

## KERNTTEAM CRM

- Notulen maken
- Overleg kernteam
- Terugkoppelen aan Stuurgroep

## RAPPORTAGE

- Naar managers
- Naar gebruikers
- Sales en verkoop

## MISSIE CRM

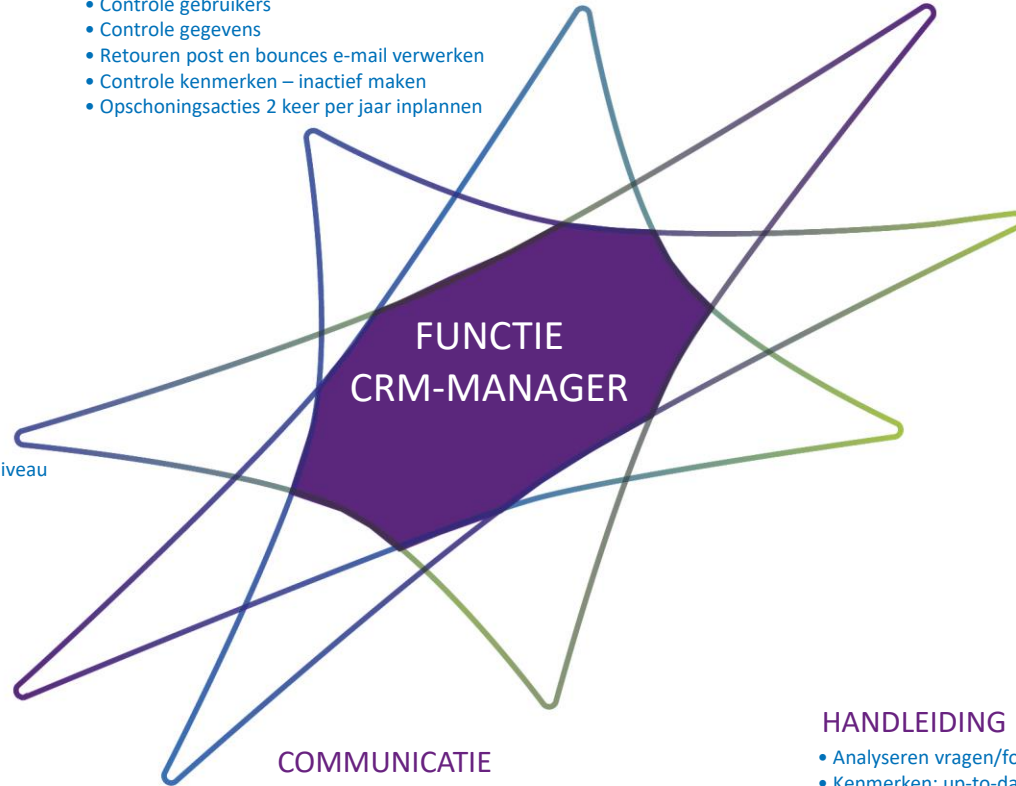
- Presentaties in MT/werkoverleg
- KPI's bepalen op persoon/afdelingsniveau
- Afdeling begeleiden bij gezamenlijk gebruik adressen

## OVERLEG

- Met de leverancier
- Functioneel Beheer
- CRM-coördinatoren
- Communicatie
- Events & Hospitality
- Externe leveranciers voor aanvullende diensten

## TOETSEN OP DATAKwalITEIT

- Controle gebruikers
- Controle gegevens
- Retouren post en bounces e-mail verwerken
- Controle kenmerken – inactief maken
- Opschoningsacties 2 keer per jaar inplannen



## COMMUNICATIE

- Intranet
- E-mail
- Bijeenkomsten
- Gebruikers enthousiast houden

## TRAININGEN

- Zaal/catering reserveren of online via Zoom of Teams
  - Afstemmen functioneel beheer ivm licenties
- Gebruikers uitnodigen
  - E-mail sturen met uitleg waarom CRM
  - E-mail sturen met login
- Training geven
  - Visie van de organisatie op CRM
  - Inhoudelijke trainer van de leverancier
  - Er bij zijn i.v.m. terugkoppeling bij inhoudelijke vragen
- Terugkoppeling iedere gebruiker
  - Was het duidelijk?
  - Afstemming collega's
  - Controle
  - Inrichten werkplek met relevante kenmerken
  - Werkplekbegeleiding (eventueel)
  - Vervolgtraining inplannen na 2 maanden

## HANDLEIDING

- Analyseren vragen/fouten t.b.v. tips op intranet
- Kenmerken: up-to-date houden lijst met uitleg
- Inrichting trainingsportaal, bijvoorbeeld in Sharepoint