



Act Now

What's your next move?

Moderne IT is essentieel voor de customer experience...

... maar blijkt in de praktijk buiten bereik

De verwachtingen van de klant zijn hoog, extreem hoog. Iedereen is gewend aan de dienstverlening van grote e-commerce spelers die een persoonlijke benadering en innovatieve dienstverlening bieden. Het geldt zowel voor B2C als B2B. We nemen onze ervaringen als consument mee naar het werk. Maar lukt het wel om aan deze hoge eisen van de Act-Now economie te voldoen? USoft zocht het uit en stelde business- en IT-managers vragen op diverse thema's. Wat blijkt? De helft van de organisaties geeft aan de verwachtingen van de klant moeilijk bij te kunnen houden vanwege belemmerende IT.

Snelle service is lastig

Acht op de tien managers (81%) zien een persoonlijke benadering als (zeer) belangrijk element van een goede customer experience. Ook een snelle service (81%) en realtime informatievoorziening (77%) worden gezien als zeer relevant voor de klantervaring. Men weet dus heel goed wat ervoor nodig is om

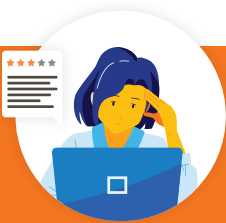
de klant een goede dienstverlening te bieden. Het ontbreekt alleen vaak aan een effectieve IT-omgeving die dit mogelijk maakt. Zo is de helft van de managers (51%) niet in staat om een snelle service (voldoende) te leveren. Hierdoor is data-uitwisseling complex en komen innovaties moeizaam van de grond.

Het ontbreekt vaak aan een moderne IT-omgeving, waardoor data-uitwisseling complex is en innovaties moeizaam van de grond komen

Belemmerende IT

Ook op het gebied van informatievoorziening wordt laag gescoord. 15 procent van de managers weet dat klanten de informatievoorziening van de organisatie een 6 of lager geven. En juist voor een goede informatie-

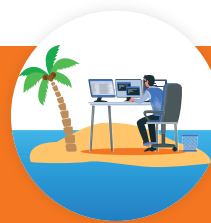
voorziening heb je een flexibele IT-omgeving nodig, waarbij systemen zoals verkoop, logistiek en CRM geïntegreerd zijn. Ook wil men in staat zijn om IT functionaliteit snel aan te passen en te ontwikkelen, wanneer de klant en organisatie daarom vragen.



15% geeft een 6 of lager voor de informatievoorziening aan klanten



61% heeft last van een gefragmenteerd klantbeeld

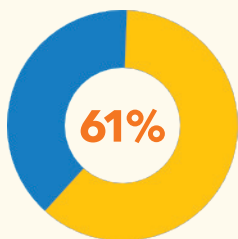


24% vindt dat de IT-systemen als eilanden functioneren

Met low-code sneller reageren

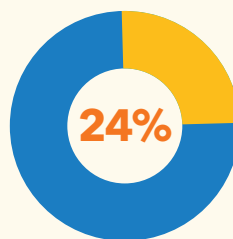
USoft stelt met haar low-code ontwikkelplatform organisaties in staat op basis van relevante informatie én op het juiste moment in te spelen op de wensen van de klant. Als organisatie haak je op deze manier in op een belangrijke trend die USoft het Act-

Now principe noemt. Nú reageren op veranderingen en snel schakelen voor een optimale customer experience. Breng met low-code de flexibiliteit en de regie terug in je IT-omgeving en zorg voor een optimale ondersteuning van je organisatie.



Zes van de tien managers zeggen te moeten werken met gefragmenteerde informatievoorziening

De informatie binnen deze organisaties wordt door verschillende systemen verzameld en verwerkt, waardoor er geen eenduidig klantbeeld is. Om tot waardevolle inzichten te komen, moet men dus veel data min of meer handmatig bij elkaar zoeken. Dit komt de snelheid van handelen niet ten goede en verhoogt het risico op fouten in het proces. En beide beïnvloeden direct de customer experience.



Een kwart is van mening dat IT-systemen als eilanden functioneren

Te vaak ervaren organisaties dat afdelingen onderling te weinig afstemmen en dat IT-systemen niet voldoende geïntegreerd samenwerken waardoor de organisatie niet optimaal ondersteund wordt.

Dit onderzoek is in opdracht van USoft uitgevoerd door Markteffect onder 540 managers in Nederland, bij organisaties in een breed aantal sectoren met meer dan honderd medewerkers.

Bij USoft weten we dat organisaties de vrijheid willen hebben een eigen weg te kiezen in het inrichten van hun bedrijfsvoering. Software mag hierin geen obstakel zijn - het moet juist drempels wegnemen. USoft biedt organisaties een low-code platform voor de ontwikkeling of herbouw van bedrijfskritische systemen.

Kijk voor meer informatie op usoft.com en community.usoft.com.

Explore
new possibilities

