

# De receptie van *de toekomst*

In dit whitepaper ontdek je:

- Het nut en de noodzaak van het digitaliseren van je ontvangst
- De ideale klantreis op het gebied van bezoekersregistratie
- Vier tips hoe je nu al je receptie toekomstbestendig maakt





# De receptie van de toekomst

De kans is groot dat in jouw bedrijf steeds meer processen en oplossingen digitaal worden ingericht. Heb je een 'smart office', werkte je recentelijk in de 'cloud', of staan er gemeenschappelijke documenten op een 'sharepoint'?

**55%**

Dan bevind je je in goed gezelschap; zo'n 55% van alle bedrijfsprocessen in Nederlandse MKB-bedrijven is gedigitaliseerd<sup>1</sup>. De verwachting is zelfs dat zo'n driekwart van alle bedrijfsprocessen binnen drie jaar digitaal zal zijn.

In deze digitaliseringslag wordt er nog te weinig stilgestaan bij de ontvangst van bezoekers. De traditionele receptiemedewerker ontvangt nu gasten, vult vervolgens bezoekerslijsten in en belt dan de afspraak-eigenaar. Een gemiste kans, want met een innovatieve ontvangst kun je je gasten positief verrassen, de receptiemedewerker ontlasten en daarmee ook een hogere klanttevredenheid bewerkstelligen.

<sup>1</sup>Onderzoeksbureau Kantar TNS bevestigt dit in de 'Visma Digitaliseringsindex'.



# Privacy



Een papieren bezoekerslijst waarop gasten hun naam, de afspraak-eigenaar en hun aankomst- en vertrektijd invullen... niet alleen ongewenst vanuit privacyoverwegingen, maar ook *"inefficiënt"*.

***Bezoekersregistratie mag sinds de gewijzigde privacywetgeving niet meer op een fysieke lijst bijgehouden worden.***

*"Bezoekerslijsten worden overgetypt aan het einde van de dag of werkweek. De bezoekersregistratie mag daarbij dankzij de nieuwe privacywetgeving ook niet meer op papier bijgehouden worden. Deze lijst wordt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming beschouwd als 'datalek'; mensen kunnen zien wie er in het gebouw aanwezig zijn, en hun gegevens kopiëren".*

***Een fysieke lijst is af te raden vanuit het concurrentie-oogpunt.***

Ook vanuit concurrentie-oogpunt is het onverstandig om inzicht te verschaffen in de aanwezigen: *"Stel: je bedrijf pitcht voor een opdracht tegen twee andere bedrijven en je bent als laatste aan de beurt, dan zie je op de bezoekerslijst precies tegen wie je het opneemt."*



# Veiligheid



Digitaliseren van de receptie zorgt er voor dat je ook qua veiligheid voldoet aan de weg- en regelgeving. **De Arbowetgeving<sup>2</sup> verplicht werkgevers om doeltreffende maatregelen te treffen op het gebied van eerste hulp bij ongevallen, brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen.**

Een sluitende bezoekersregistratie is dan ook essentieel om een veilige omgeving te creëren en om in noodsituaties externe hulpverleningsorganisaties snel en juist te informeren.



# Bezoekerservaring

De bezoekersregistratie digitaliseren is niet alleen praktisch en veilig, maar intensiveert ook de beleving.

***Verras je bezoeker bij ontvangst met een digitale beleving.***

Het innoveren van de receptie maakt het proces 'smooth' voor gasten. ***"Beantwoord zoveel mogelijk vragen vooraf; deel een routebeschrijving en de WiFi-code in de uitnodiging en verras de bezoeker bij de ontvangst met een digitale beleving. Aankomen wordt 'inchecken'. Niet alleen prettig voor de bezoeker, maar als ondernemer sla je zo twee vliegen in één klap: DigiReceptie is goedkoper en veiliger dan een traditionele ontvangst, en je receptiepersoneel kan zich bezighouden met taken waarbij ze meer in hun kracht staan."***

<sup>2</sup>Artikel 3.1 lid e.



