



CRM in de praktijk bij Syncount

Fred van der Biezen, 15 maart 2017

Syncount en haar CRM

Eerst:

Bijhouden van naam en adres gegevens
(het liefst zo beperkt mogelijk,
in zoveel mogelijk systemen)

- de factuur moet toch ergens naar toe?!

Syncount en haar CRM

Eerst: Bijhouden van naam en adres gegevens

Later:

Misschien toch wel makkelijk om klant te koppelen

- aan interne medewerkers
- handig voor het secretariaat

Syncount en haar CRM

Eerst: Bijhouden van naam en adres gegevens

Later: Misschien toch wel makkelijk om klant te koppelen

**Oh ja,wie krijgt er een wijnpakket, en
wie de kerstkaart met kerst?**

Het bijhouden blijft een noodzakelijk kwaad!

Syncount en haar CRM

2010 en daarna,
er wijzigt toch wel iets:

- Verandering contact klant-accountant
 - . klant mondiger
 - . concurrentie van buiten de traditionele kantoren
 - . geld gaat een rol spelen
- Aanscherping wet- en regelgeving
 - . borgen in systemen
 - . meer toetsing / eenduidige vastlegging
- Integratie van systemen en processen (in de buitenwereld)
- Meer snelheid van info
- “Apps”
- BigData

Syncount en haar CRM

We worden toch wat zenuwachtig.

- Wie is die klant eigenlijk,
- Wat wil die klant van ons.
(Het ging toch zo goed ?)

Syncount en haar CRM

Hadden we een SMART-plan?

Hadden we überhaupt een plan?

Nee, eigenlijk hadden we **geen plan** !

Syncount en het plan van aanpak

Plan van aanpak,
waar gaan we het voor gebruiken, het waarom:

- Strategie
- Doelstellingen
 - Objectief
 - Meetbaar
- Processen digitaliseren
- Adviezen aan klanten
- Risico inventarisatie

Syncount en het plan van aanpak

Het plan:

- Bewustwording
- Tabellen maken (met wegingsfactoren)
- Database inrichten
- Iemand verantwoordelijk maken
- Data verzamelen
 - uit bestaande systemen
 - rest op verzoek bij collega's opvragen
- Onderhoudsplan maken en ook uitvoeren !!!

Syncount en het plan van aanpak

- Verzamelde gegevens:
- Branches, rechtsvorm en belangen van de klant
- Omvang en fase van de levenscyclus van de klant
- Eigenaar en zijn belangen
 - leeftijd en opvolging
 - ambassadeur zijn voor het kantoor
- Risico's
 - financiële cijfers meerdere jaren
 - btw risico analyse
 - overige risico's
- Belang van klant voor het kantoor
 - cijfers meerdere jaren (productie, af-/bij, betaalgedrag)

5. Strategie gegevens per klant(groep)

rwijderen > 75 Regels

1. Verkooprelatie-dienstverlening/verant... 2. Verkooprelatie-debiteur/financieel 3c. Coderen 2013 3c. Coderen 2012 3j. Jaarcijfers 2011 3j. Jaarcijfers 2012
 nummer debiteur 2. Debiteuren samenvoegen 3. Dossieritem(s)

