

## Case: Sales CRM voor sales & marketingafdeling van een educatieve uitgeverij ontwerpen, laten realiseren en introduceren (2020).

*Uitgevoerd als interim opdracht vanuit Marktwijvs Consultancy.*

### 1. Situatie

#### Inleiding:

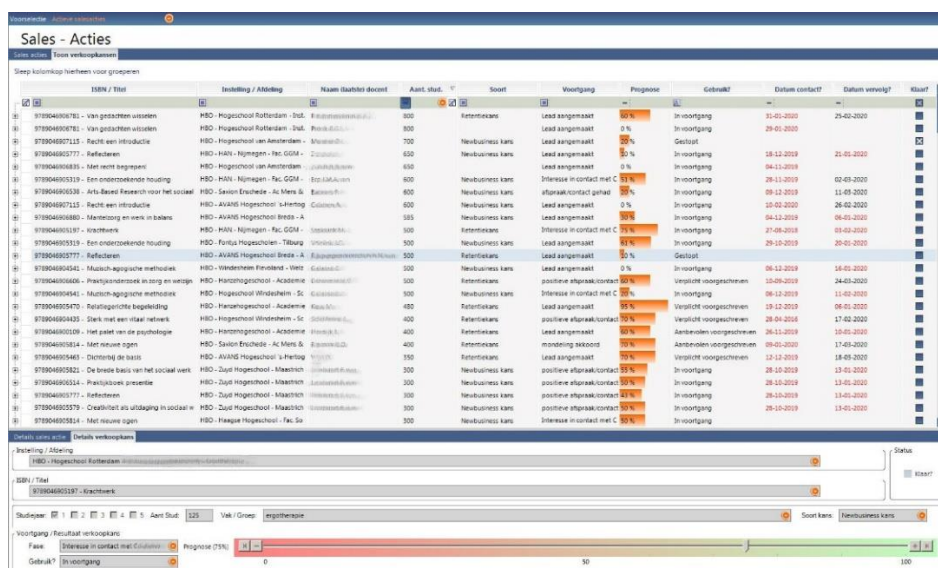
Deze landelijke educatieve uitgever (Top 3 speler in het Hoger Onderwijs (Pabo, Social Work & NT2)) informeert docenten en onderwijsinstellingen via diverse kanalen over haar uitgaven. Naast de sales- en marketingafdeling (10 fte) die pro-actief docenten, opleidingsmanagers, curriculum-coördinatoren benaderen, is het verstrekken van **beoordelingsexemplaren** van studieboeken een belangrijk marketing instrument.

Deze beoordelingsaanvragen worden geautomatiseerd afgehandeld, zo is inzichtelijk welke docent namens welke onderwijsinstelling/opleiding aanvraagt.

Een aantal weken na ontvangst van het (gratis) beoordelingsexemplaar wordt de docent gevraagd de titel te beoordelen (5 vragen, online invullen).

### 2. Taak

Als interim business manager is mij gevraagd om dit aanvraag-systeem uit te breiden met een sales CRM module. Doelstelling is dat sales en marketing-afdelingen makkelijker, overzichtelijker en efficiënter klantinformatie eenduidig vastleggen, voortgang in het salesproces monitoren en salesactiviteiten plannen. Belangrijkste doelstelling is het realtime overzichtelijk (visueel) tonen van de activiteiten, waarmee constant helder is of we ons richten op de juiste klanten en bezig zijn met de focus-producten. De voortgangsmonitor per klanttraject geeft helder weer wat de voortgang is gedurende het educatieve jaar.



