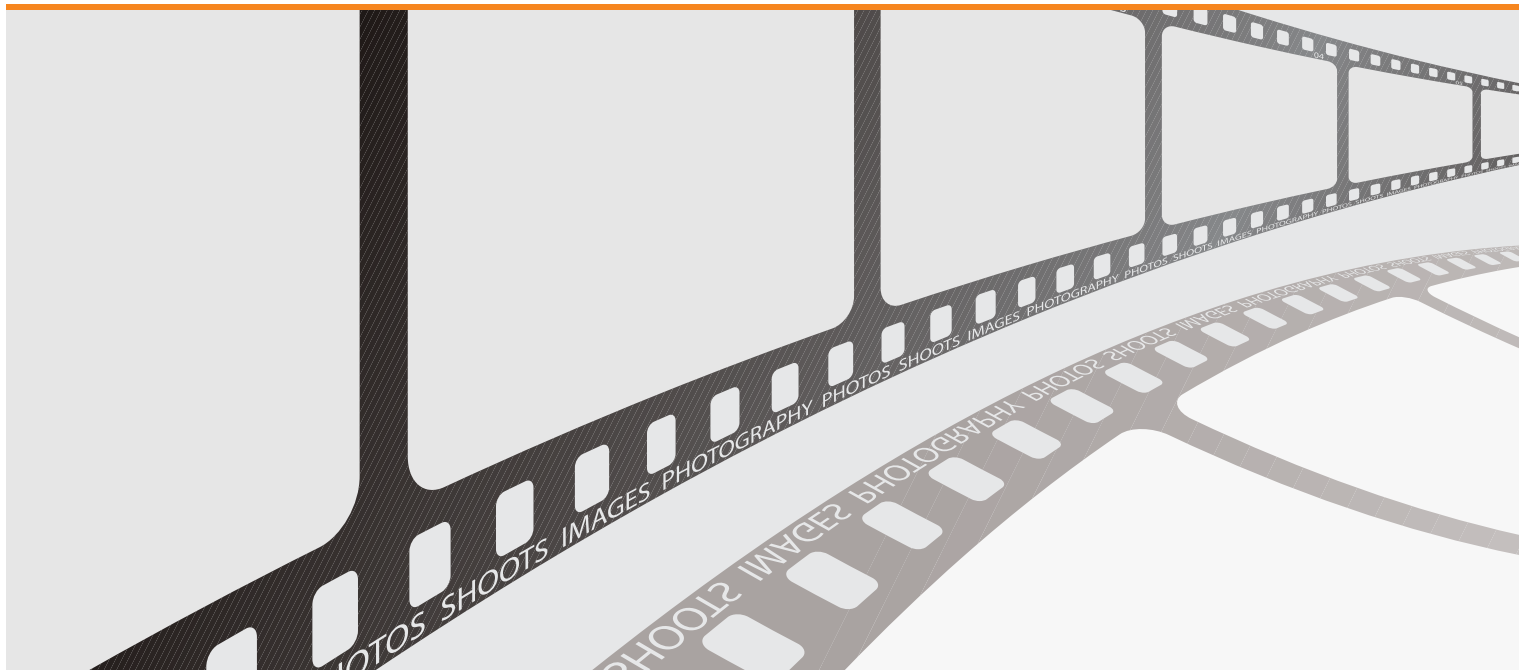


A woman with dark hair, wearing a vibrant red, tiered, sleeveless dress, is riding a bicycle. She is looking towards the camera with a slight smile. The bicycle has a front basket containing a small white object. The background is a blurred view of the Eiffel Tower in Paris, France, under a clear blue sky. The overall scene is bright and sunny.

portimagazine
juni 2011

BRIO4YOU



- 3** Editoriaal
- 4** BRIO4YOU
Verhoog uw omzet dankzij e-marketing
- 6** BRIO4YOU V8.0
De nieuwste snufjes op een rijtje
- 7** Interview PLWplus
"Sinds we werken met PLWplus hebben onze nieuwe klanten geen papieren dossiers meer"
- 8** Users Clubs BRIO en BRIOplus
Bouw mee aan de toekomst van BRIO4YOU
- 10** ICMA-enquête
Algemene tevredenheid ging erop vooruit in 2010!
- 11** Interview COACH4YOU
"We kregen enkele handige tips waarmee we heel wat tijd konden besparen"

PortiMagazine BRIO4YOU is een magazine van Portima

Verantwoordelijke uitgever:

Claude Rapoport

Coördinatie:

Valérie Dechamps

Realisatie:

www.mindsetting.be

Heeft u vragen of opmerkingen over een artikel in verband met onze diensten? Bel dan onze Infoline op het nummer 02/661.44.64.