Verkooprelatie N	Ind klantgro	Branche omschr klt	Ind small busir	Declaratieomv	Afboekingen	Betalingsgedrag	Ambassadeur	Leeftijd onderne
le Holding B.	<input checked="" type="checkbox"/>	Beheer BV/Pensioen-/stamrecht BV	<input type="checkbox"/>	10000-29999	00-05	<30 dagen / snel	J	60>
ding B.V.	<input type="checkbox"/>	Beheer BV/Pensioen-/stamrecht BV	<input type="checkbox"/>				J	60>
antistenprakt	<input type="checkbox"/>	Medisch (oa. huisarts, fysio, tand...)	<input type="checkbox"/>			<30 dagen / snel	J	60>
n B.V.	<input type="checkbox"/>	Medisch (oa. huisarts, fysio, tand...)	<input type="checkbox"/>				J	60>
vent B.V.	<input type="checkbox"/>	Medisch (oa. huisarts, fysio, tand...)	<input type="checkbox"/>			<30 dagen / snel	J	60>
oiman	<input type="checkbox"/>	Persoon	<input type="checkbox"/>					
ream Slaap	<input checked="" type="checkbox"/>	Detailhandel	<input type="checkbox"/>	05000-07500	00-05	30 dagen / volgens	N	50-59
n Werkhove	<input type="checkbox"/>	Beheer BV/Pensioen-/stamrecht BV	<input type="checkbox"/>				N	50-59
Bedding B.v	<input type="checkbox"/>	Beheer BV/Pensioen-/stamrecht BV	<input type="checkbox"/>				N	50-59
leep B.V.	<input type="checkbox"/>	Handel	<input type="checkbox"/>				N	50-59
ng	<input type="checkbox"/>	Persoon	<input type="checkbox"/>					
n Werkhove	<input type="checkbox"/>	Persoon	<input type="checkbox"/>					
Psychother:	<input checked="" type="checkbox"/>	Medisch (oa. huisarts, fysio, tand...)	<input checked="" type="checkbox"/>				N	60>
van Unen	<input type="checkbox"/>	Persoon	<input checked="" type="checkbox"/>					
de Groot	<input type="checkbox"/>	Persoon	<input checked="" type="checkbox"/>					
: Beheer B.V	<input checked="" type="checkbox"/>	Beheer BV/Pensioen-/stamrecht BV	<input type="checkbox"/>	10000-29999	10-15	60> / late betaler	J	60>
B.V.	<input type="checkbox"/>	Zak. dienstverlener (incl. adviseurs)	<input type="checkbox"/>				J	60>
: Internationa	<input type="checkbox"/>	Zak. dienstverlener (incl. adviseurs)	<input type="checkbox"/>				J	60>
/erhuur B.V.	<input type="checkbox"/>	Bouw/bestrating (hoog risico)	<input type="checkbox"/>				J	60>
3.V.	<input type="checkbox"/>	Bouw/bestrating (hoog risico)	<input type="checkbox"/>			60> / late betaler	J	60>

t B.V. (000212)

Strategie 1 van 3

Ind klantgroep

Klantgroep:

000200

...

P.A. van Werkhoven Beheer B.V.

Ambassadeur lokaal:

N

...

Nee

Leeftijd ondernemer:

50-59

...

50-59

Continuïteit dienst.:

J

...

Lopend bedrijf of opvolging

Branche:

04

...

Detailhandel

Ind small business klant

Overig risico-klant

Reden overig risico:

Categorie:

...

Betreft organisatie van openbaar belang (OOB)

Betreft prominent persoon (PEP)

Opmerking:

rt B.V. (000212)

Strategie aut-sc 2 van 3

Aantal bedr in groep:

4

Aantal pers in groep:

2

Declaratieomvang:

05000-07500

...

5000-7500

Afboeking% van prod.:

00-05

...

0-5 %

Betalingsgedrag:

30

...

30 dagen / volgens vervaldatum

Geboortejaar ondern.:

1962

Str Reden vertrek:

...

Bijgewerkt strategie:

23-12-2014

...

Uit vrije tabel AFAS geëxporteerd

Handmatig invullen

1. Declaratieomvang

Van	Tot	AFAScode	Punten
-	1.500,00	00000-01500	0
1.500,00	3.000,00	01500-03000	1
3.000,00	5.000,00	03000-05000	1
5.000,00	7.500,00	05000-07500	1
75.000,00	9.999,00	07500-09999	1
10.000,00	29.999,00	10000-29999	1
30.000,00	30.000,00	30000>	2
30.000,00	30.000,00	30000>	2
30.000,00	30.000,00	30000>	2

2. Afboekingen

Van	Tot	AFAScode	Punten
0	5	00-05	2
5	10	05-10	2
10	15	10-15	1
15	20	15-20	1
20	25	20-25	0
25	30	25-30	0
30		30>	0
		Bij	2

