Traineeship: CRM Project

Algemene functionaliteiten:

* Database van klanten
* Inlogger
* Webservices REST (Jax-rs)
* Relatiebeheer
* Er bestaat een user

Klant gerelateerde functionaliteiten:

* Klant toevoegen
* Klant verwijderen
* Adres wijzigen
* Gegevens ((post)adres, telefoon, kvk)
* Notities
* Klant contact
* Bankgegevens
* (kvk controleren via openkvk)

Wat heb ik gedaan?

Wat ben ik tegen gekomen?

Hoe heb ik het opgelost?

**CRM software toepassing**

CRM software biedt veel functies waarmee een groot scala aan toepassingen mogelijk is. De diverse CRM functies worden in dit artikel beschreven. Welke functies voor u van belang zijn, hangt natuurlijk af van uw eisen, wensen en uw eigen bedrijfsspecifieke situatie.

**Relatiebeheer**  
Bij relatiebeheer legt u alle klantgegevens vast. Denk aan bedrijven, contactpersonen, adresgegevens, huishoudens, personen en onderlinge relaties (holding-werkmaatschappij, vader-zoon). Steeds meer CRM-systemen bieden mogelijkheden voor het vastleggen van gegevens van wederverkopers en businesspartners (partner relationship management), contracten (contractmanagement) en medewerkers (employee relationship management).

**Klantcontact**  
Hier legt u handmatig of automatisch alle contacten met klanten vast. Met wie heeft u wanneer, waarover en via welk kanaal contact gehad? Aan een klantcontact, bijvoorbeeld een bedrijfsbezoek, kunt u meerdere relaties en contactpersonen koppelen. U kunt een status toekennen aan een contact (leadmanagement) en allerlei vervolgacties definiëren, inplannen (timemanagement) en bewaken (workflowmanagement). Aan klantcontacten kunt u kosten toekennen voor kostenbewaking (activity based costing).

**Strategische marketing**  
Bij deze functie kunt u gegevens vastleggen over product/markt-combinaties, marktomvang, marktaandeel, kritieke succesfactoren, SWOT-analyses en concurrenten. Daarnaast kunt u productbeschrijvingen, product- en prijsstrategie en product-life-cycles vastleggen. Verder kunt u marketing- en communicatiebudgetten vastleggen en de uitputting daarvan bewaken. Ook kunt u verkoopkanalen vastleggen inclusief budgetten, verkoopdoelstellingen en resultaten.

**Campagnemanagement**  
Met deze functie legt u alle marketingcampagnes vast. Denk aan doelstellingen, activiteitenplanning, budgettering, kostenregistratie en bewaking. Campagnes kunnen gericht zijn op het uitbouwen van relaties met klanten (relatiemarketing) of op het verkopen van producten en diensten (transactiemarketing). Een eenvoudige marketingcampagne bestaat bijvoorbeeld uit het polsen van de interesse bij klanten voor een bepaald product, responsverwerking en bij een positieve respons doen van een passende aanbieding.

**Direct marketing**  
Met deze functie selecteert u klanten (doelgroepselectie), maakt u een mailing aan en verstuurt u die mailing naar alle geselecteerde klanten via het contactkanaal naar keuze (post, email, fax). Hier legt u ook de respons vast op de mailing: heeft men wel of niet interesse in het aangeboden product? Eventueel beheert u hier ook de voorraad van direct marketing materiaal zoals folders, flyers en promotieartikelen.

**Telemarketing**  
Deze functie is bestemd voor al uw callcenteractiviteiten. U kunt belscripts vastleggen waarmee inkomende en uitgaande telefoongesprekken gestructureerd en uniform afgehandeld kunnen worden. Binnenkomende gesprekken worden, afhankelijk van instellingen, automatisch doorgeschakeld naar de eerst vrije of meest geschikte medewerker. Door nummerherkenning ziet u alle klantgegevens op het scherm nog voordat u de telefoonhoorn heeft opgepakt. Voor telemarketingacties kunt u speciale belscripts en schermen (personalized pages) instellen.

