



**Instructiekaart:** Communicatie- en Groepeercentrum.

Kaartnummer: 04

Versie: 1106


***Probleemstelling:***

Hoe kan binnen CRMcorner organisaties gegroepeerd /geclassificeerd worden en mee worden gecommuniceerd.



***Vereiste:***

Basiskennis van CRMcorner is vereist voor het doornemen van deze instructiekaart (zie instructiekaarten 1 t/m 3).

***Centrum***

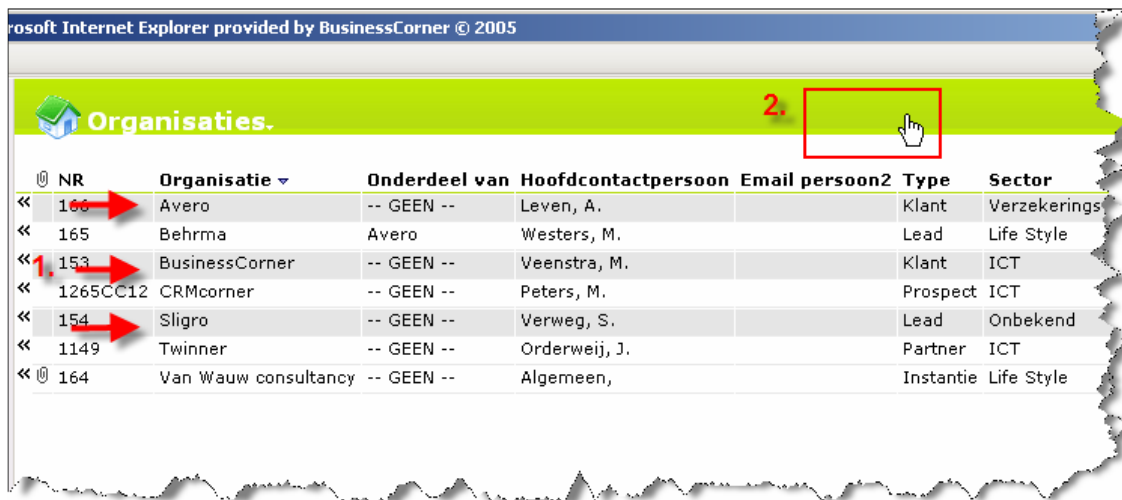
Communicatie met klanten zoals faxen, brieven en e-mail kan gemakkelijk vanuit het communicatiecentrum worden opgestart. Het communicatiecentrum kan overal geopend worden waar het icoontje:  aanwezig is. Vervolgens zal het communicatie centrum naar voren komen:



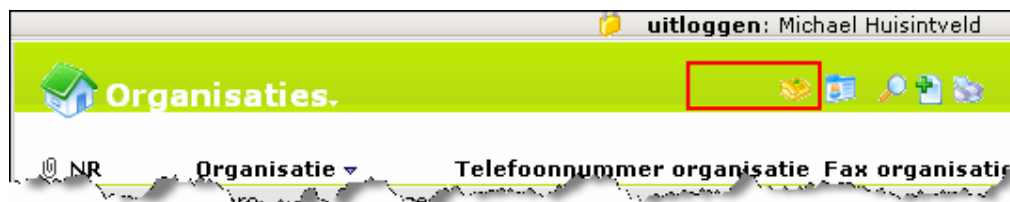
- Type:** Bij type geeft u het communicatie type aan. Dit kan zijn een e-mail, brief, fax etc. *De beheerder kan extra items aanmaken ;*
- Sjabloon:** Hier kunt u de sjabloon kiezen waarop u de communicatie baseert. Ook heeft u de mogelijkheid om een sjabloon te kiezen die niet in de lijst voorkomt → Eenmalig sjabloon ;
- Aan:** De personen aan wie de communicatie gericht is. Dit kunnen de geselecteerde personen zijn of alle personen in het overzicht (dit is het totaal aantal   aantal: 1159 );
- Onderwerp:** Verplicht onderwerp van het communicatie item;
- Tekst:** De inhoud van het communicatie item. Bij een e-mail zal hier de handtekening in staan;
- Afzender:** De persoon namens wie de communicatie wordt uitgevoerd.
- Document:** Document wat mee gestuurd kan worden met een e-mail of waarop het communicatie item betrekking heeft (in het tweede geval betreft het alleen een link);
- Mailing:** Wanneer u een mailing uitvoert, vinkt u deze optie aan. U kunt de gegroepeerde communicatie items dan terugvinden in het overzicht *Mailingen*;
- Mailingnaam:** Naam waaronder de mailing wordt opgeslagen;
- Communicatie:** Wanneer deze uitgevinkt wordt, worden de communicatie items niet in het CRM systeem geregistreerd;
- Prefereer Privé** Wanneer u deze aanvinkt zal CRMcorner een privé adres

- adressen: prefereren boven een organisatie adres. Het communicatie item zal gestuurd worden naar het privé adres van een persoon i.p.v. het organisatie adres. Wanneer er geen privé adres is, zal de mailing verstuurd worden naar het organisatie adres;
- Verifiëren Voordat u de actie uitvoert, kunt u controleren of alle gegevens wel aanwezig zijn (b.v. bij een faxmailing, het controleren of iedereen wel een faxnummer heeft).