ISBN / Titel	Instituut / Afdeling	Naam (tautid) docent	Aant. stud.	Soort	Voortgang	Prognose	Gebruikt	Datum contact?	Datum vervolg?	Klaar?
9789046019761 - Van geschied tot nu	HBO - Hogeschool Rotterdam - Inst.	Kennedylouise	300	Kennedycans	Leed aangemaakt	50%	Invoerting	21-01-2020	25-02-2020	
9789046019761 - Van geschied tot nu	HBO - Hogeschool Rotterdam - Inst.	Prinskeid	300	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	0%	Invoerting	28-01-2020		
9789046027115 - Recht een introductie	HBO - Hogeschool van Amsterdam - Middelb.	Muhammad	700	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	50%	Gebruikt			
9789046027115 - Recht een introductie	HBO - HAN - Nijmegen - Fac. GGM -	Zakaria	650	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	50%	Invoerting	18-12-2019	21-01-2020	
9789046018835 - Met recht begrepen	HBO - Hogeschool van Amsterdam -	Jahidulhaque	650	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	0%	Invoerting	04-11-2019		
9789046025219 - Een onoplosbare houding	HBO - HAN - Nijmegen - Fac. GGM -	Enshelvan	400	Neubusiness kans	Interesse in contact met C	50%	Invoerting	28-11-2019	02-01-2020	
9789046025219 - Arts Based Research voor het wet	HBO - Saxion Enschede - Jo Mens &	Battistoni	400	Neubusiness kans	Interak contact gehad	50%	Invoerting	09-12-2019	11-01-2020	
9789046027115 - Recht een introductie	HBO - AVANS Hogeschool - s-Hertog	Guilhem A.	600	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	0%	Invoerting	10-02-2020	26-02-2020	
9789046016880 - Mentoring en werk in balans	HBO - AVANS Hogeschool Breda - A		185	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	50%	Invoerting	04-11-2019	06-01-2020	
9789046013197 - Kwantiteit	HBO - HAN - Nijmegen - Fac. GGM -	Imanah	300	Kennedycans	Interesse in contact met C	50%	Invoerting	27-08-2018	03-02-2020	
9789046025219 - Een onoplosbare houding	HBO - Fontys Hogeschool - Tilburg	Imanah	300	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	50%	Invoerting	29-10-2019	20-01-2020	
9789046027115 - Recht een introductie	HBO - AVANS Hogeschool Breda - A	Eggenhartemirjam	300	Kennedycans	Leed aangemaakt	50%	Gebruikt			
978904602541 - Muisch-gepauze methode	HBO - Vrije Universiteit - Vrije	Geert	500	Neubusiness kans	Leed aangemaakt	0%	Invoerting	06-11-2019	16-01-2020	
978904602541 - Muisch-gepauze methode	HBO - Hogeschool - Academie	Geert	500	Kennedycans	positieve afspraak/contact	50%	Verspreid voorgescreven	18-09-2019	24-03-2020	
978904601941 - Muisch-gepauze methode	HBO - Hogeschool Windesheim - Sc	Geert	300	Neubusiness kans	Interesse in contact met C	50%	Invoerting	09-12-2019	11-02-2020	
9789046025219 - Postscriptie begeleiding	HBO - Hogeschool - Academie	Geert	400	Kennedycans	Leed aangemaakt	50%	Verspreid voorgescreven	19-12-2019	06-01-2020	
978904602435 - Slekt met een taal netwerk	HBO - Hogeschool Windesheim - Sc	Geert	400	Kennedycans	positieve afspraak/contact	50%	Verspreid voorgescreven	28-04-2019	17-02-2020	
9789046025219 - Het paleis van de psychologie	HBO - Hogeschool - Academie	Geert	400	Kennedycans	Leed aangemaakt	50%	Aanbelden voorgescreven	26-11-2019	10-01-2020	
978904601684 - Met nieuwe ogen	HBO - Saxion Enschede - Al Mens &	Battistoni	400	Kennedycans	mondeling bezoek	50%	Aanbelden voorgescreven	09-01-2020	17-03-2020	
978904602548 - Dierlijke de basis	HBO - AVANS Hogeschool - s-Hertog	Vrij	350	Kennedycans	Leed aangemaakt	50%	Verspreid voorgescreven	12-12-2019	18-03-2020	
9789046025219 - De breuk basis van het sociaal werk	HBO - Zuid Hogeschool - Maastricht	Wendel	300	Neubusiness kans	positieve afspraak/contact	50%	Invoerting	18-03-2019	13-01-2020	
9789046025219 - Praktische sessie	HBO - Zuid Hogeschool - Maastricht	Wendel	300	Neubusiness kans	positieve afspraak/contact	50%	Invoerting	18-03-2019	13-01-2020	
9789046025219 - Praktische sessie	HBO - Zuid Hogeschool - Maastricht	Wendel	300	Neubusiness kans	positieve afspraak/contact	50%	Invoerting	18-03-2019	13-01-2020	
9789046025219 - Credentia als uitdaging in sociaal	HBO - Zuid Hogeschool - Maastricht	Wendel	300	Neubusiness kans	positieve afspraak/contact	50%	Invoerting	28-10-2019	13-01-2020	
978904602541 - Met nieuwe ogen	HBO - Fontys Hogeschool - Fac. So		300	Neubusiness kans	Interesse in contact met C	50%	Invoerting			

Dashboard met overzicht lopende verkoopkansen & voortgang



### 3. Actie

Na inventarisatie en analyse van het systeem voor vastlegging van de beoordelings-exemplaren en de beoordelingen, ben ik in gesprek gegaan met de interne organisatie.