**Verkoopondersteuning**  
Hiermee kunt u producten registreren (productcatalogus), offertes maken, de voortgang van het verkoopproces bewaken (opportunity management) en orders vastleggen. U kunt verkooprayons en verkoopbudgetten vastleggen. Ook kunt u verkoopprognoses opstellen en forecastberekeningen en pijplijnanalyses uitvoeren. Voor buitendienstmedewerkers zijn verschillende oplossingen aanwezig waardoor zij op locatie toegang hebben tot het CRM-systeem. Sommige CRM-systemen bieden ook een volledige projectadministratie.

**Klantenservice**  
Deze functie biedt mogelijkheden voor het registreren en afhandelen van klachten. Ook kunt u veelgestelde vragen met antwoorden vastleggen (frequently asked questions) die klanten rechtstreeks kunnen inzien op uw website. Sommige CRM-systemen bieden uitgebreide functies voor ‘servicemanagement’. Hiermee regelt u het beheer en onderhoud van alle verkochte en verhuurde machines en gereedschappen. Denk aan registratie en opvolging van storingsmeldingen en het inplannen en uitvoeren van reparaties en onderhoudswerkzaamheden.

**Kennismanagement**  
Hier treft u functies aan voor het kennismanagementsysteem. Denk aan zaken als bulletin board, frequently asked questions (voor intern gebruik), discussieplatforms en het raadplegen van externe informatiebronnen op film, video of cd-rom.

**Timemanagement**  
Dit onderdeel bestaat uit uitgebreide agendafuncties met to-do lijsten. Agenda en to-do lijsten worden automatisch op medewerker- en groepsniveau bijgewerkt vanuit klantcontacten, campagnemanagement en klantenservice. De CRM-agenda kan naadloos geïntegreerd worden met externe agendasystemen in MS Outlook, Lotus Notes of Personal Digital Assistent (PDA).

**Workflowmanagement**  
Met deze functie kunt u alle CRM-processen sturen en bewaken. De meeste CRM-systemen ondersteunen drie soorten workflow’s (werkstromen). De afhandeling van klantcontacten wordt ondersteund door middel van vooraf gedefinieerde acties en vervolgacties. Verder wordt de uitvoering van vooraf geplande marketingacties (campagnemanagement) ondersteund en als laatste wordt de uitvoering van vooraf geplande projectactiviteiten (projectadministratie) ondersteund. Workflowmanagement heeft nauwe relaties met timemanagement. Alle uit te voeren activiteiten worden namelijk gesignaleerd in de agenda’s en to-do lijsten van medewerkers en klantteams.

**Multi-channel management**  
Hier kunt u contactkanalen vastleggen met al hun kenmerken zoals mediagebruik, capaciteit en kosten. U kunt mensen, middelen en budgetten aan contactkanalen toewijzen en de uitputting daarvan bewaken. Per contactkanaal kunt u analyses maken van het gebruik en de effectiviteit.

**E-Business ondersteuning**  
Alleen grote en dure CRM-systemen ondersteunen op grote schaal e-business processen. Men noemt dit ook wel ‘e-CRM’. Hierbij kunt u denken aan het personaliseren van websites, het registreren van webstatistieken, het publiceren van productcatalogi inclusief betalingsafhandeling (e-shop), het bieden van selfservice functies (bijvoorbeeld frequently asked questions), het beïnvloeden van de dialoog via vooraf aangemaakte scripts en het doen van gerichte aanbiedingen op basis van het ‘surfgedrag’ van de bezoeker (clickstreamanalyses).

**Business Intelligence**  
Alle CRM-systemen hebben uitgebreide mogelijkheden voor het uitvoeren van selecties, analyses en het samenstellen en afdrukken van rapporten voor managementinformatie. Vaak heeft men bestaande rapportagesoftware zoals Crystal Reports of Business Objects geïntegreerd in het CRM-systeem. Eerder gemaakte selecties kunt u bewaren onder zelf gekozen namen zodat u selecties en rapporten keer op keer kunt gebruiken (bibliotheekfunctie).