

# Toelichting collectieve actie

## Selectie

De selectie van klanten vindt in drie stappen plaats.

### STAP 1 Eerste selectie

De eerste selectie is een algemene selectie vanuit alle klanten in het systeem worden geselecteerd:

Klanten die nog niet eerder dezelfde QuickScan hebben ontvangen

EN

Klanten die neutraal of positief scoren in Happy Faces\* PROFIEL

EN

Klanten die neutraal of positief scoren in Happy Faces\* UPDATE

EN

Klanten die neutraal of positief scoren in Happy Faces\* RELATIEMANAGER

### STAP 2 VERFIJNING

Op basis van deze eerste selectie kan in het Trusted Accountant platform een verfijning worden aangebracht.

Team: Elke klant behoort tot een team of vestiging. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten van een team in de selectie worden opgenomen.

EN

Relatiemanager: Elke klant behoort tot een relatiemanager. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten van een relatiemanager in de selectie worden opgenomen.

EN

Branche: Van elke klant is vastgelegd in welke branche deze actief is. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde branche in de selectie worden opgenomen.

EN

Eigendom: Van elke klant is vastgelegd hoe het eigendom is geregeld. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde eigendomsstructuur team in de selectie worden opgenomen.

EN

Omvang: Van elke klant is de omvang vastgelegd. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaalde omvang in de selectie worden opgenomen.

EN

Profiel: Van elke klant is een profiel bepaald. Hier kan een selectie gemaakt worden of de klanten met een bepaald profiel in de selectie worden opgenomen.

**Let op: Dit zijn allemaal EN criteria. Een klant zal dus aan alle voorwaarden moeten voldoen.**

### STAP 3 FINETUNING

Als laatste stap kunnen er individuele klanten worden uitgesloten. Deze kunnen worden aangegeven in het Trusted Accountant platform. Als hulpmiddel in een Excel uitdraai beschikbaar.

\*Happy faces of scores.

Elke klant wordt 'gescoord' op basis van een algoritme. Dit algoritme wordt per QuickScan met jullie afgestemd. De uitkomsten kunnen negatief, neutraal, of positief zijn.

Er wordt een inschatting gemaakt of een QuickScan aansluit bij de behoefte van een klant.

Er zijn 3 categorieën Happy Faces

- Profiel, gebaseerd op de branche, het type eigendom, de bedrijfsomvang en de klantindeling.
- Update, gebaseerd op de uitkomsten van een ingevulde QuickScan update.
- Relatiemanager, gebaseerd op de inschatting van de relatiemanager.

## Versturen en respons

### Versturen uitnodigingen.

De uitnodigingen worden in één keer verstuurd.

Let hierbij op dat je organisatie de opvolging van de actie wel waar moet kunnen maken. Als je een actie verstuurt naar 1000 cliënten moeten de relatiemanagers dit wel aankunnen.

De uitnodigen worden verstuurd namens de relatiemanager. Deze krijgt ook een afschrift van de uitnodiging.

### Respons

Nadat de klant een QuickScan heeft ingevuld. Ontvangt deze een mail met een PDF-rapportage. Deze rapportage bevat de uitkomsten van de QuickScan.

De relatiemanager ontvangt een afschrift van deze mail en PDF-rapportage.

### Herinneringen

Mocht een client niet reageren op een uitnodiging om de QuickScan in te vullen dan wordt deze klant na 3 en na 7 dagen een herinnering. **Als je wil voorkomen dat klanten een herinnering op zondag ontvangen, dien je de uitnodiging niet op donderdag te versturen!**

Mocht de klant na 10 dagen nog niet reageren dan krijgt de betrokken relatiemanager hier een email bericht van.

## Rapportages

### Managementrapportage

Er is een managementrapportage beschikbaar. Deze bevat de belangrijkste kerncijfers.

Daarnaast is er een Excel rapportage opvraagbaar in het systeem. Deze bevat alle vastgelegde data van deze actie. Hiermee kan een gedetailleerde rapportage worden samengesteld.

### Excel rapportage

Van de actie is een Excel rapportage beschikbaar. Voor elke verstuurd QuickScan is een regel opgenomen. Onderstaand een beschrijving van de kolommen.