Voordat u het communicatiecentrum opent, dient u de persoon of organisatie te selecteren waarnaar gecommuniceerd wordt. Standaard zal dit gebeuren naar de persoon die geselecteerd is, maar het is ook mogelijk om meerdere personen te selecteren (**1.**, via Ctrl + klikken op de naam), vervolgens via rechtermuisknop menu het communicatiecentrum openen (Let op, wanneer u het rechtermuisknop menu gebruikt, kunt u het beste in het groene vlak klikken en niet boven een geselecteerd persoon (anders vervalt de selectie voor deze persoon! **2.**)).



U kunt ook na het selecteren op het communicatiecentrum icoontje in het snelmenu klikken:



Wanneer u de gegevens heeft ingevuld in het communicatiecentrum, zal CRMcorner een extern programma openen. Voor e-mail zal Outlook geopend worden en voor brieven en faxen zal Word geopend worden. CRMcorner kan in twee vormen openen:

**Wanneer 1 persoon is geselecteerd**

- CRMcorner zal Word openen en direct de gegevens samenvoegen tot 1 definitieve brief.
- E-mail zal geopend worden in Outlook.

*Let op, Outlook zal een beveiligingsmelding geven, waarbij u dient te accepteren dat er gecommuniceerd wordt met Outlook (De beveiligingsmelding kan eventueel achter een openstaand venster zitten). U dient het vinkje te plaatsen en vervolgens op de Ja knop te klikken.*

**Meerdere personen selecteren**

- CRMcorner zal altijd in de sjabloon modus openen. U heeft dan nog de mogelijkheid om het sjabloon aan te passen en vervolgens de gegevens samen te voegen.
- Ook met betrekking tot e-mail zal CRMcorner ervoor kiezen om Word te openen. U dient binnen Word te kiezen voor de optie samenvoegen naar e-mail. Op deze manier kunt u depersonaliseerde mail sturen.

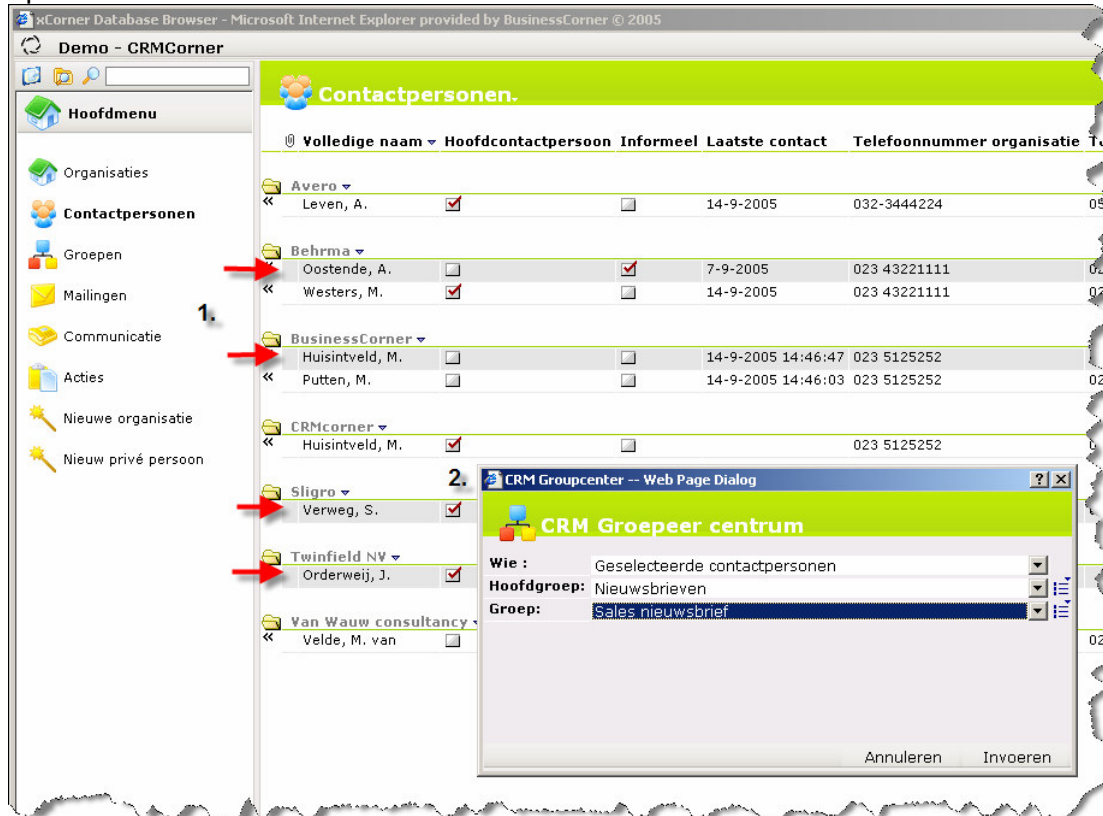
**Tip:**

- Op de website staat op de support pagina uitleg over het werken met Word ten behoeve van mailing.