3. Betaling

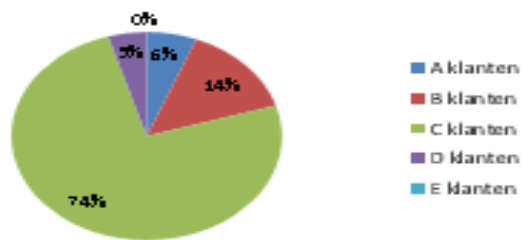
AFAScode
???
00-30
30
31-60
60>

Van	Tot en met	Type klant
0	4	D
5	8	C
9	10	B
11	13	A

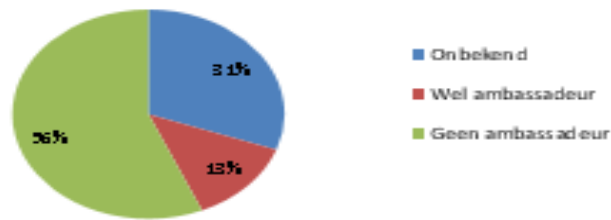
13 Punten te verdelen

Syncount en zo ziet het er uit

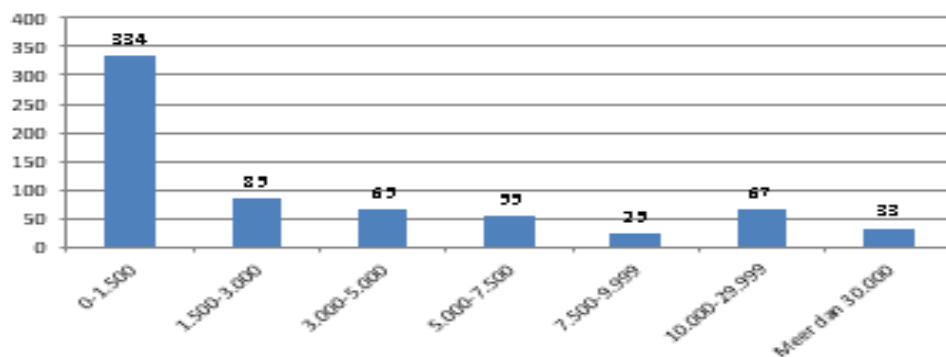
Klantenverdeling naar type



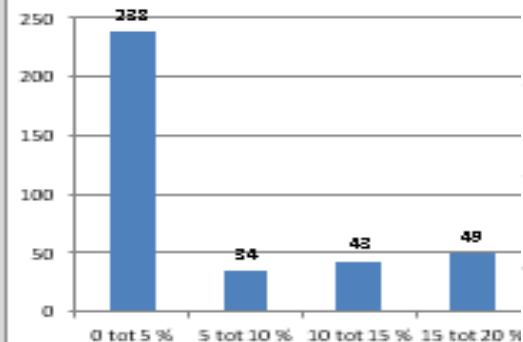
Ambassadeurs



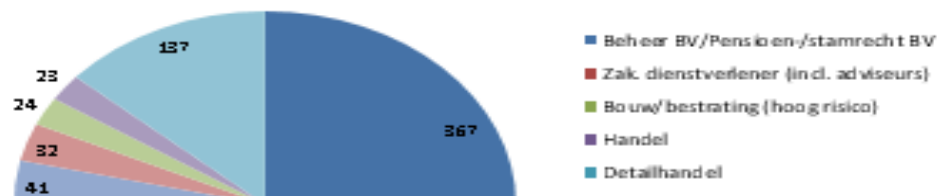
Declaratieomvang per klantgroep



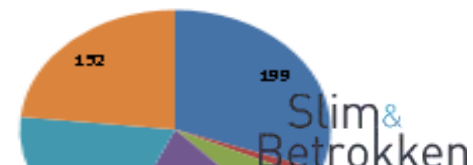
Afboekingen p



Klantenverdeling naar branche



Leeftijd onderne



rt B.V. (000212)

Cijfers uit ltst jr:	2014
Omzet 2012:	
Balanstotaal 2012:	
Eigen vermogen 2012:	
Netto resultaat 2012:	
Personeelsleden 2012:	
Omzet 2013:	1098233
Balanstotaal 2013:	455708
Eigen vermogen 2013:	-151070
Netto resultaat 2013:	-125460
Personeelsleden 2013:	7
Balanstotaal 2014 (s:	373354
Netto resultaat 2014:	64925
Omzet 2014 (str):	1327204
Eigen vermogen 2014:	30102
Personeelsleden 2014:	7

0. Voorbereiding planning 2015

60 Regels

Voorbereiding planning 2015 ▾ 1. Planning dienstverlening in het jaar 2. Planning dienstverlening aanv dienst

