

STARRING  
JANE



# Gebruiksvriendelijke online portalen

*... een economische noodzaak*





**Starring Jane**

**Gent**

**25+ jaar ervaring**

**30+ eigen medewerkers**

**STARRING  
JANE**





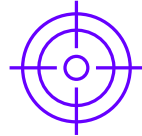
# Starring Jane Value Proposition

Vertrekkend vanuit hun business strategie werken wij met onze klanten samen voor het bedenken, bouwen en in de markt zetten van online tools

- Onze klanten: middelgrote tot grote B2B bedrijven met focus op sectoren bouw en technologie
- Online tools: websites, webportalen, webshops, webapps, wizards,...

# Wat we doen

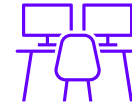
## *Bedenken*



Business model en stakeholders in kaart brengen

- Digital Acceleration Day
- Digital roadmap
- Technische analyse

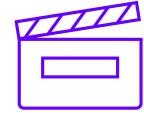
## *Bouwen*



Keuze en realisatie meest efficiënte digitale oplossing

- Corporate website
- Webapplicatie
- E-commerce oplossing
- Synchronisatie/Integratie

## *Activeren*



Jouw digitale tool in de markt zetten

- Advertising
- Content marketing
- SEO copywriting
- Monitoring
- Begeleiding/Opleiding



Alles is in verandering,  
ook jouw business

---

*Door continu op  
digitalisering in te  
zetten maak je op een  
duurzame manier het  
verschil.*

Strategie

# Digitale vooruitgang in één dag

↪ [Deel deze pagina](#)

Check onze site!

concrete mogelijkheden aan en tonen hoe  
ng de positionering van een bedrijf in de B2B-  
markt kan verstevigen.

## Versneld vooruitgang boeken

Door te digitaliseren kan je je interne werking verbeteren, je marketing

Google

digital acceleration day

[All](#) [Images](#) [Maps](#) [Videos](#) [News](#) [More](#)

About 39.600.000 results (0,51 seconds)

<https://www.starringjane.com> › digita... · [Translate this page](#)

### Digital Acceleration Day - Starring Jane

Versneld vooruitgang boeken. Door te digitaliseren kan je je interne werking verbeteren, je marketing veel gericht afstemmen op je doelgroep en je verkoop ...

Vind  
het op  
Google  
!