# De volledige klantreis van de toekomst

Wanneer begint een afspraak? Op het moment dat een bezoeker het terrein op rijdt, als hij zich meldt bij de receptie of als hij opgehaald is door de afspraak-eigenaar? De bezoeker is al bezig met de afspraak vanaf het moment dat de uitnodiging ontvangen is, en laat die pas los op het moment dat hij het terrein af rijdt. De volledige klantreis van de toekomst ziet er volgens DigiReceptie als volgt uit:





## Voorafgaand aan de afspraak:



De bezoeker krijgt via e-mail een uitnodiging met QR-code voor de afspraak.

## Op de dag van de afspraak:

De slagbomen van de parkeerplaats openen automatisch na scan QR code.



De bezoeker checkt met dezelfde QR-code in bij de entree/receptie.



De afspraak-eigenaar wordt direct geïnformeerd over de aankomst van de bezoeker op zijn desktop, tablet of smartphone<sup>1</sup>.



Tijdens het wachten houdt een narrowcast-scherm de bezoeker op de hoogte. Hierop verschijnt het laatste nieuws. De content is afhankelijk van het type klant.



Enmaals op weg in het pand, openen de (draai)deuren met de ontvangen QR-code of geprinte bezoekerspas.



De afspraak vindt plaats in een vooraf gereserveerde vergaderruimte. (optioneel)



De bezoeker checkt uit. Zo is er realtime inzicht in de aanwezigheid.



Na het verlaten van het terrein ontvangt de bezoeker nog een 'bedankt-bericht' via sms<sup>1</sup> met eventueel een URL naar een evaluatie.



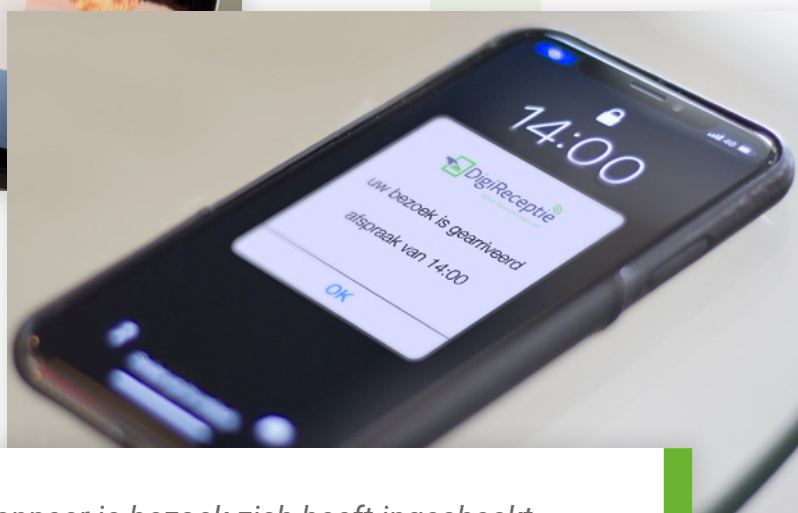
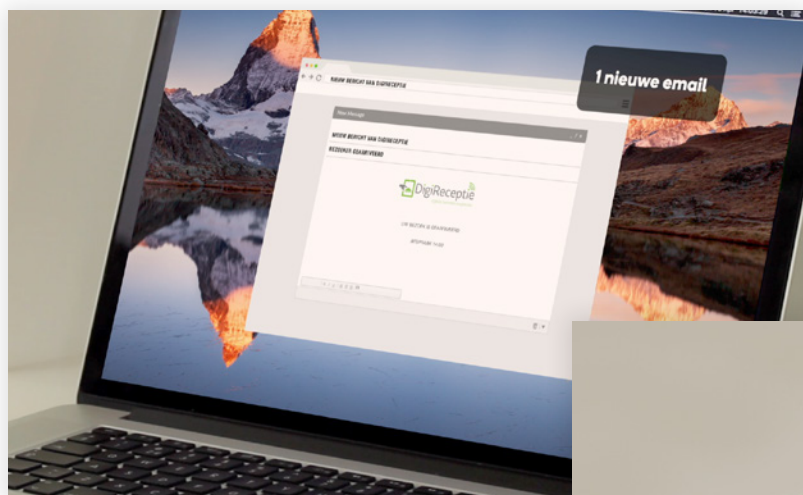
<sup>1</sup>SMS-bundel benodigd.