U kunt dit magazine ook bekijken en downloaden via onze website: www.brio4you.be

Question Time

Stuur ons het juiste antwoord door op de volgende vraag en win **2 bioscooptickets**. We geven in totaal 25 x 2 tickets weg, dus aarzel niet en waag uw kans!

Vraag:

Een van de volgende uitspraken over e-marketing klopt niet. Welke?

Mogelijke oplossingen:

- a) e-marketing maakt doelgerichte communicatie mogelijk
- b) e-marketing maakt gepersonaliseerde communicatie mogelijk
- c) e-marketing helpt niet om klanten te fideliseren
- d) e-marketing maakt opvolging van de communicatie mogelijk

Vul het antwoord online in op www.brio4you.be/nl/questiontime.html

De winnaars worden persoonlijk op de hoogte gebracht.

PortiMagazine BRIO4YOU in uw mailbox?

Als u PortiMagazine BRIO4YOU in elektronische vorm in uw mailbox wenst te ontvangen, kunt u uw e-mailadres doorgeven op onze website www.brio4you.be of op BEN via <http://ben.portima.be>

Editoriaal



Beste makelaar,

Uw behoeften evolueren, de technologieën evolueren en wij gaan blijven investeren en innoveren opdat u het distributiekanaal bij uitstek van de verzekeringen zou blijven.

De functionaliteiten van BRIO4YOU breiden jaarlijks uit aangezien we twee nieuwe versies per jaar in productie stellen. In het kader van deze evolutie spelen de Users Clubs een fundamentele rol om uw belangrijkste behoeften prioritair te laten behandelen.

In de enquête die in november laatstleden werd uitgevoerd, hebben wij met genoeg kunnen vaststellen dat uw tevredenheid in 2010 er aanzienlijk op vooruitgegaan is. Dat moedigt ons aan om onze inspanningen volgens de ingeslagen weg voort te zetten.

In dit nummer vindt u onder andere enkele belangrijke nieuwigheden van de BRIO4YOU-versie van 13 juni, zoals de groepering per familie en een belangrijke uitbreiding van de e-marketing. Graag nodig ik u uit om deze informatie meer in detail te lezen.

Veel leesplezier,

Claude Rapoport
Afgevaardigd Bestuurder

BRIO4YOU

Verhoog uw omzet dankzij e-marketing

U wilt uw activiteit doen groeien? U bent ervan overtuigd dat e-mail een belangrijk communicatiemiddel geworden is en u wilt er graag gebruik van maken? Dan zal e-marketing u vast en zeker interesseren!



goede
redenen
om aan
e-marketing
te doen

Wat is e-marketing?

E-marketing is het overbrengen van een boodschap via elektronische middelen, zoals de e-mail.

In de praktijk is de e-mail een van de interessantste marketinginstrumenten, met tal van mogelijkheden.

1

Het is **goedkoop**: door uw klanten een e-mail te sturen, vermijdt u druk- en portkosten.

2

U kunt **per doelgroep werken**: u kunt uw cliënteel segmenteren en uw boodschap afstemmen op de interesses van elke groep. Daarnaast kunt u hen informeren over andere producten die voor hen nuttig zouden kunnen zijn.

3

U **verstevt de relatie met uw klanten**: door uw klanten regelmatig een newsletter te sturen, onderhoudt u uw relatie met hen. U informeert hen over nieuwe producten, promoties, de nieuwe wetgeving,... Met een e-mail is het bovendien mogelijk om uw klant tot onmiddellijke actie aan te sporen: uw website bezoeken, bepaalde informatie lezen of zelfs ervoor zorgen dat andere mensen uw boodschap te zien krijgen. Zo versterkt u niet alleen de relatie met uw klant, maar onrechtstreeks 'prospecteert' u ook nieuwe klanten.

4

U **personaliseert uw communicatie**: met een e-mail kunt u erg gemakkelijk uw boodschap personaliseren. Daardoor komt ze bij de bestemming als relevant over en is hij gemakkelijker geneigd om de informatie te lezen die u hem toestuurt.

5

De resultaten van uw communicatie zijn **meetbaar**: met e-marketing kunt u gemakkelijk te weten komen wat er na de verzending van uw e-mail gebeurt: hoeveel mensen hebben uw boodschap geopend en gelezen? Aan welke informatie hebben ze aandacht besteed? Kortom, u kunt uw actie goed opvolgen.

Tips en Tricks

Om een grootscheepse e-mailactie uit te voeren, hebt u zo veel mogelijk e-mailadressen van klanten nodig! Aarzel niet om daarvoor de controlelijst uit de selectiebibliotheek te gebruiken: 'E-marketing – lijst van de verzekeringnemers met e-mailadres niet ingevuld'

Samengevat helpt e-marketing u om nieuwe klanten aan te trekken en bestaande klanten aan u te binden. Met andere woorden, e-marketing drijft uw activiteit op en doet dus uw omzet groeien.

