkeuze vraag.	Alfanumerieke waarde 'ke1' eerste antwoordmogelijkheid 'ke2' tweede antwoordmogelijkheid 'ke3' derde antwoordmogelijkheid Enz
Open tekst	Mogelijkheid om een tekst in voeren	Alfanumerieke waarde
Rapportcijfer	Cijfer van 1-10 of van 1-5	Numerieke waarde A. 0 --- 10 B. 0 --- 5