

CUSTOMER PULSE SURVEY | TOEKOMSTORIËNTATIE

DKV is opgericht om de transportbranche en fleet markt in Europa de best mogelijke cash-free verzorging onderweg te bieden. Maar, de wereld verandert en DKV verandert mee. Wij zijn 'on the move', van klassieke tankkaartprovider naar digitale mobiliteitsdienstverlener. Omdat onze klanten centraal staan polsen wij regelmatig hoe onze plannen op het gebied van digitale services, financiële dienstverlening en e-mobility aansluiten bij de behoeften van onze klanten.

De pulse survey 'future orientation' vond begin 2019 plaats.

Ruim **350** klanten zijn ondervraagd.

Deze bedrijven opereren in:



IN DEZE INFOGRAPHIC DE RESULTATEN VAN ONZE NEDERLANDSE KLANTEN

HET HEDEN

1

De cashless on-the-go voorzieningen tanken, tol en facturering zijn belangrijkste diensten die onze klanten afnemen. Dit tot grote tevredenheid:

HOE GELOOFWAARDIG IS DKV ALS PARTNER VOOR CASH-FREE VERZORGING ONDERWEG?



100%

TOL

100%



100%

2

Bij elke beslissing die we nemen staan de behoeften van onze klanten centraal. Daarom hebben wij de laatste jaren veel geïnvesteerd in digitale services, zoals een online klantenaccount, DKV eREPORTING voor het optimaliseren van fleet management en een DKV APP voor chauffeurs. Dit wordt gewaardeerd:

ZIET U DKV ALS PARTNER VOOR DIGITALE SERVICES & PRODUCTEN?

JA

91%

NEE

9%

“Eenvoudig te gebruiken, goede transparantie.”

“Eenvoudig inzicht in de kosten gedurende een lopende maand.”

“Goede tools, goede app.”

3

DKV is ook actief als financiële dienstverlener voor mobiliteit. Kiest u voor DKV Refund Services, dan handelt DKV Euro Service de complete afwikkeling van BTW-restituties voor u af, ook voor aankopen buiten DKV om. Ook kan DKV de restitutie van de betaalde dieselaccijnzen verzorgen.

ZIET U DKV ALS PARTNER VOOR FINANCIËLE SERVICES, ZOALS BTW- EN DIESELACCIJNSRESTITUTIE?

JA

74%

NEE

26%

“De jarenlange aanwezigheid werkt vlotte acceptatie in de hand.”

“DKV is al jarenlang een betrouwbare partner op de markt.”

DE TOEKOMST

4

We willen niet alleen innoveren op het gebied van productontwikkeling. We willen innoveren in elk aspect van onze business. Van digitale diensten om uw operatie te vereenvoudigen en inzichtelijk te maken tot cashless betalingen van alternatieve brandstoffen.

OP WELKE GEBIEDEN Zouden ONZE KLANTEN IN DE TOEKOMST ADDITIONELE SERVICES VAN DKV OVERWEGEN?

70%

Aanbieder van digitale services

56%

Aanbieder op het gebied van alternatieve brandstof/stroom

65%

Partner voor innovatieve financiële producten

5

E-mobiliteit is de drijvende kracht van de toekomst: kostenefficiënt, milieuvriendelijk en future-proof. In hoeverre speelt e-mobiliteit bij onze Nederlandse klanten?

WAT ZIJN DE PLANNEN VAN ONZE KLANTEN OP HET GEBIED VAN E-MOBILITEIT?

3%

zegt vandaag de dag al te beschikken over elektrische voertuigen.

22%

van alle ondervraagden gaat binnen **3 jaar** investeren in elektrische voertuigen.

60%

verwacht pas over **> 3 jaar** te investeren in e-mobiliteit.

12%

weet het nog niet.

“DKV zal zich, net als de andere gebieden waar zij actief zijn, ook op het gebied van e-mobiliteit bekwamen.”

MEER DAN DE HELFT VAN DE NEDERLANDSE KLANTEN STAAT OPEN VOOR SAMENWERKING MET DE DKV OP HET GEBIED VAN E-MOBILITEIT