BRIO(*plus*) als e-marketingtool

Wist u dat u met uw BRIO- of BRIO*plus*-pakket alle functionaliteiten bij de hand hebt om gemakkelijk aan e-marketing te doen?

Selecteer met enkele muisklikken de bestemmingen van uw mailing

Niet alleen kunt u met de module 'Selectie en Rapport' uitgebreide selecties uitvoeren in uw databank, er bestaat ook een bibliotheek met ruim vijftig kant-en-klare selecties (zestig voor BRIO*plus*): u hoeft ze alleen maar uit te voeren en kunt dan meteen met het resultaat aan de slag.

Wilt u aan prospectie doen en bijvoorbeeld een e-mail sturen naar al uw klanten die nog niet over een specifiek product beschikken? De bibliotheek bevat zogenoemde 'commerciële selecties', waarmee u een lijst van klanten kunt samenstellen die aan uw criteria beantwoorden.

Of u wilt uw 100 beste klanten belonen? Met de 'management'-lijsten kunt u eenvoudig de top 100 van uw beste klanten opstellen, maar ook bijvoorbeeld zien wat uw productie is, enz.

U zou uw klanten graag een e-mail sturen voor hun verjaardag? Zorg er dan voor dat deze informatie in uw databank zit. Via de controlelijsten kunt u checken of de verschillende velden goed ingevuld zijn en het een en ander aanpassen indien nodig.

U kunt uw klanten ook zelf segmenteren. Daarvoor volstaat het om het (de) segmentatiecriterium (of -criteria) in te vullen die u interesseren (inkomen van de klant, aantal contracten bij u, enz.). Op basis daarvan kunt u gemakkelijk selecties aanmaken.

Uw marketingacties opvolgen

Omdat het niet altijd gemakkelijk is om uw mailings op te volgen, hebben we in BRIO(*plus*) een koppeling gecreëerd tussen de agenda en de selectiemodule. Eenmaal uw selectie uitgevoerd is, kunt u vragen om een agendamelding in te voegen in het dossier van de betrokken bestemmingen. De opvolging wordt er een pak makkelijker door: u weet welke mail u aan wie gestuurd hebt en wanneer. Reageert uw klant? Sluit dan de agendamelding. Op de vervaldag krijgt u zo een goed overzicht van wie wel en wie niet op uw boodschap gereageerd heeft.

Een newsletter of massa-e-mail verzenden


Als u dat wenst, kunt u via BRIO(*plus*) gemakkelijk een massa-e-mail of newsletter verzenden. Portima heeft immers 'Addemar' in BRIO(*plus*) geïntegreerd, een tool om grootscheepse e-mailacties op te zetten. Daarmee kunt u uw mailing sturen zonder het risico te lopen om op een zwarte lijst terecht te komen.

Beschikt u al over een goede software om zo'n mailing uit te voeren (Brokermail of andere)? Portima heeft de interface gestandaardiseerd en we kunnen helpen om uw eigen software te integreren.

Dankzij deze integratie wordt e-marketing kinderspel:

1. U stelt de lijst van bestemmingen op via een selectie die u uitvoert in BRIO(*plus*).
2. U maakt uw mailing/newsletter op. U kunt zelf de vormgeving (lay-out) verzorgen, maar het kan ook via de modellen die Portima u ter beschikking stelt. U kunt ze personaliseren met de kleuren van uw kantoor.
3. Eenmaal uw mailing klaar is, dient u hem alleen nog maar te verzenden.
4. Daarna kunt u heel eenvoudig uw mailing opvolgen via de statistiektool. In een oogwenk weet u hoeveel klanten uw mail geopend en gelezen hebben.

Kers op de taart: deze vier stappen realiseert u allemaal vanuit uw beheerpakket!

Voor meer informatie over de verzending van massa-e-mails via BRIO(*plus*) kunt u onze Infoline contacteren op **02 661 44 64** 



BRIO4YOU v8.0

De nieuwste snufjes op een rijtje

De laatste versie van BRIO4YOU heeft heel wat interessante mogelijkheden en verbeteringen in petto. Zoals bij alle nieuwe releases werd ook hier rekening gehouden met de aanvragen van de Users Clubs. We blijven daarbij altijd trouw aan de vaste waarden van BRIO4YOU: ervoor zorgen dat u als makelaar tijd wint en een hogere productiviteit realiseert. We laten u alvast kennismaken met de voornaamste nieuwigheden.