STARRING  
JANE

# Digital Acceleration Day

## Concrete stappen

STARRING  
JANE



**Online enquête**  
🕒 20 min

Iedereen



**Intake videocall**  
🕒 30 min


Stuurgroep



**Sessie 1**  
Business alignment workshop

🕒 3 uur  
👥 Fysieke meeting

Werkgroep



**Sessie 2**  
Project visie, succes factoren, concept (draft)

🕒 1 uur  
📺 Videocall

Stuurgroep



**Resultaat**  
Concept/design (draft), roadmap, plan van aanpak, budget ...

🕒 1 uur 30 min  
👥 Fysieke meeting

Stuur- en of werkgroep

Twee tot drie weken doorlooptijd



# Online portaal

*Wat?... Waarom?...*



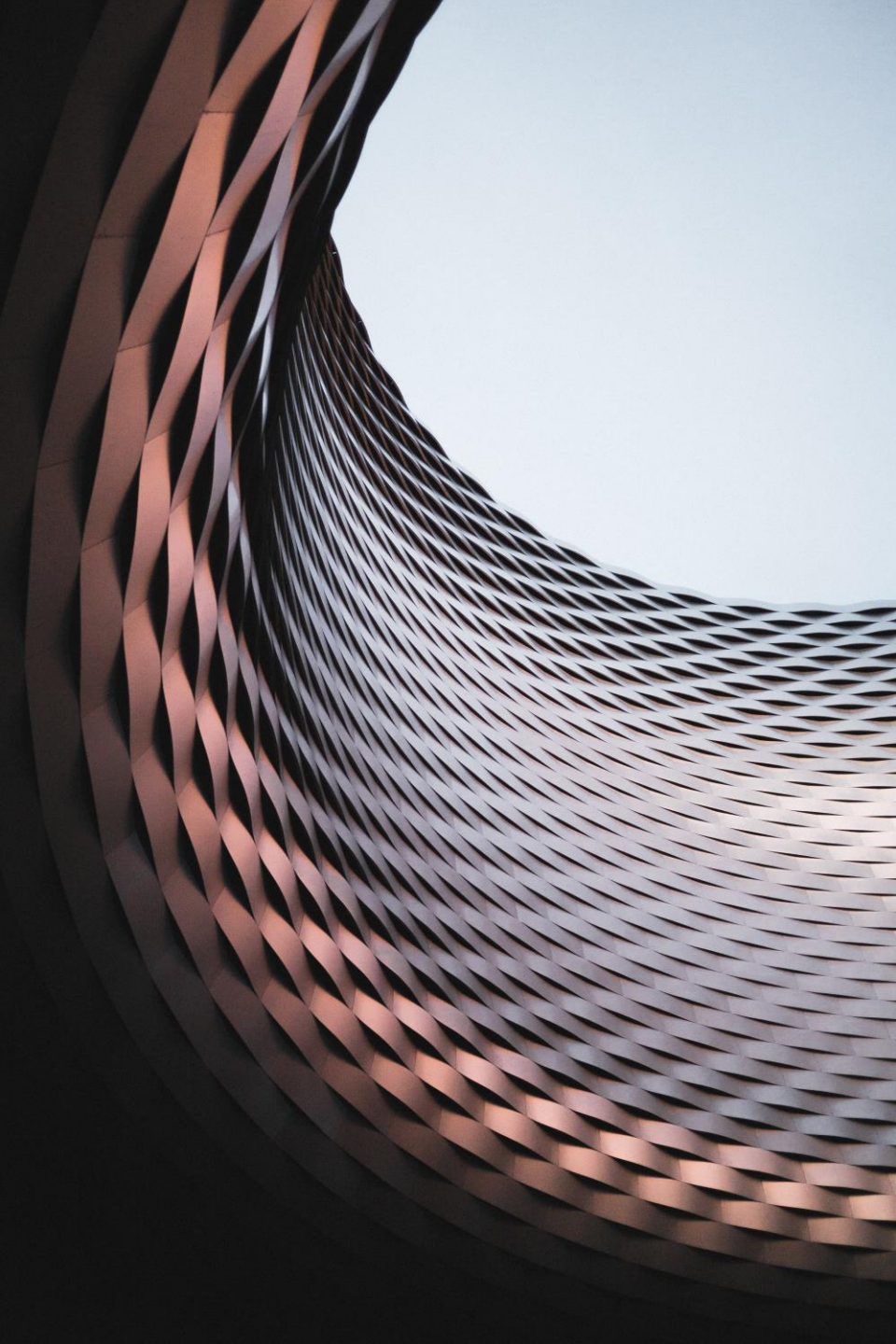
STARRING  
JANE



# Wat is een online portaal?

*Also know as: client portal, klantenportaal, customer portal, user portal, webportaal of extranet*

