



Zakelijke module

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

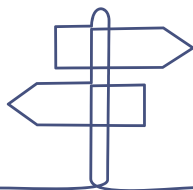
Versie 1.5 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Introductie	3
2	Organisaties beheren.....	4
2.1	Organisatie zoeken	4
2.2	Organisatie toevoegen.....	4
2.3	Organisatie wijzigen	4
2.4	Organisatiegegevens beheren.....	4
2.5	Toelichting specifieke velden bij een organisatie.....	5
2.5.1	Hoofdorganisatie	5
2.5.2	Accountmanager.....	5
2.5.3	Afscherming van documenten	6
2.5.4	Factuuradres gegevens toevoegen aan een organisatie	6
3	Zakelijke relaties beheren.....	7
3.1	Persoon zoeken.....	7
3.2	Een zakelijke relatie toevoegen	7
3.3	Zakelijke relatie wijzigen	8
3.4	Zakelijke relaties beheren	8
3.4.1	Beheren via de Organisatietabel	8
3.4.2	Beheren via de Personentabel.....	9
3.4.3	Wijzigen van een zakelijke relatie	9
3.4.4	Actief of inactief zetten	9
3.4.5	Verwijderen van een zakelijke relatie	9
3.4.6	Zakelijke relatie toevoegen vanuit organisatie of persoon	9



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

1 Introductie

Deze handleiding legt uit hoe je in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) binnen de Zakelijke module zakelijke relaties, organisaties en relatietypes toevoegt of beheert.

De Zakelijke module is een additionele module in het SMP.

2 Organisaties beheren

2.1 Organisatie zoeken

Voordat je een nieuwe organisatie toevoegt, controleer je altijd eerst of deze al in het systeem aanwezig is.

Je vindt een organisatie op via één van onderstaande routes:

- De homepage: klik op [Organisatie zoeken]
- De menubalk: Relaties > Zakelijk > Organisaties

Je komt vervolgens in de Organisatie tabel. Gebruik de beschikbare zoekvelden en klik op [Zoeken] om te controleren of de organisatie al bestaat.

2.2 Organisatie toevoegen

Bestaat de organisatie nog niet?

1. Klik in de Organisatie tabel op [+ Organisatie toevoegen]
2. Vul in het geopende venster de gegevens van de organisatie in
3. Sla de organisatie op

Weet je vooraf al zeker dat het om een nieuwe organisatie gaat?

Dan kun je vanaf de homepage direct kiezen voor [Organisatie toevoegen].

2.3 Organisatie wijzigen

Wil je bestaande gegevens aanpassen? Volg dan onderstaande stappen:

1. Zoek de organisatie op via de Organisatie tabel
2. Klik op de betreffende organisatieregel in het zoekresultaat
3. Klik op [Wijzigen] (deze knop staat zowel boven als onderaan de organisatiekaart)
4. Voer de gewenste wijzigingen door
5. Klik op [Bewaar en stop wijzigen]

De wijzigingen zijn nu opgeslagen.

2.4 Organisatiegegevens beheren

Binnen de organisatiekaart zijn de volgende tabbladen beschikbaar:

Tabblad: Organisatie

Hier vul je de algemene gegevens van de organisatie in.

Tabblad: Adresgegevens

Hier kun je de volgende adresinformatie beheren:

- **Bezoekadres** – het fysieke adres van de organisatie
- **Postadres** – het correspondentieadres
- **Factuurgegevens** – facturatiegegevens zoals factuuradres en factuur e-mailadres

Alle velden binnen een organisatie zijn optioneel. Gegevens kunnen op elk moment worden toegevoegd of aangepast.

2.5 Toelichting specifieke velden bij een organisatie

Voor een aantal velden geven we hieronder verdere toelichting:

2.5.1 Hoofdorganisatie

Via het veld '**Hoofdorganisatie**' kun je (optioneel) een organisatie koppelen aan een overkoepelende organisatie. Dit is bijvoorbeeld handig bij:

- Stichtingen
- Koepelorganisaties
- Organisaties met meerdere vestigingen

Wanneer je een hoofdorganisatie opent, zie je in het tabblad '**Organisatie**', onder **Overige gegevens > Suborganisaties**, welke organisaties hieraan gekoppeld zijn.