Hergroepering per familie

Tot op heden konden verzekeringsnemers in BRIO4YOU enkel met elkaar gelinkt worden via de relatie 'familie'. Dankzij de hergroepering per familie gaat dit veel verder: u kunt voortaan verschillende verzekeringsnemers groeperen onder één hoofdverzekeringsnemer. Dit heeft twee grote voordelen: enerzijds kan u zo heel eenvoudig gegevens raadplegen per groep van verzekeringsnemers. Anderzijds kan u de groepering gebruiken om betere en krachtigere selecties te maken.

Een concreet voorbeeld: Dhr. Janssens heeft op zijn naam een bijstandscontract voor het gezin. In het kader van een prospectiemailing mag mevr. Janssens dan niet aangeschreven worden voor een zelfde type contract.

Uitgebreide e-marketing

Een solide communicatie met uw klanten is van groot belang. Daarom beschikt u in BRIO en BRIOplus over een zeer krachtige tool om de dialoog met uw klanten aan te gaan: de e-marketing. Hiermee willen we BRIO en BRIOplus uitbouwen en laten evolueren naar een volwaardige commerciële tool. In BRIO4YOU v8.0 maakt de e-marketing een grote stap voorwaarts. U leest meer hierover op pagina 4 en 5.

Personaliseerbare synthese


De synthese van het klantendossier is als het ware een visitekaartje voor uw kantoor. U geeft toch graag een verzorgd, overzichtelijk én volledig document af aan uw klant? U vond het dan ook belangrijk om de synthese van het klantendossier te kunnen personaliseren.

Op de vroegere syntheses stond niet altijd alle noodzakelijke informatie over het klantendossier. Sommige makelaars wilden informatie toevoegen, anderen wilden bepaalde gegevens weglaten. Daarom werd in BRIO4YOU v8.0 voor een geheel nieuw systeem gezorgd: u beslist welke informatie op de synthese mag en welke niet. Zo biedt u steeds een aangepast overzicht aan, op maat van uw klant!

Integratiestatistieken AS/Web




De volledig nieuwe integratiestatistieken van AS/Web geven u een gedetailleerd zicht op de antwoordrecords die u elke dag ontvangt. U komt onder andere te weten hoeveel antwoordrecords u ontvangt van welke maatschappijen, over welk soort berichten het gaat en hoeveel ervan geïntegreerd of geschrapt worden.

Archivering en opkuis

Indien u een zeer groot volume van verbonden documenten heeft, kan het aantal opgeladen documenten fors oplopen. Daarom kunnen vanaf BRIO4YOU v8.0 de verbonden documenten en, indien u met de boekhoudmodule werkt, ook de kwijtingen gearchiveerd worden. De gearchiveerde documenten worden uiteraard niet geschrapt, maar verplaatst naar een archief. Zo vermijdt u dat BRIO4YOU bij een opzoeking telkens alle documenten raadpleegt, wat een aanzienlijke tijds winst betekent. Hebt u toch nog iets nodig uit het archief? Geen nood, met enkele klikken vindt u ook daar het gewenste bestand terug. Deze functionaliteit komt ongetwijfeld terug in verdere versies van BRIO4YOU, waarin ze nog sterk uitgebreid zal worden. 

En verder... BRIO4YOU v8.5

In het najaar lanceren we opnieuw een grote update van BRIO4YOU. Hierbij alvast een kort overzicht van de nieuwigheden:

-  **Internet Broker Project**
 - Consultatie schadedossiers voor klanten die hiervoor toegang gevraagd hebben
 - Communicatie via gestructureerde formulieren op uw website (voor alle klanten) en mogelijkheid om de ingevulde informatie in BRIO4YOU te integreren
-  **Vervaldagberichten**
 - Drukken van de wettelijke informatie (die de maatschappijen ter beschikking stellen)
 - Personaliseren van vervaldagberichten per domein
-  **Archivering en opkuis**
 - Uitbreiding van deze functionaliteit met, naast de mogelijkheid om te archiveren, ook die om te schrappen

Interview PLWplus

“Sinds we met PLWplus werken hebben onze nieuwe klanten geen papieren dossiers meer”

Het verzekeringskantoor Agallis, dat met BRIOplus werkt, is een intensieve gebruiker van de PLW-module (PaperLess Workflow) van het eerste uur. Snel bleken de mogelijkheden van PLW echter te beperkt voor dit grote kantoor. Toen hun accountmanager PLWplus voorstelde, heeft deze makelaar de overstap gemaakt. Sindsdien evolueert hij gaandeweg van een papierarm naar een papierloos kantoor.

