



Werken met de Taakmodule

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

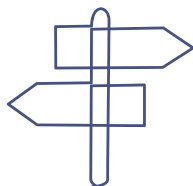
Versie: 1.5 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

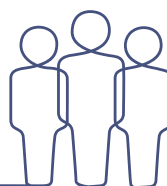
1	Introductie	3
2	Een taak aanmaken	4
3	Taken monitoren en opzoeken	6
3.1	Taken dashboard	6
3.2	Taken opzoeken	7
3.3	Taken inzien vanuit de klantkaart of organisatie	7
4	Taken automatiseren	8



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

1 Introductie

Deze handleiding legt uit hoe Taakmodule in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) werkt. Met deze module is het mogelijk om taken, klachten, vragen en opmerkingen vast te leggen. Deze zijn vervolgens te koppelen aan personen, ingevulde vragenlijsten of aan organisaties. Het koppelen aan organisaties is enkel mogelijk indien de Zakelijke module is afgenomen.

Voorbeelden voor concrete toepassing van de Taakmodule in het SMP:

- Er komt positieve (of negatieve) feedback binnen van een relatie. Voeg een taak toe om deze inhoudelijk op te laten volgen door een collega.
- Er komt een vraag binnen vanuit een relatie. Voeg een taak toe en koppel deze aan een collega om contact op te nemen om de vraag te beantwoorden.
- Een relatie in de database wil je voorzien van een inhoudelijke opmerking. Voeg een opmerking toe en koppel deze aan de betreffende relatie om deze voor andere collega's inzichtelijk te hebben in de klantkaart.
- Er komt is een grote gift binnengekomen vanuit een relatie. Voeg een taak toe voor een collega om deze af te handelen en persoonlijk te bedanken.

Voor het gemak wordt in het restant van deze handleiding steeds gesproken over het aanmaken van een taak. Dit kan echter als synoniem worden gezien voor het registreren van een klacht, vraag of opmerking.

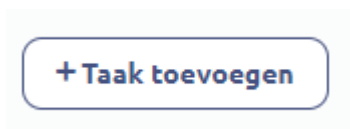
2 Een taak aanmaken

Om een taak aan te maken ga je als volgt te werk:

1. Ga in het hoofdmenu naar 'Relaties' en selecteer 'Taken'



2. Klik onderaan in het scherm op de actieknop 'Taak toevoegen':



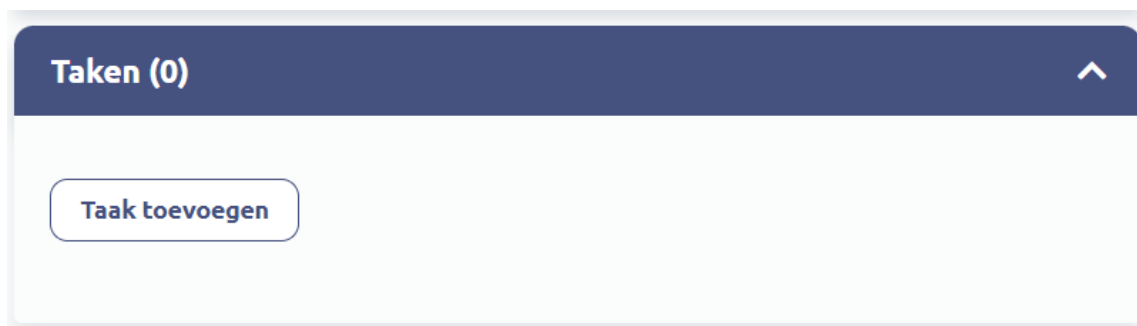
- Vul de gegevens van de nieuwe taak in:
 - **Aangemaakt door:** Vul in door wie deze taak is aangemaakt
 - **Toegewezen aan:** Vul in aan wie de taak wordt toegewezen
 - Je kunt hier kiezen uit de gebruikers van het SMP
 - **Type*:** Vul in wat voor type taak dit betreft, kies uit:
 - Taak
 - Klacht
 - Vraag
 - Opmerking
 - **Onderwerp*:** Beschrijf kort wat de taak inhoudt
 - **Omschrijving:** Geef extra informatie over de taak
 - **Betrekking op persoon:** Selecteer (indien van toepassing) hier op welke persoon deze taak betrekking heeft

- **Organisatie:** Selecteer (indien van toepassing) hier op welke organisatie deze taak betrekking heeft
- **Status*:** Vul in wat de status is van de taak dit betreft, kies uit:
 - nieuw
 - in behandeling
 - afgerond
 - geannuleerd
- **Deadline:** Vul hier de deadline van de taak in
- **Gekoppelde tabel:** Selecteer (indien van toepassing) de tabel waar de taak betrekking op heeft
- **Gekoppeld record:** Selecteer (indien van toepassing), nadat je een gekoppelde tabel hebt geselecteerd, het specifieke record waar de taak betrekking op heeft

