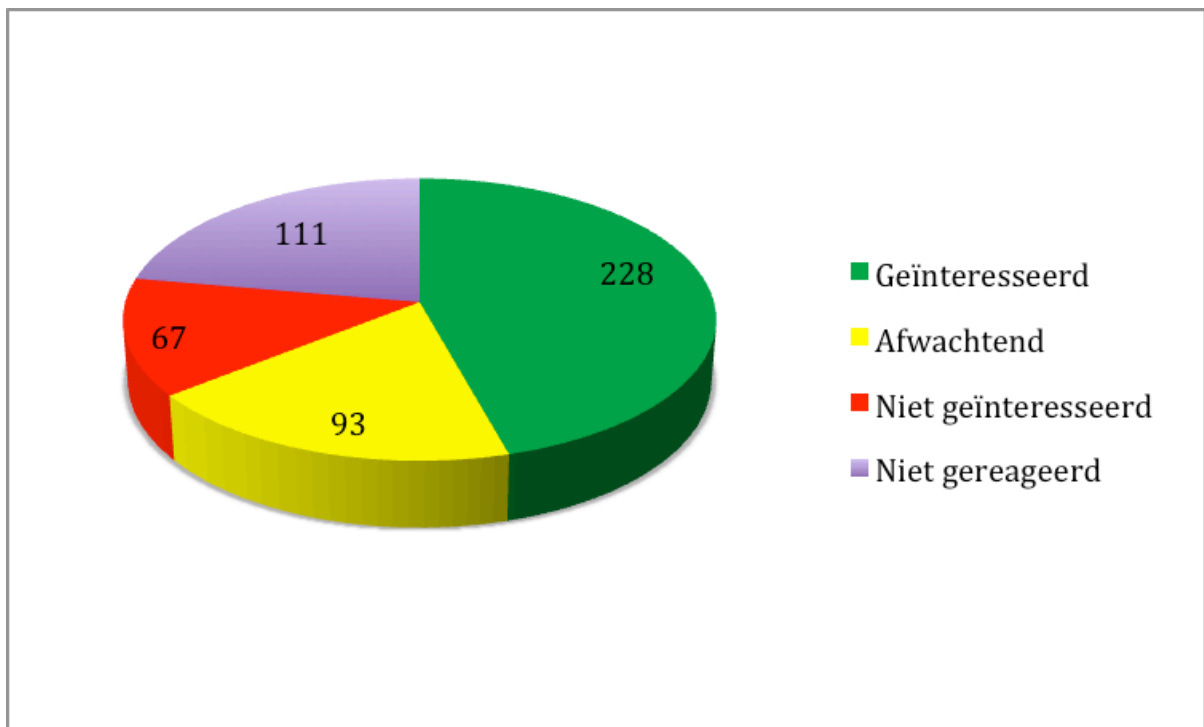


## Onderzoeksrapport Neutralis Klantenintranet

De belangrijkste vraag voor ons was of een klantenintranet door onze relaties als toegevoegde waarde zou worden ervaren. Uit onze enquête die we aan 500 van onze trouwste relaties hebben verzonden bleek een grote interesse. In de onderstaande grafiek is het resultaat van dit antwoord weergegeven.



Hieruit bleek dat er maar liefst 228 relaties (huishoudens) zijn voor wie een klantenintranet van waarde is en 93 relaties die zich er nog niet goed een beeld bij kunnen vormen en graag nog wat meer duidelijkheid wensen. Dat wij met een klantenintranet voor zoveel mensen van waarde kunnen zijn is voor ons de bevestiging dat deze er moet komen!

## Wensen

Met betrekking tot de vraag waaraan het klantenintranet moet voldoen zijn de navolgende 7 kernwensen naar voren gekomen:

### 1. verliesbeveiliging (16%)

Ik wil het geruste gevoel dat de stukken die voor mij belangrijk zijn niet verloren gaan als gevolg van brand, diefstal, scheiding, verhuizing of te grondig opruimen.

### 2. gestructureerde opslag van belangrijke documenten (17%)

Ik wil een logische opslagstructuur die is afgestemd op mijn persoonlijke situatie en mijn persoonlijke financiële plan.

### 3. overal toegang tot belangrijke documenten (16%)

Wanneer ik gegevens nodig heb wil ik hier 24 uur per dag, ongeacht of ik thuis, op kantoor of op vakantie ben, toegang toe hebben. Hierbij moet het niet uitmaken of ik achter mijn smartphone, tablet, notebook, of PC zit.

### 4. onafhankelijk van productaanbieders (15%)

Mijn gegevens zijn van mij en moeten dat ook blijven. Deze mogen niet voor allerlei vergelijkingsonderzoeken, marketing- en koppelverkoopacties worden gebruikt. Ook mogen mijn gegevens niet met anderen worden gedeeld of worden doorverkocht. Verder moet het geen rol spelen bij welke aanbieder mijn financiële producten zijn ondergebracht.

### 5. actiepunten ten behoeve van realisatie en onderhoud financial life planning (14%)

Ik realiseer mij dat een gezonde financiële situatie onderhoud vergt maar wil hierbij zelf achter het roer blijven zitten. Hiervoor wil ik inzicht in de zaken die voor mij gaan spelen en wil ik eraan herinnerd worden wanneer er actie moet worden ondernomen. Wanneer loopt de renteherziening van mijn hypotheek af? En wanneer bereiken mijn verzekeringen hun einddatum? Welke acties staan er nog op agenda om mijn wensen en doelstellingen te realiseren en wanneer moeten deze gerealiseerd zijn? Daarbij wil ik dat mijn eigen adviseur direct met mij kan meekijken en mij aan de hand van mijn actuele gegevens kan adviseren.