Agallis is in februari 2011 met de PLWplus-module gestart. Er zijn verschillende redenen waarom het kantoor voor deze geavanceerde tool gekozen heeft, aldus Marc Van Der Eecken, Insurance Advisor bij Agallis. “De voornaamste drijfveer was de tijdwinst tussen PLW en PLWplus waardoor de omschakeling naar het complete elektronische dossier ook mogelijk werd. Met PLW waren we al een eind gevorderd, maar we wilden nog een stap verder gaan. We willen evolueren naar een volledig gedigitaliseerd kantoor en de PLWplus-module maakt dat mogelijk.”

De overstap naar PLWplus vraagt uiteraard een mentaliteitswijziging. De bedoeling is immers om over te schakelen van papierarm naar papierloos, en dat hebben ze bij Agallis goed begrepen.

“Papieren dossiers zijn sinds de upgrade naar PLWplus uit den boze. Alle dossiers van nieuwe klanten staan voor honderd procent in BRIOplus en PLWplus en ook de dossiers van bestaande klanten worden gedigitaliseerd”, aldus Marc Van Der Eecken.

“Maar dat is niet alles”, gaat Marc verder, “sinds de overstap naar PLWplus hebben we alle medewerkers uitgerust met twee schermen. Op die manier komt het PLWplus-luik het best tot zijn recht en kan iedereen maximaal profiteren van de papierloze mogelijkheden. In het begin was dat even wennen, maar we zouden nu niet meer zonder kunnen!”



Marc Van Der Eecken,
Insurance Advisor bij Agallis

Om volledig papierloos te kunnen werken biedt de PLWplus-module enkele praktische functionaliteiten waar Agallis handig gebruik van maakt: “De boomstructuur bestond niet in de klassieke PLW-module en maakt het ons nu mogelijk om gestructureerder te werken. We hebben de boomstructuur zelf opgesteld aan de hand van de basistemplate van Portima. Deze structuur komt overeen met onze papieren klasseringen zodat we online op dezelfde manier werken zoals we dat offline zouden doen, alleen gaat het efficiënter. Bovendien kregen we via PLWplus extra volume, waardoor we een pak meer documenten kunnen opladen.”

PLWplus wordt intussen intensief gebruikt bij Agallis, maar er zijn volgens Marc Van Der Eecken zeker nog enkele verbeteringen mogelijk. Zo vindt hij het spijtig dat bestanden

met het tiff-formaat niet in het previewscherm afgebeeld worden en dat ook speciale tekens niet altijd zichtbaar zijn. Bovendien zou het verkleinen van jpeg-bestanden volgens Marc efficiënter kunnen. Momenteel gebeurt dit nog manueel, maar hij hoopt alvast dat dit in de toekomst geautomatiseerd kan worden.

We kunnen besluiten dat Agallis zeker en vast op goede weg is om een volledig papierloos kantoor te worden! En met maar liefst 17.000 opgeladen documenten naar PLWplus in de afgelopen twee maanden, heeft het ongetwijfeld zijn nut al bewezen...

Hartelijk dank voor het interview! 🍷

Users Clubs BRIO en BRIO*plus*

Bouw mee aan de toekomst van BRIO4YOU



De Users Clubs BRIO en BRIO*plus* werden in het leven geroepen als dé spreekbuis voor de makelaars die met Portima samenwerken. Beide Users Clubs beschikken elk over 10% van de ontwikkelingscapaciteit van BRIO4YOU en zijn dus een belangrijk aanspreekpunt als u verbeteringen in BRIO4YOU gerealiseerd wilt zien.

Al uw aanvragen worden op de vergaderingen behandeld. Daarna brengen we u onmiddellijk op de hoogte van de beslissing. Transparantie en efficiëntie zijn duidelijk de sleutelwoorden van de Users Clubs.

Als dagelijkse gebruiker van BRIO4YOU weet u natuurlijk zelf het best waar de zwakke punten zitten. Stel, u vindt dat een bepaalde functionaliteit in BRIO4YOU verbeterd kan worden. Maar hoe gaat u best tewerk en waar kan u terecht?

Hoe dien ik een aanvraag in?

Indien het gaat om een verbetering voor BRIO*startup*, BRIO*classic* of BRIO, dan kunt u deze mailen naar de Users Club BRIO op het e-mailadres uc.brio@portima.com. Is het een verbetering die uitsluitend van toepassing is op BRIO*plus*? Stuur dan uw aanvraag naar uc.brioplus@portima.com.

We raden u aan om een gedetailleerde beschrijving van uw aanvraag te maken. Probeer deze steeds te staven met een goede argumentering: waarom wilt u de verbetering en wat kan ze voor u en uw collega-makelaars opbrengen?