	RLM nieuw	RLM.ass nieuw	JRK (DR) nieuw	ACC nieuw	RM	RM.mdw	JRK	ACC
ding B.V.	HVE	HVE	MGR	BHU	HVE	HVE	MGR	BHU
.V.	HVE	HVE	MGR	BHU	HVE	HVE	MGR	BHU
npraktijk Gouda B.V.	HVE	HVE	MGR	BHU	HVE	HVE	MGR	BHU
	HVE	HVE	MGR	BHU	HVE	HVE	MGR	BHU
3.V.	HVE	HVE	MGR	BHU	HVE	HVE	MGR	BHU
	HVE	HVE	MGR	BHU	HVE	HVE	MGR	BHU
khoven Beheer B.V.	LBU	LBU	MAB	SKO	LBU	LBU	MAB	SKO
ng B.V.	LBU	LBU	MAB	SKO	LBU	LBU	MAB	SKO
3.V.	LBU	LBU	MAB	SKO	LBU	LBU	MAB	SKO
Slaapcomfort B.V.	LBU	LBU	MAB	SKO	LBU	LBU	MAB	SKO
	LBU	LBU	MAB	SKO	LBU	LBU	MAB	SKO
khoven	LBU	LBU	MAB	SKO	LBU	LBU	MAB	SKO
iotherapie Jan de Gr	KVE	MKL	KVE	SKO	KVE	MKL	KVE	SKO
er B.V.	VBI	SAN	MAB	BHU	VBI	SAN	MAB	BHU

t B.V. (18855)

Planning standaard diensten

Laatst bijgewerkt:	<input type="text" value="23-12-2014"/>	<input type="button" value="..."/>	
In het jaar:	<input type="text" value="2015"/>		
Status planning:	<input type="text" value="A"/>	<input type="button" value="..."/>	Automatisch voorstel
Administratie:	<input type="text" value="Nvt"/>	<input type="button" value="..."/>	Niet van toepassing
Admin prod in maand:	<input type="text"/>	<input type="button" value="..."/>	
Meekijken boeken:	<input type="text"/>	<input type="button" value="..."/>	
Btw aangifte:	<input type="text" value="G"/>	<input type="button" value="..."/>	Geen n.v.t.
Samenstelwaardig J-1:	<input type="text" value="10-01-2015"/>	<input type="button" value="..."/>	
Jaarrekeningopdr J-1:	<input type="text" value="SA"/>	<input type="button" value="..."/>	Samenstellen
Jaarrekening cpt J-1:	<input type="text" value="21-01-2015"/>	<input type="button" value="..."/>	

Syncount en zo ziet het er uit

rt B.V. (18855)

Planning adviesdiensten	
Strategisch advies:	??
Startersadvies:	??
Arbeidsrecht en HR:	??
Automatisering:	??
Pensioen/ouderdagsvrz:	??
Bedrijfsovern/waarde:	??
Kredietaanvraag:	??
Financiële planning:	??
Btw/overdrachtsbel.:	??
Subs duurz&innovatie:	??
Ondernemingsrecht:	??

Omschrijving	Code
Nog niet vastgesteld	??
Bestaande dienstverlening	Actief
Bespreken/voorstellen	Bespr
Niet van toepassing	Nvt
Op termijn op terugkomen	Toekomst
Voorstel / offerte fase	Voorstel

Syncount en zo ziet het er uit

SC Begroting medewerkers

51 Regels

SC Begroting medewerkers

	Jaar	Prod norm in uren	Rol	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul
	2015									
emmer	2015	1.248,00	DIR	124,80	124,80	124,80	124,80	124,80	124,80	62,40
igenelst -Scl	2015	0,00	INT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
le Jong	2015	1.326,00	ASA	132,60	132,60	132,60	132,60	132,60	132,60	66,20
s	2015	1.560,00	SAL	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	78,00
rietveld	2015	1.560,00	RLM	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	156,00	78,00
Streng	2015	272,00	ASA	109,20	109,20	54,00	0,00	0,00	0,00	0,00
. Vergeer	2015	666,00	SEC	66,60	66,60	66,60	66,60	66,60	66,60	33,30
izer	2015	1.248,00	DIR	124,80	124,80	124,80	124,80	124,80	124,80	62,40
Bon	2015	0,00	SAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
f.M. Hagem	2015	936,00	ASA	93,60	93,60	93,60	0,00	0,00	0,00	0,00
n Kralingen	2015	600,00	ACD	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
ock	2015	1.248,00	DIR	124,80	124,80	124,80	124,80	124,80	124,80	62,40