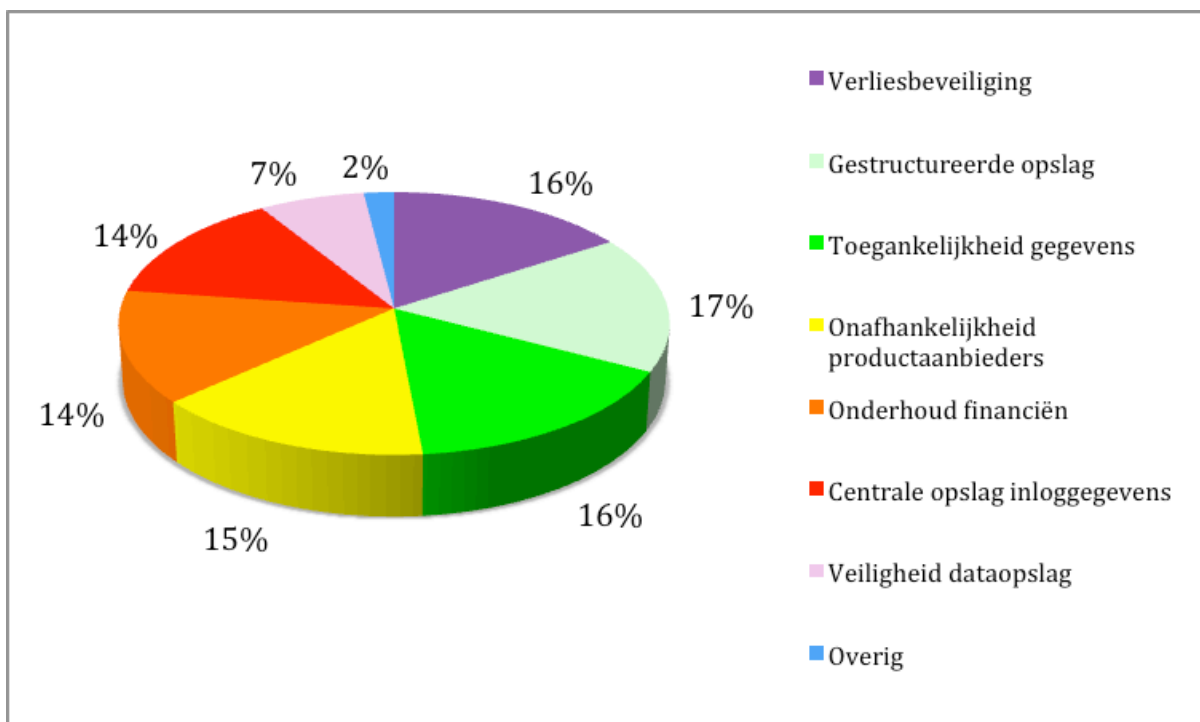
## 6. centraal overzicht inloggegevens (14%)

Wanneer ik met mijn pensioengegevens bezig ben wil ik niet zoeken naar de inloggegevens van mijn pensioenfonds. En wanneer ik de waarde van mijn polis wens in te zien moet ik niet in mijn polisbescheiden hoeven zoeken. Deze informatie wil ik direct kunnen inzien bij de rest van mijn digitale stukken.

## 7. veilige dataopslag (7%)

Ik wil dat mijn gegevens optimaal beveiligd zijn en worden bewaard op een goed beveiligde server bij een gerenommeerde in Nederland gevestigde host. Daarnaast moeten mijn digitale gegevens versleuteld verstuurd worden.

Onderstaand is schematisch weergegeven in welke mate de wensen als belangrijk worden ervaren.



Deze wensen zullen voor ons als basis dienen voor de inrichting van het klantenintranet.

## MIJN Neutralis

Ook zag één van de reacties toe op de naam “Neutralis Klantenintranet” die als te lang en onpersoonlijk werd ervaren. Als alternatief werd “MIJN Neutralis” voorgesteld waarin we ons helemaal kunnen vinden.

## Actielijst

- ✓ Inventariseren waarde van een klantenintranet
- ✓ Inventariseren van de wensen
  - Haalbaarheidsonderzoek wensen
  - Zelf testen van MIJN Neutralis
  - Testen van MIJN Neutralis door relaties
  - Officiële opening MIJN Neutralis

## Haalbaarheidsonderzoek

Zelf hebben wij de wens om “MIJN Neutralis” volledig te integreren in ons eigen CRM systeem zodat:

- Mutaties één op één zichtbaar zijn voor zowel onszelf als voor onze klanten (we dus als team kunnen werken)
- Conversieproblemen en dataverlies worden voorkomen
- We dezelfde persoonlijke dossierstructuur kunnen aanhouden
- Geen onnodige dubbele investeringen nodig zijn aan programmeerwerk
- Wij de veiligheid van de dataopslag en continuïteit kunnen waarborgen

Inmiddels hebben we contact opgenomen met onze programmeur en we hebben hem de navolgende vragen voorgelegd:

- Zijn de wensen realiseerbaar?
- Welke investering gaat dit met zich meebrengen?
- Wat zijn de doorlopende kosten voor het onderhouden van “MIJN Neutralis”?
- Wanneer kan het gerealiseerd zijn?

We hopen snel een update te kunnen geven van de status en de vervolgstappen. Wanneer er nog vragen of opmerkingen zijn vernemen wij het uiteraard graag.

Hartelijke groet,

Team Neutralis