Zodra u uw aanvraag hebt ingediend, garanderen we u een continue opvolging ervan. Enkele dagen of weken voor uw aanvraag op een vergadering behandeld wordt, laten we u dat via mail weten. Tijdens deze vergadering bespreken de leden van de Users Club uitvoerig uw voorstel en wegen ze de voor- en nadelen af. Daarbij houden ze rekening met de ontwikkelingscapaciteit waarover beide Users Clubs beschikken (elk 10% van de totale capaciteit van BRIO4YOU).

De beslissing van de Users Club

Na de vergadering ontvangt u weer een mail, ditmaal met de beslissing van de Users Club. Er zijn drie mogelijkheden:

- 🔗 Uw aanvraag werd aanvaard en kreeg een prioriteitsgraad toegekend. Uw voorstel zal in de toekomst in BRIO4YOU verwerkt worden. Wanneer hangt af van de toegekende prioriteitsgraad. Een aanvraag met prioriteit '1' wordt sowieso in BRIO4YOU opgenomen. Bij prioriteit '2' beschouwt de Users Club uw aanvraag als zijnde interessant, maar niet noodzakelijk.
- Tot slot ontvangt u een mail op het moment dat uw aanvraag effectief in een nieuwe BRIO4YOU-versie opgenomen is. Wilt u alle lopende aanvragen met hun prioriteiten zien, dan kan u terecht op de Users Club-pagina op BEN via de volgende url's: **UC BRIO:**
<http://ben.portima.be/nl/ucbrio.aspx>
UC BRIOplus:
<http://ben.portima.be/nl/ucbrioplus.aspx>
- 🔗 Uw aanvraag werd verworpen en zal niet in BRIO4YOU opgenomen worden. Uiteraard delen we u na de vergadering per e-mail mee waarom uw voorstel niet geselecteerd werd. Mocht u hier nog vragen over hebben, dan staat de Users Club u graag te woord.
- 🔗 Als uw aanvraag niet behandeld kon worden, dan schuift ze automatisch op naar een volgende vergadering. U wordt opnieuw op de hoogte gebracht als uw voorstel op de agenda staat. 🔗



Philip Mortelmans, voorzitter Users Club BRIO.

Uw vertegenwoordigers van de Users Club BRIO

Op 8 maart 2011 vond de jaarlijkse Algemene Vergadering van de Users Club BRIO plaats. Tijdens deze vergadering worden er verkiezingen georganiseerd om de ontslagnemende leden te vervangen.

Dit is de nieuwe samenstelling van de Users Club BRIO:

🔗 **Philip Mortelmans** – Voorzitter Users Club BRIO - Verzekeringkantoor Mortelmans

Kris Maertens Zakenkantoor Maertens Kris BVBA | **Dimitri Fraiture** Timaver NV | **Jozef Verheyen** Cuypers–Bicc NV | **Robert Verheyden** Affirmo NV | **Patrick Lierman** @ Insurance BVBA | **Thierry De Decker** ISA Group | **Patrick Van den Abbeele** Andes CVBA | **Michel Pirson** Apic Insurance | **Jean-Marc Bocard** Cidimmo SPRL | **Roselyne Morre** Procourtis SA | **Antoine de Briey** BCF SPRL | **Remy Leboutte** Groupassur Liège | **Vincent Duchène** BCD Assurances SA | **Philippe Van Ingelgem** A. Van Ingelgem et fils SA



Karl Kinet, voorzitter Users Club BRIOplus

Uw vertegenwoordigers van de Users Club BRIOplus

De Users Club BRIOplus functioneert volledig onafhankelijk van de Users Club BRIO en heeft zijn eigen vertegenwoordigers:

🔗 **Karl Kinet** – Voorzitter Users Club BRIOplus - J. Van Breda & Co NV

Paul-Emmanuel Casier Casier & Co NV | **Ian Voeten** Assumax NV | **Christian Heylaerts** Groep Verbaet NV | **Danielle Laforce** Agallis | **David De Cock** Verzekeringkantoor L. Baeyens NV | **Jean-Luc Verbaet** Groep Verbaet NV | **Karliën Van Gele** J. Van Breda & Co NV | **Koen Peeters** Verzekeringkantoor Peeters | **Koen Vanrompay** Verzekeringen VAN DESSEL NV | **Marc Severijns** Kantoor Meeus | **Philippe Dolne** Excel Brokers SA | **Rita Jacobs** Groep Verbaet NV | **Serge Busain** Bokiau & Fils SA | **Steve Blondeel** Callens & Casier NV | **Wim Vermeersch** Agallis

ICMA-enquête

Algemene tevredenheid ging erop vooruit in 2010!

Enkele maanden geleden voerde het onafhankelijk onderzoeksbureau ICMA een enquête uit bij 430 makelaarskantoren die klant zijn van Portima. Het peilde naar uw tevredenheid over de producten en diensten die wij aanbieden. De conclusie luidt positief, want in termen van kwaliteit en algemene tevredenheid, haalden wij het beste resultaat in 4 jaar, goed voor een B-label (resultaten boven het marktgemiddelde)!