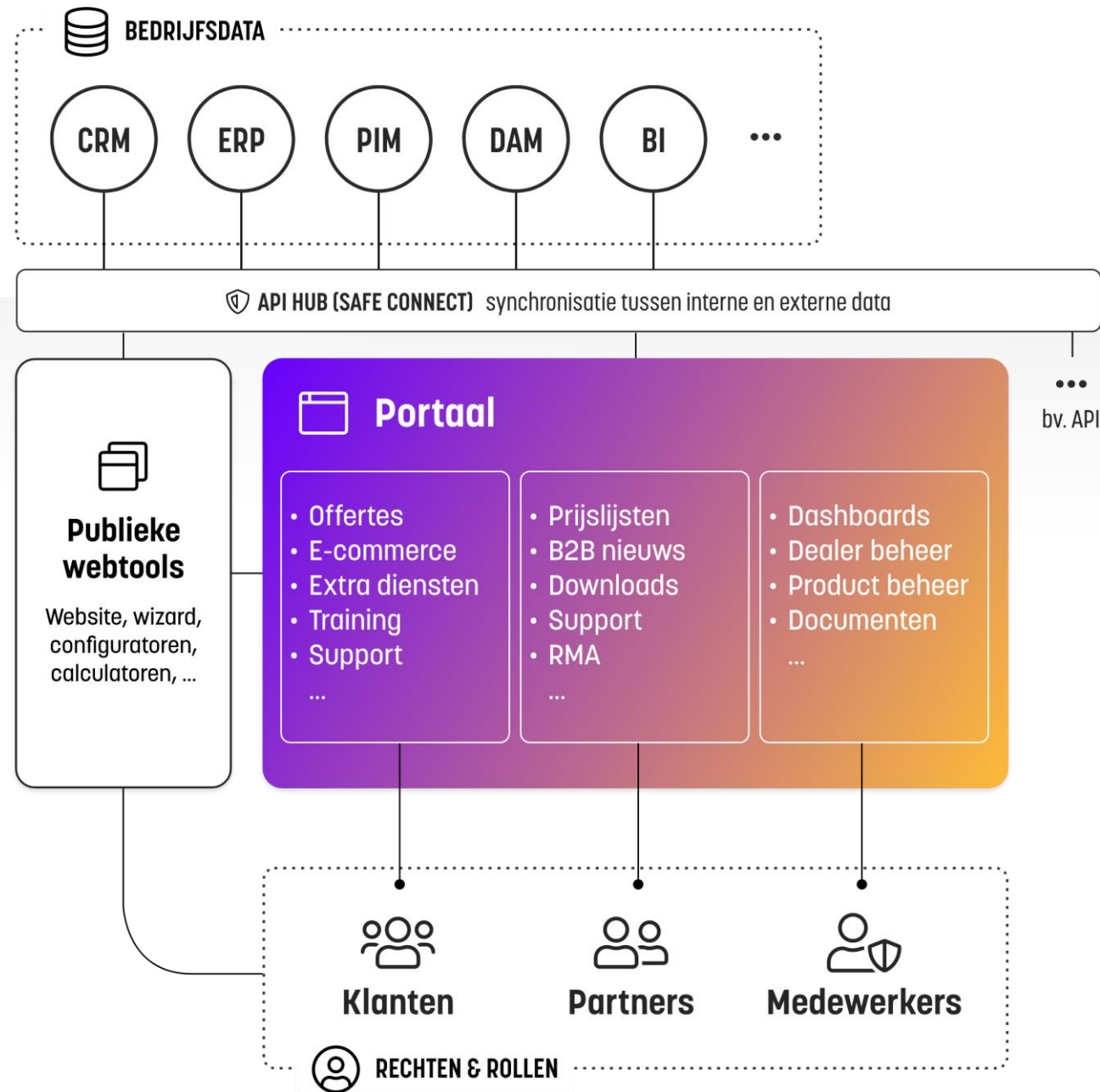
- Online platform met login voor klanten, installateurs, ...
- Toegankelijk via persoonlijke login
- Eén omgeving met specifieke, gepersonaliseerde en relevante informatie
- Raadplegen en beheren van facturen, orders,
- Self service, 24/24 7/7
- Koppeling met je ERP / CRM / ...



# lets over architectuur

STARRING  
JANE

# Portaal Architectuur





# Waarom een online portal?

*Voor je klanten, maar ook voor jezelf!*

## Voor je klant, inspelen op nieuwe trends

- Online self service
- 24/7 toegang tot informatie en tools
- Eenvoudig alles zelf regelen wanneer het best uitkomt.
- Inzicht in de benodigde informatie, altijd en overal
- Transparantie van informatie
- Alles op één centrale plaats
- Perfecte gebruikerservaring
- Kennis delen

## Voor jezelf

- processen automatiseren en krijg je inzicht in orders, planning en facturen.
- Binden van je klant -> hogere klantretentie
- Efficiëntie en productiviteit (minder telefoontjes, emails, ...)
- minder kosten voor ondersteuning.