# Digitaliseer ook jouw receptie. Start nu met DigiReceptie!

Je klanten zijn je waardevolste bezit. Je kunt ze de bezoekerservaring die ze verdienen.

Vaak zijn zij (en jij) nog veel tijd kwijt met bijvoorbeeld het handmatig registreren van hun bezoek (vaak nog op papier), het doorlezen en ondertekenen van bezoekersvoorwaarden en het bereiken van de juiste persoon. DigiReceptie gelooft en belooft dat dat **sneller, slimmer en leuker** kan. Voor je klanten, en voor jou.



*Directe notificatie wanneer je bezoek zich heeft ingecheckt*



QR check-in



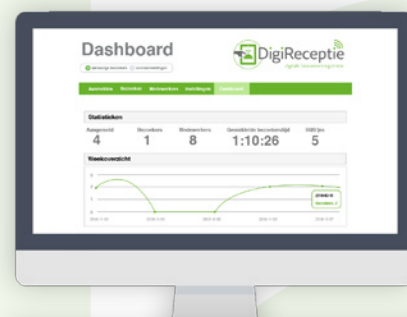
DigiReceptie vervangt het handwerk, zoals de papieren bezoekersregistratie en de **notificatie** van de afspraak-eigenaar. DigiReceptie stuurt direct een e-mail en pushbericht naar de betreffende medewerker, zodra je bezoeker zich heeft geregistreerd. Zo heeft de receptiemedewerker meer tijd voor een persoonlijk gesprek en het faciliteren van je bezoeker.



### Bezoekers eenvoudig digitaal aanmelden

Ook voorzien we je van helder **inzicht** in wie jouw bedrijf bezoekt. In geval van calamiteiten hebben jij en je BHV'ers altijd een actueel **overzicht** van de aanwezige bezoekers in het pand.

DigiReceptie installeer je snel, is gemakkelijk in gebruik en werkt op een tablet. Of je nou tien of vijfhonderd medewerkers hebt, één kantoor of meerdere panden, DigiReceptie werkt als **onbemande** receptie, of als **aanvulling** op je receptiepersoneel.



### Overzichtelijk bezoekersportaal





# 4 simpele tips om je receptie future-proof te maken

Nu al beginnen? Denk eens aan deze vijf simpele tips:

1.

## ***Optimaliseer je ontvangst***

- Installeer DigiReceptie bij je receptie om bezoekers in te schrijven (Kies voor meerdere tablets voor een snelle afhandeling)

2.

## ***Verleng de klantreis***

- Stuur je bezoekers vooraf heldere informatie over de afspraak, en een routebeschrijving, wifi-code en bezoekersvoorwaarden.

3.

## ***Vergroot je klantervaring***

- Zorg voor entertainment: plaats bijvoorbeeld een narrowcast-scherm met specifieke informatie.
- Verras je bezoeker: stuur je gasten een sms'je als ze het pand weer verlaten met een vooraf ingesteld 'bedankt-bericht'

4.

## ***Maak je BHV'ers connected***

- Zorg dat je BHV'ers altijd bij de bezoekerslijsten kunnen, zodat ze in een noodsituatie direct weten wie er in het pand is
- Zorg dat je BHV'ers in een groeps-app zitten, die alleen in geval van nood gebruikt mag worden. Sluit ook je receptiemedewerkers aan.