De afgelopen jaren heeft onze onderneming zich resoluut op u, onze klanten, gericht. In die optiek zijn we met u tien concrete en meetbare engagementen aangegaan. De resultaten daarvan zijn positief (u vindt meer details op BEN: <http://ben.portima.be> – onze 10 engagementen), maar welk beeld laten ze bij u achter? Dat maakt de enquête duidelijk.

Engagement:

Onze producten en diensten beantwoorden aan uw behoeften

Het verslag van het onderzoek toont aan dat 97,5% onder u tevreden is over AS/Web en 99% over hun beheerpakket BRIO4YOU. Het BRIO4YOU-gamma blijkt bovendien “vernieuwend en gebruiksvriendelijk” te zijn.

Ook de dienstverlening die aan onze producten verbonden is, behaalt goede resultaten: de opleidingen, de quick user guides en de tips en tricks zijn allemaal elementen waaraan u niet alleen belang hecht, maar die u ook apprecieert. Daarnaast blijkt 93% onder u initiatieven zoals COACH4YOU erg te waarderen.

Engagementen:

U kunt vertrouwen op onze dienstverlening

Uw vragen worden snel behandeld

Uit de enquête blijkt dat onze prestaties nagenoeg aan de verwachtingen beantwoorden. Of het nu gaat over de Infoline of het Brokers Contact Center, gemiddeld genomen is 97% tevreden over de productkennis van onze medewerkers.

U vraagt wel “meer aandacht voor de snelheid waarmee uw vragen en verzoeken behandeld worden”. We zijn ons daarvan bewust en we hebben dan ook al actie ondernomen. Zo hebben we een van onze engagementen aangepast. We streven er nu naar om 80% van uw vragen binnen twee uur op te lossen en 90% binnen vier uur. Daarnaast zoeken we oplossingen om u beter te informeren als de oplossing van uw probleem meer tijd vraagt.

Engagementen:

U wint tijd dankzij onze oplossingen Uw IT-omgeving is optimaal beveiligd


85% onder u meent dat “werken met BRIO4YOU bijdraagt tot een verhoogde productiviteit van uw kantoor.” Nog volgens de enquête bent u tevreden over de beveiliging van het netwerk.

ICMA besluit: “Portima wordt gezien als een bedrijf dat meerwaarde biedt en vertrouwen uitstraalt.”

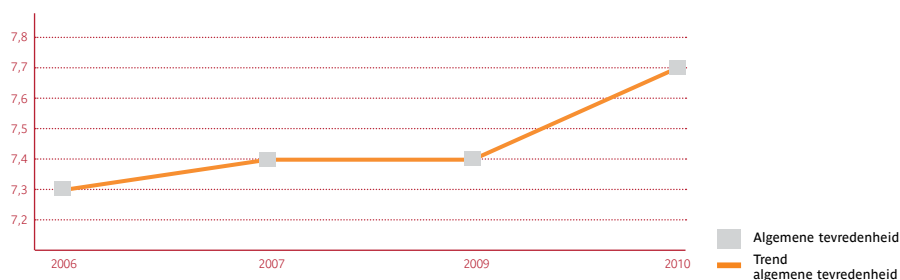
Goede resultaten...

maar het kan nog beter

Uiteraard kan Portima nog beter worden. De ICMA-enquête heeft namelijk ook enkele kritieke punten blootgelegd, zoals het partnership voor de hard- en software-installatie en de perceptie van de Users Club BRIO. Het spreekt voor zich dat we deze resultaten ter harte nemen en dat we werken aan verbeteringen. Voor de hard- en software-installaties hebben we onder meer de ‘Self Install’ gelanceerd voor de software AS/Web en PortiGate. Zo kunt u de installatiekosten vermijden. Wat uw opmerkingen over de Users Club BRIO betreft, waar u niet weet welk gevolg aan uw vragen gegeven wordt, hebben we een procedure uitgewerkt waardoor u nu weet wat het antwoord is op uw aanvraag. (Zie hierover het artikel over de Users Clubs “Bouw mee aan de toekomst van BRIO4YOU”)

Hoe dan ook vormen de resultaten van de ICMA-enquête voor ons een mooie aanmoediging. U verlangt van ons dat we onze inspanningen voortzetten, zo veel is duidelijk. We danken u voor uw vertrouwen in ons en we blijven er alles aan doen opdat onze producten en diensten zo goed mogelijk aan uw behoeften en verwachtingen beantwoorden. 

Uw tevredenheid over Portima is gestegen in 2010



Over de ICMA-enquête...