- 1) Interne gesprekspartners en stakeholders:
  - a) Directie en marketingmanagement
  - b) Uitgevers
  - c) Sales en marketingmedewerkers
  - d) ICT
- 2) Op basis van deze gesprekken en mijn ervaring heb ik een praktisch plan geschreven, waar het CRM systeem aan moet voldoen.
- 3) Na check en finetuning volgt leveranciersselectie en overleg met de ict-partij.
- 4) Definitieve omschrijving van de opdracht aan leverancier gebriefd en de agile oplevering begeleid, intern getoetst en aangepast aan wensen en werkbaarheid (user-experience)

### 4. Resultaat

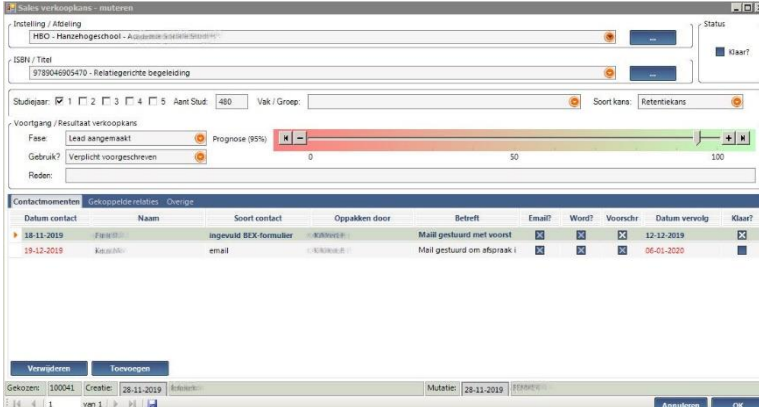
In drie maanden tijd is de complete sales en marketingmodule ontwikkeld, getest en opgeleverd.

Ik heb ervoor gekozen om per HBO-instelling of Taleninstituut en per educatief product “Verkoopkansen” aan te maken door sales of marketingmedewerkers.

Een Verkoopkansen bevat de volgende informatie:

- dmu van de school/commissie/team (contactpersonen bij de klant en hun rollen)
- omvang en gegevens van opleiding
- soort Verkoopkansen (new business, retentie, migratie, overig)
- voortgang Verkoopkansen
- kwalitatieve inschatting of de voorschrijving doorgaat
- klantcommunicatie en gespreksverslagen
- inplannen actiepunten met reminders en notificaties
- taken voor collega’s aanmaken

Verkoopkansen



Datum contact	Naam	Soort contact	Oppakken door	Betreft	Email?	Woord?	Voonschr	Datum vervolg	Klaar?
18-11-2019	F. B. B.	ingevoerd BEX-formulier		Mail gestuurd met voort	X	X	X	12-12-2019	
19-12-2019	Kap. de B.	email		Mail gestuurd om afspraak i	X	X	X	06-01-2020	





## 5. Reflectie

De basis voor deze succesvolle Sales CRM toevoeging is de aanwezige klant-database en vastlegging van beoordelings-informatie. Door een kritische interne behoefteanalyse en goede afstemming met programmeur is de “add-on” snel, soepel en effectief geïntroduceerd.

Sales en marketing zien het Sales CRM als: overzichtsbrenger, alle activiteiten worden geborgd, eenvoudig overdraagbaar en makkelijk te delen met collega's.

*Sales CRM zorgt voor efficiency, effectiviteit en een betere marktwerking.*

### Over de auteur:

[Hans Hoekstra](#) is interim sales- en business developmentmanager en gespecialiseerd in de sectoren Onderwijs en Zorg.

Het bedrijf [Marktwijs Consultancy](#) ondersteunt bij sales en business development projecten.



[www.marktwijs.nl](http://www.marktwijs.nl)

[Hans.Hoekstra@marktwijs.nl](mailto:Hans.Hoekstra@marktwijs.nl)