# Zij gingen je voor



*"De app werkt zeer gebruiksvriendelijk, bezoekers worden stap voor stap meegenomen en geïnformeerd. Door DigiReceptie ontvangen wij onze gasten sinds 2016 op een moderne en gastvrije wijze."*

Mireille - Olympic Fruit



*"Bij cursussen registreerden wij middels lijsten, die deelnemers handmatig tekenden. Dit kostte veel tijd en papierwerk. Wij streven echter duurzame doelstellingen na en willen processen digitaliseren. Daarom hebben we, naar volle tevredenheid, voor DigiReceptie gekozen."*

Erik van der Linden - Programma Manager Alfa

ie  
strategie



# Nog één keer alle voordelen van DigiReceptie op een rij:

## ✓ **Direct realtime overzicht: veilig**

Direct overzicht van aanwezigen in het geval van calamiteiten. Voldoe aan vereisten op het gebied van BHV, ARBO, ISO-certificering en wettelijke registratieplicht. Bezoekers tekenen eenvoudig je bezoekersvoorwaarden.

## ✓ **Directe notificatie als de bezoeker zich aanmeldt**

Ontvang meteen na de check-in een mail en pushbericht. Behoeftte aan meer persoonlijk contact? Breid DigiReceptie uit met VideoReceptie.

## ✓ **Compleet, voordelig en snel**

Eén complete tool voor bezoekersregistratie, naar wens in te richten. Snel en eenvoudig aan- en afmelden. Houd tijd over voor wat écht belangrijk is: gastvrijheid en een verbluffende eerste indruk.

## ✓ **Privacy-proof**

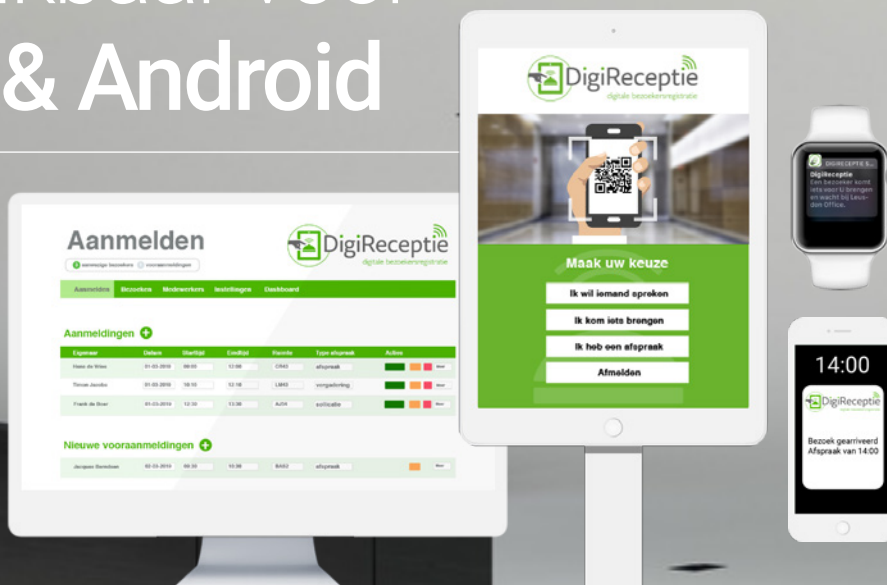
Niet met privacygevoelige papieren lijsten, maar veilig en correct op digitale wijze uw bezoekers registreren. Helemaal privacy- proof.

*DigiReceptie is volledig aanpasbaar aan uw huisstijl. Ook is DigiReceptie uit te breiden met hardware, zoals een pasprinter en de nieuwe BuitenScanner.*

Bekijk alle voordelen van DigiReceptie in deze video

Bekijk de hardware van DigiReceptie op deze pagina

Beschikbaar voor  
**Apple & Android**



**DigiReceptie.**  
**Welkom, wat kunnen wij  
voor jou betekenen?**

De voordelen van digitale bezoekersregistratie zelf ervaren?  
Plan een online demonstratie van DigiReceptie  
of probeer DigiReceptie gratis.