Kolom	Kolom naam	Beschrijving
A	Voornaam klant	Voornaam van de klant
B	Achternaam klant	Achternaam van de klant
C	Relatienummer klant	Relatienummer van de klant
D	Plaats klant	Woonplaats klant
E	Bedrijf klant	Naam van het bedrijf van de klant
F	Branche klant	Branche waarin de klant werkzaam is
		1. Bouw 2. Agrarisch 3. Zakelijke dienstverlening 4. Persoonlijke dienstverlening 5. Transport 6. Leisure 7. Onroerend goed 8. Overig
G	Omvang klant	Bedrijfsomvang klant
		1. Klein 2. Midden 3. Groot
H.	Eigendom klant	Eigendomsverhouding klant
		A. Familiegeleide onderneming B. DGA geleide onderneming C. Zakelijk partners D. Private equity E. Overig
I	Profiel klant	Het klantprofiel van de klant
		A. Tijd en aandacht B. Onderhouden C. Gericht ontwikkelen D. Efficiency verhogen
J	Naam team	Naam van het team/vestiging waar de klant toe behoort.
K	Voornaam relatiemanager	Voornaam betrokken relatiemanager
L	Achternaam relatiemanager	Achternaam betrokken relatiemanager
M	Volgens profiel	Happy face vastgesteld op basis profiel klant
		1. Positief 2. Neutraal 3. Negatief
N	Volgens update	Happy face vastgesteld op basis ingevulde QuickScan Update
		1. Postief 2. Neutraal

		3. Negatief
O	Volgens relatiemanager	Happy face vastgesteld op basis input relatiemanager
		1. Positief 2. Neutraal 3. Negatief
P	Datum verzonden	Datum dat QuickScan is verzonden
Q	Datum rapportage	Datum dat de rapportage naar klant is verzonden. Klant heeft op deze datum QuickScan afgerond
R	Uitnodiging verzonden	Kent een waarde 1 of leeg waarbij 1 is verzonden. Leeg niet verzonden.
S	Klant heeft ingelogd	Klant heeft ingelogd in de app. 1 Klant heeft ingelogd. Leeg klant heeft niet ingelogd
T	Rapportage verzonden	PDF rapportage is naar klant verzonden. 1. Rapportage is verzonden Leeg rapportage is niet verzonden.
U	Klant niet geint. na inloggen	Klant heeft aangegeven niet mee te willen werken in de QuickScan 1 Klant heeft dit aangegeven. Leeg niet van toepassing
V	Eerste reminder verzonden	Een eerste herinnering is verzonden naar de klant. 1 Eerste herinnering is verzonden. Leeg niet van toepassing
W	Tweede reminder verzonden	Tweede herinnering is verzonden naar de klant. 1. Tweede herinnering is verzonden. Leeg niet van toepassing.
X	RM geïnformeerd geen respons	Bericht naar relatiemanager klant heeft niet gereageerd. 1 Bericht is verzonden Leeg niet van toepassing.
Y	Datum eerste reminder	Datum dat eerste herinnering is verzonden aan client
Z	Datum tweede reminder	Datum dat tweede herinnering is verzonden aan client
AA	Datum geen respons	Datum dat relatiemanager is geïnformeerd dat klant niet heeft gereageerd.
AB en verder	Vraag 1..n	Antwoorden zoals de klant heeft gegeven op de vragen in de QuickScan.

### Toelichting vragen en antwoorden

In de verschillende QuickScans worden verschillende soorten vragen gesteld. Onderstaand een toelichting op deze waardes.

Type	Omschrijving	Waarde
------	--------------	--------

Slider	Een schuifelement in verschillende verschijningen	Numerieke waarde A. -100 --- 100 B. 0 --- 100 C. 0 --- 5
Meerkeuze vraag	Kan voorkomen als Ja/Nee maar ook als een meerkeuze vraag.	Alfanumerieke waarde 'ke1' eerste antwoordmogelijkheid 'ke2' tweede antwoordmogelijkheid 'ke3' derde antwoordmogelijkheid Enz
Open tekst	Mogelijkheid om een tekst in voeren	Alfanumerieke waarde
Rapportcijfer	Cijfer van 1-10	Numerieke waarde A. 0 --- 0 B. 0 --- 5