# Succes factoren



STARRING  
JANE



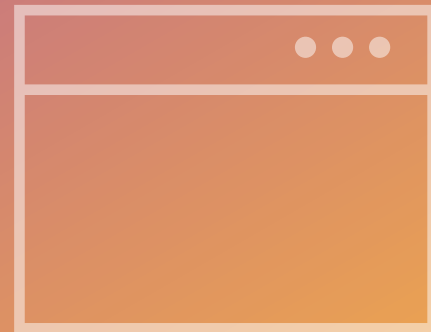
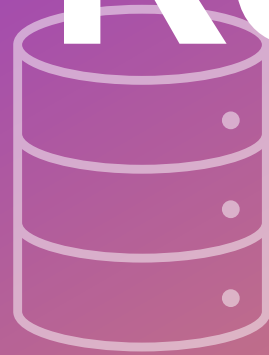
# Succesfactoren van je portaal

*Wanneer is de implementatie geslaagd?*

1. Koppeling met je ERP-systeem
2. Top gebruikerservaring (UX, user experience)
3. Relevante info (customer journey)
4. Makkelijk zelf beheerbaar



# Koppeling ERP



STARRING  
JANE





# Koppeling met je ERP

## *Essentieel*

- Bi-directioneel gegevens uitwisselen tussen ERP en portal
- Klantgegevens, individuele netto-prijzen, bestellingen, facturen, ...
- Betrouwbaar
- Future-proof



# User experience



STARRING  
JANE



# User experience

## *Customer centric*

- Concept, design, look & feel
- Weghalen van barrières
- Makkelijk en snel kunnen doen wat je wil doen
- Vermijden van frustraties en pijnpunten, geen overbodige clicks of omwegen
- Eenvoudige login (“single sign on”)
- De klant centraal stellen



# Customer journey



STARRING  
JANE



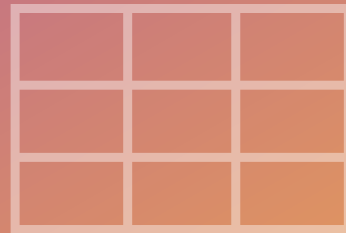
# Relevante info

## *Onderzoek wat ertoe doet*

- Zet de klant centraal, denk vanuit zijn beleving
- Wat zijn de key “touchpoints”?
  - *een factuur opzoeken...*
  - *een klacht kunnen formuleren en opvolgen...*
  - *een vraag kunnen stellen...*
  - *service kunnen aanvragen...*
  - *makkelijk producten kunnen (her-)bestellen...*
- Betrek je klanten bij het voorafgaandelijk onderzoek



# Makkelijk beheerbaar



STARRING  
JANE



# Makkelijk zelf beheerbaar

## *Usability voorop*

- Makkelijk zelf data die van het ERP systeem komt kunnen verrijken
- Efficiënt bijkomende productinformatie (foto's, video's, technische fiches, ...) kunnen toevoegen
- Eenvoudig de logins van gebruikers kunnen beheren

## CASE

# Solora

## Portaal voor klanten

### RESULTAAT

- ✓ Interne tijdsbesparing
- ✓ Betere klantenservice doordat de data op elk moment beschikbaar is en bovendien actueel is
- ✓ Op basis van de data kan de klant zelf rapporten genereren





## CASE

# Lamo

## *Portaal voor installateurs*

### RESULTAAT

- ✓ Efficiënte service naar installateurs, die het portaal ook gebruiken voor hun klanten
- ✓ Direct concurrentievoordeel
- ✓ Vereenvoudigde administratie
- ✓ Tijdswinst doordat productinformatie online beschikbaar is



