



Menig greenkeeper en sportveldbeheerder kent het gevoel: midden in de zomer is er een storing in de beregening, maar moet je wachten voor je die kunt melden. Het nieuwe online portaal van Aquaco moet hieraan een eind maken voor de klanten van dit bedrijf. 'Hiermee kunnen we een stuk efficiënter werken', aldus Hans Kamphuis van Aquaco.

Auteur: Nino Stuivenberg

Aquaco komt met klantportaal

Nieuw alles-in-één-systeem voor snellere afhandeling klachten

In het klantportaal kunnen klanten hun gehele installatie inzien en alles wat hiermee te maken heeft. Het systeem komt deze zomer online beschikbaar voor klanten. Hans Kamphuis, directeur van Aquaco: 'Of het nu gaat om het inzien van facturen, het bekijken van werkbonden of het doorgeven van storingen, alles is mogelijk in het nieuwe klantportaal! Klanten die een abonnement hebben op Aquaco Controller, het besturingssysteem voor beregening, kunnen dit ook via het portaal bedienen. Het gebruik van het klantportaal is gratis; voor Aquaco Controller is een abonnement vereist.

Nauwkeuriger werk

De aanleiding voor het ontwikkelen van dit portaal was volgens Kamphuis vooral het doorgeven van storingen. 'Tijdens het seizoen is het enorm druk bij ons. Voorheen moest een storing telefonisch worden doorgeven; die werd dan door een van onze medewerkers genoteerd en in het systeem gezet. Maar daarbij kunnen altijd fouten gemaakt worden. In het portaal kan een klant foto's van de storing plaatsen en de melding zelf rechtstreeks doorgeven, waardoor de kans op fouten aanmerkelijk kleiner is. Het werkt op dezelfde manier als het sturen van een foto in een appje, dus het is een stuk laagdrempeliger.' De klant kan ook zelf het veld of deel van de golfbaan aanklikken, zodat Aquaco exact weet om welk onderdeel van het systeem het gaat.

Ook melden buiten kantooruren

Een bijkomend voordeel is dat klanten een storing 24/7 kunnen doorgeven. Kamphuis: 'Ze hoeven niet meer te wachten op kantooruren. Voor ons is dit ook makkelijk, want we hebben geen piek meer wat betreft telefoontjes. De melding staat direct in het systeem, komt op

de juiste plaats terecht en de bon kan meteen opgepakt worden. De monteur wordt voorzien van de juiste informatie over de door de klant gemelde storing. Dat maakt ons werk efficiënter en zorgt dat de kwaliteit omhooggaat. Voor klanten is de kans op fouten immers veel kleiner.'

In het portaal zijn ook de facturen en werkbonden te zien. 'Als er een monteur geweest is, kun je exact terugzien wat er gebeurd is en wat hij gedaan heeft. Alle afspraken zijn zichtbaar en ook de Aquaco Controller, als je een abonnement hebt. Het is een alles-in-één-systeem waarbij we op één plaats alles digitaal aanbieden.' Het portaal is zowel voor desktop als telefoon gratis beschikbaar. Klanten van Aquaco kunnen terecht op klantportaal.aquaco.nl. Het blijft ook mogelijk om storingen telefonisch door te geven.



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!

Een bijkomend voordeel is dat klanten hun storing 24/7 kunnen doorgeven



Hans Kamphuis



Aquaco