Syncount en zo ziet het er uit

Rol	Medewerke	Medewerker naam	Jaar	Totaal	Jan	Feb	Mrt	Apr	
14-9-2015 8:23					2015 - 01	2015 - 02	2015 - 03	2015 - 04	2015
RLM	ARI	J.A. Rietveld	2015						
		Contract uren (pt%)	100	2.080,0	175,3	159,4	175,3	175,3	100
		Indirect/afw ezig		520,0	19,3	3,4	19,3	19,3	·
		Beschikbaar voor productie		1.560,0	156,0	156,0	156,0	156,0	100
		Reeds gepland		575,5	60,5	30,5	79,5	125,2	·
		Controle uren (handmatig)		250,0	0,0	82,0	82,0	4,0	·
		Vrije ruimte		734,6	95,5	43,5	-5,5	26,9	100
RLM	DRY	D.N. van Vreeswijk - Rijshouwer	2015						
		Contract uren (pt%)	75	1.560,0	131,5	119,6	131,5	131,5	100
		Indirect/afw ezig		1.037,0	56,5	44,6	56,5	99,5	100
		Beschikbaar voor productie		523,0	75,0	75,0	75,0	32,0	·
		Reeds gepland		179,8	0,0	15,9	79,2	16,0	·
		Controle uren (handmatig)		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	·
		Vrije ruimte		343,3	75,0	59,2	-4,1	16,1	·

Syncount en het onderhoudsplan

Onderhoudsplan:

- Sept/okt
 - bijwerken strategie gegevens ; klant categorie
 - klant verdeling, budgetten, beschikbaarheid
 - beschikbaarheid medewerkers
 - matching capaciteit – behoefte
- Okt/nov
 - risico inventarisatie
- Feb/mrt
 - bijwerken strategie gegevens

Syncount en de valkuilen

Valkuilen (1)

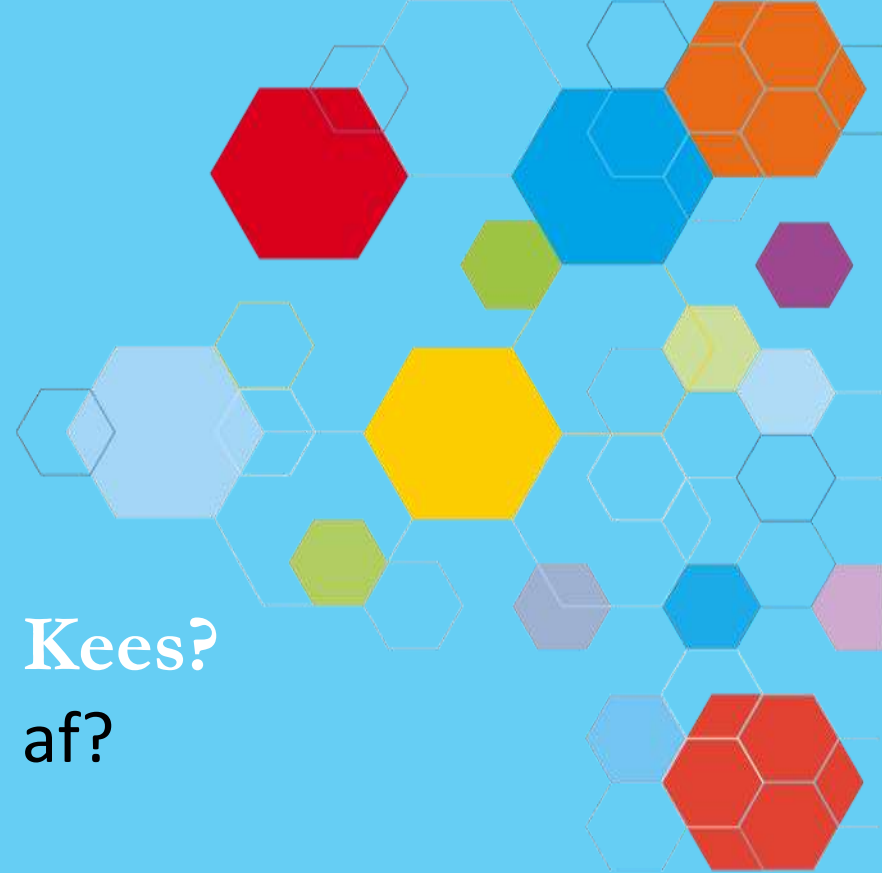
- Te snel antwoord op onduidelijke vraag
- Historie (bijna) nooit vergelijkbaar.
- “Resultaten uit het verleden zijn geen garantie voor de toekomst”
- De ongewenste uitkomst past de definities en/of uitgangspunten aan

Valkuilen (2)

- Strategie is niet: “NU” willen!

Maar waar willen we naar toe, maak dat SMART:

- . Specifiek (Wat, Wie, Waar, Wanneer, Wezenlijk, Waarom)
- . Meetbaar
- . Acceptabel
- . Realistisch
- . Tijdgebonden



En klaar is Kees?

Is het nu af?

Helaas

Het is nooit af !