Op vraag van Portima stelde de onafhankelijke onderneming ICMA een representatieve doelgroep van klanten samen. In dit geval werden 430 kantoren bevraagd, wat een goed beeld opleverde van de sterke en zwakke punten van Portima. De enquête bevat een aantal basisvragen aan de hand waarvan Portima zijn scores kan toetsen aan een referentiedatabank van 1000 bedrijven. Op basis van de resultaten kent ICMA de onderneming een label toe, gaande van D tot AA. Dit jaar behaalde Portima een B-label (de resultaten liggen hoger dan het gemiddelde van de referentiedatabank, maar niet boven 75%)

Interview COACH4YOU

“We kregen enkele handige tips waarmee we heel wat tijd konden besparen”

In september 2010 lanceerde Portima de kersverse service COACH4YOU. Met deze dienst streven we een duidelijk doel na: u efficiënter laten werken met BRIO4YOU om zo tijdswinst te realiseren. Ondertussen maakten bijna 200 makelaars gebruik van COACH4YOU. Maar wat vonden zij hiervan en werpt het initiatief wel vruchten af? We gingen langs bij Bruno Vandereet en Lia Van de Locht van het kantoor Declercq - Van der Beken & Vandereet in Schoten en polsten naar hun ervaringen.



Bruno Vandereet en Lia Van de Locht, kantoor Declercq - Van der Beken & Vandereet

Bruno Vandereet: "We werken sinds 2003 met BRIO en behoren eigenlijk tot de allereerste BRIO-gebruikers. We kennen het pakket vrij goed, maar we waren niet zeker of we het ook altijd goed gebruikten. Benutten we alle functionaliteiten optimaal en doen we alles zoals het hoort? Door aan een coachingssessie deel te nemen, hoopten we op deze vragen een antwoord te krijgen."

Toen Portima in het najaar van 2010 via zijn elektronische nieuwsbrief COACH4YOU aankondigde, twijfelden Bruno en Lia niet. "We tekenden onmiddellijk in. Dat verliep overigens zeer vlot via jullie online inschrijvingsite. Even later nam de coach van dienst contact met ons op om de sessie in te plannen."

Grondige voorafgaande analyse

Iedere BRIO4YOU-coach bereidt zich grondig voor op een coachingssessie. Zo maakt hij vooraf een analyse van de werkwijze van het kantoor en van het gebruik van de BRIO-functionaliteiten. Deze analyse wordt getoetst aan een referentiegroep van 200 gebruikers met een zeer hoge productiviteit. Op die manier weet de coach waar nog verbetering zit en wat het kantoor al optimaal gebruikt. Ook de productiviteit van het kantoor Declercq - Van der Beken & Vandereet werd onder de loep genomen. "We kregen een overzicht van ons BRIO-gebruik per functionaliteit en per gebruiker. Functionaliteiten die we goed gebruikten, kleurden groen, die welke we minder goed benutten, waren rood gemarkeerd. We waren blij verrast te zien dat ons schema voornamelijk groen kleurde," vertelt Lia Van de Locht.

Handige tips & tricks

Bruno en Lia wilden in eerste instantie te weten komen of ze BRIO 'juist' gebruikten. Dankzij COACH4YOU werd duidelijk dat zij alvast een mooie productiviteit halen. Maar dat betekent niet dat er geen verbetering meer is: "Onze coach gaf nog enkele handige tips mee om nog meer tijd te besparen. Zo raadde hij ons onder andere aan om het luik met verbonden documenten niet open te laten tijdens de navigatie in BRIO. We letten er sindsdien ook op dat we na de integratie van een antwoordrecord niet onnodig veel partijen aanmaken in BRIO", aldus Bruno en Lia. Ze besluiten dat hun coaching zeer positief en productief is verlopen. Enkele dagen na de coaching kregen ze per e-mail het volledige actieplan met alle tips en tricks om efficiënter te werken. Zo kunnen ze er te allen tijde de raad van hun BRIO4YOU-coach op naslaan.

Bedankt voor het interview! 

Win 20% aan productiviteit met BRIO4YOU !

Omdat de functionaliteiten en diensten van onze producten steeds evolueren, beschikt u over de meest performante en innovatieve tools op de markt. Zo optimaliseert u uw productiviteit en kunt u meer tijd besteden aan uw klanten.

Zin om meer te weten? Surf dan naar www.verhooguwproductiviteit.be

09:00

Ondertekening contract
N. Jacobs

11:00

Klantenbezoek Wandevelde
naar aanleiding van
aankoop huis

14:00

Prospectie

16:00

Afspraak M. Mendes naar
aanleiding van huwelijk

19:30

Bezoek Mr. Janssens
voor herziening
contract brand