

In het hoofd van de klant

De rode draad bij PLEIT2015: technologie helpt advocaten om efficiënter te werken, maar de volgende stap is de klantervaring ermee verbeteren.



Nathalie Gloudemans-Voogd

Beeld: Peter Kos

Onderzoek van ING wijst uit: advocaten gebruiken technologie nu vooral om efficiënter te werken. Er is nog een wereld te winnen door de relatie met de klant te versterken via technologie. Hoe kunnen advocatenkantoren dat doen? PLEIT2015 lijkt onbewust gewijd aan dat thema.

Drie start-ups hebben wel een idee. Tijdens het ochtendprogramma mochten zij pitchen om de winst in de Dutch Legal Tech Startup Awards. Big data analyse tool Clocktimizer leest gegevens uit tijdschrijffregels. Door die te analyseren, leren advocaten slimmer met data omgaan: zo zien ze efficiëntieverbeteringen, kunnen ze projecten beter monitoren en betere prijsafspraken maken, om uiteindelijk de dienst aan de cliënt te verbeteren. Samenwerken met de klant om de relatie te versterken is de premisse van klantportaalbouwer start-up FastPortal en leverancier van een online collaboratietool SMASHDOCs (en een klantportaal of



samenwerken in één online document levert natuurlijk efficiëntieverbeteringen op).

De oplossing van Microsoft, gebracht door keynotespeaker Daniel Canning, is: lever context. Er is zoveel data; om relevant te zijn, is context nodig. ING adviseert met de cliënt op reis te gaan. Sectormanager zakelijke dienstverlening Sasja Winters adviseert: 'Je moet in het hoofd van je klant gaan zitten.'

Aan het eind van de dag komt de confetti naar beneden voor de juridisch-technologische innovatie van het jaar: Clocktimizer, opgericht door een oud-advocaat die betere *fee quotes* wilde afgeven, wint de start-up wedstrijd. De aanwezigen stemmen voor meer inzicht in interne processen, om de efficiëntie én uiteindelijk de klantervaring te verbeteren. Om in het hoofd van je klant te gaan zitten, moet je dus misschien eerst jezelf beter leren kennen. <<