Eén hoofdorganisatie kan meerdere suborganisaties bevatten.

2.5.2 Accountmanager

Het veld '**Accountmanager**' in het tabblad '**Organisatie**' is gekoppeld aan de gebruikerstabel in het SMP.

Een andere accountmanager selecteren?

Staat de gewenste persoon niet in de lijst? Dan moet deze eerst als gebruiker worden toegevoegd.

Dit kan door:

- Een collega met beheerdersrechten (CRM Super of Beheerder) te vragen
- Een opdrachtverzoek in te dienen bij Smart Connections

Let op:

- Een gebruiker hoeft geen actief account te hebben om als accountmanager geselecteerd te kunnen worden.
- Je kunt geen, één of meerdere accountmanagers koppelen aan een organisatie.

2.5.3 Afscherming van documenten

Zodra het veld **'Accountmanager'** is ingevuld, geldt er een toegangsbeperking voor gekoppelde documenten.

Deze documenten zijn dan alleen zichtbaar voor:

- De geselecteerde accountmanager(s)
- Gebruikers met CRM Super-rechten (beheerders)

Deze afscherming is gebaseerd op het need-to-know-principe. Hiermee worden gevoelige documenten veilig opgeslagen en uitsluitend toegankelijk gemaakt voor geautoriseerde gebruikers.

2.5.4 Factuuradres gegevens toevoegen aan een organisatie

In de sectie **'Factuuradres'** heb je de mogelijkheid om de volgende gegevens in te vullen:

- Postadres is factuuradres: plaats hier een vinkje indien het postadres gelijk is aan het factuuradres voor deze organisatie. De gegevens uit de postadres velden worden automatisch ingeladen in de factuuradres velden.
- Factuur bedrijfsnaam: vul hier eventueel een alternatieve organisatienaam in voor vermelding op de factuur
- Factuuradres huisnummer
- Factuuradres land
- Factuuradres plaats
- Factuuradres postcode
- Factuuradres straat
- Factuuradres toevoeging
- Factuur e-mailadres
- BTW-nummer

3 Zakelijke relaties beheren

Binnen het SMP is een zakelijke relatie een persoon die via een 'Persoon in organisatie'-record is gekoppeld aan een organisatie.

Voordat je een zakelijke relatie toevoegt, controleer je altijd eerst of de persoon al in het SMP aanwezig is.

3.1 Persoon zoeken

Je kunt een persoon opzoeken via:

- De homepage: klik op **[Persoon zoeken]**
- De menubalk: **Relaties > Personen**

Je komt vervolgens in de **Personen tabel**. Gebruik de zoekvelden en klik op **[Zoeken]** om te controleren of de persoon al bestaat.

Afscherming van personen

Gebruikers met een zakelijke gebruikersgroep zien in de Personen tabel uitsluitend personen die een zakelijke relatie hebben. Dit betekent dat deze personen gekoppeld zijn aan een organisatie via een 'Persoon in organisatie'-record.

Overige personen zijn alleen zichtbaar voor gebruikers met de gebruikersgroep CRM Team of CRM Super (beheerder).

3.2 Een zakelijke relatie toevoegen

Bestaat de persoon nog niet? Dan kun je een nieuwe zakelijke relatie toevoegen.

1. Klik vanuit het zoekresultaat in de Personen tabel op **[Zakelijke relatie toevoegen]**
2. Vul in het formulier de persoonsgegevens en zakelijke gegevens in
3. Koppel de persoon aan een bestaande organisatie
of
voeg direct een nieuwe organisatie toe

Het formulier 'Zakelijke relatie toevoegen' zorgt ervoor dat de persoon correct wordt aangemaakt én direct wordt gekoppeld aan een organisatie.

Weet je vooraf dat het om een nieuwe zakelijke relatie gaat?