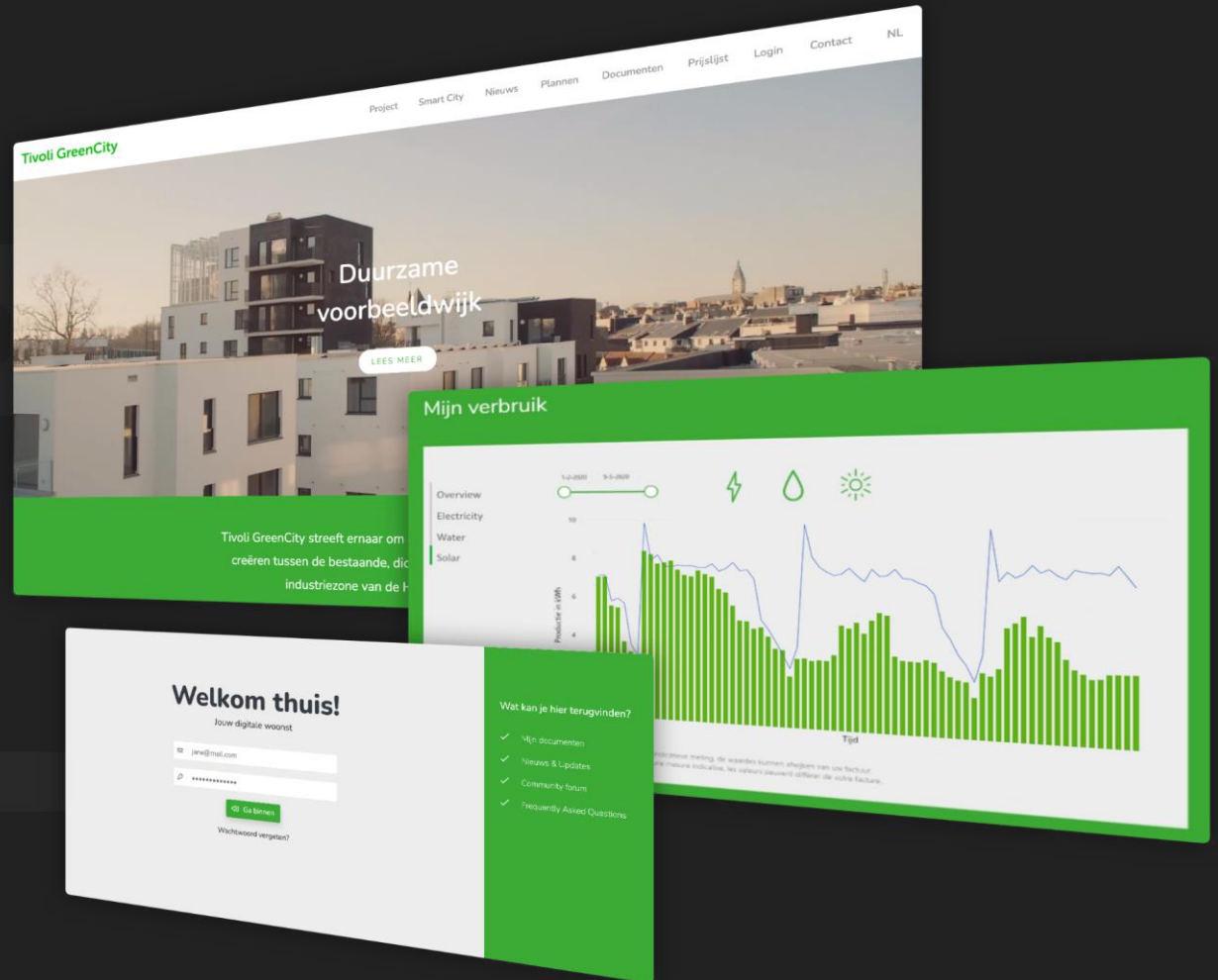
## CASE

# Tivoli GreenCity

## Portaal voor bewoners

### RESULTAAT

- ✓ Gestroomlijnd verkoopproces
- ✓ Ondersteuning voor community building
- ✓ Meer controle over energieverbruik voor bewoners dankzij realtime gegevens op dashboard





# Key takeaways

STARRING  
JANE



# Vier takeaways

1. Zet de *klant centraal*, denk vanuit zijn beleving
2. Leg een degelijke en betrouwbare *koppeling met je ERP*
3. Geef je klant een top online *ervaring*
4. Voorzie zelf *voldoende tijd* om het portaal te beheren

Gooien  
maar



STARRING  
JANE

# Vragen? Contacteer ons.

---

*Jan Boudrez*

*Digitaal Strateeg – Managing Partner*

*0497 488 422*

*[jan@starringjane.com](mailto:jan@starringjane.com)*

*Bedankt!*

**STARRING  
JANE**