**De velden met een sterretje (*) zijn verplicht om in te vullen*

Taak direct aanmaken vanuit de klantkaart of organisatie

Een alternatieve methode om een taak toe te voegen is om dit direct vanuit de klantkaart van een persoon te doen. Je zoekt dan eerst de betreffende persoon op in de Personentabel. Daarna klap je de takenbalk open en klik je op de knop 'Taak toevoegen'. Ook in de Organisatietabel is op dezelfde manier direct een taak te koppelen aan een organisatie.



3 Taken monitoren en opzoeken

Er zijn twee methoden om een taak terug te vinden: het Taken dashboard en de Taken tabel. Welke methode je gebruikt, hangt af van je doel. Beide methoden worden uitgelegd in dit hoofdstuk.

3.1 Taken dashboard

Ga dan naar de dashboardpagina 'Taken'. Hier staan twee overzichten voor het monitoren van taken:

The screenshot shows two side-by-side panels on a dashboard. The left panel is titled 'Openstaande taken' and the right panel is titled 'Afgeronde taken'. Both panels have a dark blue header with the title. Below the header, each panel has a 'Toegewezen aan' label followed by a white dropdown menu with a downward arrow. At the bottom of each panel, there is a count of tasks: '47 taken' for the left panel and '31 taken' for the right panel.

Je ziet direct hoeveel taken er openstaan en hoeveel er zijn afgerond. Ook zie je de belangrijkste informatie over elke taak.

Meer details inzien of een taak updaten doe je door op de specifieke taakregel te klikken. Je komt nu in de betreffende taak terecht in de Taak tabel. Klik daarna op < Wijzigen > om de taak te updaten en daarna op < Bewaren > om op te slaan. Klik daarna linksboven op '< terug' om direct terug te keren naar het dashboard.

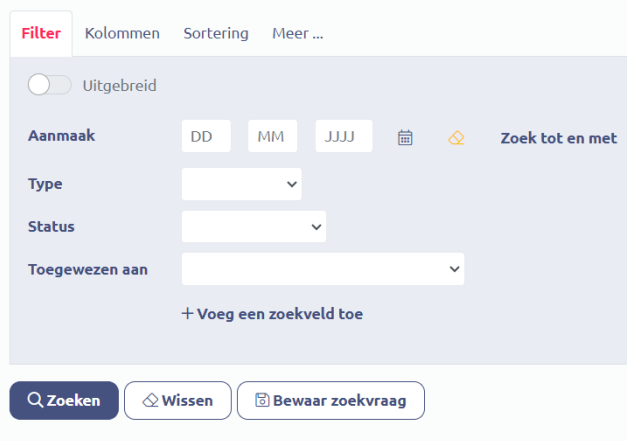
Verdere tips om vanuit het dashboard snel het gewenste overzicht te krijgen zijn:

- Gebruik de filter 'Toegewezen aan' om eenvoudig alleen taken te zien van een specifieke gebruiker (collega) waaraan de taak gekoppeld is
- Klik op de kolomkoppen om de sortering aan te passen op de gekozen kolom

3.2 Taken opzoeken

Eén of meerdere taken opzoeken doe je door vanuit het menu onder Relaties te klikken op 'Taken'. Je komt daarna in de Taken tabel terecht. Hier kan je met behulp van de standaard zoekvelden de zoekcriteria bepalen.

Zoeken taak



Door daarna op 'Zoeken' te klikken verschijnen de taken conform de aangegeven criteria.

3.3 Taken inzien vanuit de klantkaart of organisatie

Nadat een taak gekoppeld is aan persoon of organisatie dan is deze onderin de klantkaart of organisatie terug te vinden in de Takenbalk. Klik op het pijltje rechts om de taken balk uit te klappen.



4 Taken automatiseren

Een uitbreiding op de Taakmodule is de add-on Taak & Procesflow. Met deze uitbreiding is het mogelijk om geautomatiseerd taken aan te maken en triggermails te verzenden. Voorbeelden hiervan zijn het genereren van:

- Een automatische taak nadat een vraag is binnengekomen
- Een automatische taak na een negatief cijfer als feedback op een product of dienst
- Een automatische taak zodra een contract of overeenkomst bijna afloopt

De taak kan vervolgens per e-mail worden doorgestuurd naar de betreffende collega of afdeling welke verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling.

Mocht je interesse hebben in de uitbreiding Taak & Procesflow neem dan contact op met jouw contactpersoon bij Smart Connections.