Klik dan direct vanuit de menubalk onder **Relaties > Zakelijk > Zakelijke relatie toevoegen**

3.3 Zakelijke relatie wijzigen

Wil je gegevens van een bestaande zakelijke relatie aanpassen? Volg dan onderstaande stappen:

1. Zoek de persoon op in de Personen tabel
2. Klik op de betreffende persoonsregel
3. Klik op **[Wijzigen]** (boven- of onderaan de klantkaart van de persoon)

Tabblad 'Persoonsgegevens'

Hier beheer je de algemene persoonsgegevens, zoals:

- Geslacht
- Voornaam
- Tussenvoegsel
- Achternaam

Tabblad 'Zakelijk'

Hier beheer je de zakelijke gegevens, zoals:

- Organisatie (werkgever)
- Afdeling
- Functie
- Zakelijk e-mailadres
- Telefoonnummer 1 en 2

Na het doorvoeren van de wijzigingen klik je op **[Bewaar en stop wijzigen]**.

Extra velden binnen 'Persoon in organisatie'

Klik je binnen het tabblad 'Zakelijk' op het betreffende 'Persoon in organisatie'-record, dan open je de detailweergave. Hier kun je aanvullende gegevens beheren, zoals:

- Accountmanager
- Rol
- Kenmerken

3.4 Zakelijke relaties beheren

Het beheren van zakelijke relaties kan vanuit twee invalshoeken: vanuit de organisatie of vanuit de persoon.

3.4.1 Beheren via de Organisatietabel

Gebruik deze route wanneer je inzicht wilt hebben in alle personen die bij een organisatie werkzaam zijn.

1. Zoek de organisatie op in de Organisatietabel
2. Ga naar het tabblad 'Persoon in organisatie'

Hier zie je in één oogopslag welke zakelijke relaties aan de organisatie gekoppeld zijn.

3.4.2 Beheren via de Personentabel

Gebruik deze route wanneer je wilt zien bij welke organisatie(s) een persoon werkzaam is.

1. Zoek de persoon op in de Personentabel
2. Ga naar het tabblad 'Zakelijk'

Hier zie je welke zakelijke functies of koppelingen de persoon heeft.

3.4.3 Wijzigen van een zakelijke relatie

Een wijziging doorvoeren kan direct vanuit het overzicht:

- Klik op het potloodicoon
- Verwerk de wijziging
- Klik op [Bewaren]

Wil je meer velden wijzigen?

Klik dan op de regel zelf of op het pijltje rechts (zichtbaar bij mouse-over). Je opent dan de detailweergave van het 'Persoon in organisatie'-record.

3.4.4 Actief of inactief zetten

Binnen het record kun je aangeven of een zakelijke relatie actief is in de betreffende functie.

- Vink het veld '**Actief**' uit wanneer iemand uit dienst is.

Wij adviseren om bij uitdiensttreding de relatie niet te verwijderen, maar inactief te zetten. Op deze manier blijft de zakelijke historie behouden.

3.4.5 Verwijderen van een zakelijke relatie

Wil je een zakelijke koppeling volledig verwijderen? Klik dan op het **prullenbakicoon**.

Let op: Verwijderen wordt alleen geadviseerd wanneer een relatie onjuist is gekoppeld. Gebruik bij uitdiensttreding bij voorkeur de optie 'Actief' uitvinken.

3.4.6 Zakelijke relatie toevoegen vanuit organisatie of persoon

Je kunt ook een zakelijke relatie toevoegen via de actieknop 'Persoon in organisatie toevoegen'.

Let hierbij op het volgende:

- Start je vanuit de Organisatietabel?
Dan moet de persoon al bestaan.
- Start je vanuit de Personentabel?
Dan moet de organisatie al bestaan.

Is dit niet het geval, dan kun je de nieuwe persoon of organisatie niet direct aanmaken via het vergrootglas.

In dat geval adviseren wij gebruik te maken van het formulier 'Zakelijke relatie toevoegen'.

Disclaimer: Kopje 2.5.4 en enkele andere genoemde punten staan op het moment van schrijven nog niet live, maar zullen de komende weken nog toegevoegd gaan worden.