## Groepeercentrum

Het groepeercentrum wordt gebruikt om een organisatie of (contact)persoon te classificeren. Dit kan zijn voor een nieuwsbrief, voor een seminar, het ontvangen van een jaarlijks kerstkaart etc.


U kunt een organisatie of contactpersoon toevoegen aan een (hoofd)groep via het groepeer centrum. U dient hiervoor de personen danwel organisaties te selecteren (1.) die u wilt toevoegen (met Ctr kunt u meerdere items selecteren) en vervolgens via het rechtermuisknop menu het groepeercentrum (2.) te openen.



The screenshot shows the CRMcorner Database Browser interface. On the left is a 'Hoofdmenu' with options like 'Organisaties', 'Contactpersonen', 'Groepen', 'Mailingen', 'Communicatie', 'Acties', 'Nieuwe organisatie', and 'Nieuw privé persoon'. The main area displays a table of 'Contactpersonen' with columns: 'Volledige naam', 'Hoofdcontactpersoon', 'Informeel', 'Laatste contact', 'Telefoonnummer organisatie', and 'T.'. The table lists several organizations and their contact persons, with checkboxes for selection. A red arrow labeled '1.' points to the 'Contactpersonen' menu item. Another red arrow labeled '2.' points to the right-click context menu of a row. A dialog box titled 'CRM Groepeer centrum' is open, showing fields for 'Wie' (Geselecteerde contactpersonen), 'Hoofdgroep' (Nieuwsbrieven), and 'Groep' (Sales nieuwsbrief). The dialog has 'Annuleren' and 'Invoeren' buttons.

Volledige naam	Hoofdcontactpersoon	Informeel	Laatste contact	Telefoonnummer organisatie	T.
Avero	Leven, A.	<input checked="" type="checkbox"/>	14-9-2005	032-3444224	09
Behrma	Oostende, A.	<input type="checkbox"/>	7-9-2005	023 43221111	07
	Westers, M.	<input checked="" type="checkbox"/>	14-9-2005	023 43221111	02
BusinessCorner	Huisintveld, M.	<input type="checkbox"/>	14-9-2005 14:46:47	023 5125252	
	Putten, M.	<input type="checkbox"/>	14-9-2005 14:46:03	023 5125252	02
CRMcorner	Huisintveld, M.	<input checked="" type="checkbox"/>		023 5125252	
Sligro	Verweg, S.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Twinfield NV	Orderweij, J.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Van Wauw consultancy	Velde, M. van	<input type="checkbox"/>			02

 Nieuw Item Toevoegen	Ctrl+N
 Item Bewerken	Ctrl+E
 Item kopiëren	
 Items filteren	
<hr/>	
 Items Zoeken	Ctrl+F
 Geavanceerd Zoeken	
<hr/>	
 Opnieuw Opvragen	
 Samenvoegen en Afdrukken	Ctrl+P
 Samenvattings Weergave	Ctrl+S
<hr/>	
 Communicatiecentrum	
 Groepeercentrum	
 Contributie centrum	
<hr/>	
 Stamkaart	Ctrl+K


**CRM Groepeer centrum**

<b>Wie :</b>	Geselecteerde contactpersonen	▼
<b>Hoofdgroep:</b>	Nieuwsbrieven	▼
<b>Groep:</b>	-- GEEN --	▼
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           -- GEEN --             === Nieuwsbrieven ===            Acties  <b>Sales nieuwsbrief</b> </div>	
Annuleren		Invoeren

Een groep is onderverdeeld in een hoofdgroep en een groep (bijvoorbeeld Hoofdgroep: Nieuwsbrieven en groep: Sales nieuwsbrief). De geselecteerde personen worden aan de gekozen groep toegevoegd (selecteer eerst een hoofdgroep). CRMcorner zal voorkomen dat personen dubbel worden toegevoegd aan een groep. In het overzicht *groepen*, zal vervolgens de groep naar voren komen met daaronder de leden (contactpersonen en/of organisaties).


**Tips:**

- Wanneer een organisatie wordt toegevoegd aan een groep, zal de hoofdcontactpersoon gekozen worden. Wanneer er geen hoofdcontactpersoon is, zal de organisatie toegevoegd worden met als contactpersoon algemeen;
- In het overzicht groepen kan de gebruiker meer dan een groep selecteren en hier vervolgens een mailing naar sturen.;
- De beheerder kan (hoofd-) groepen toevoegen;
- Vanuit het groepen overzicht kan een groep (of meerdere) geselecteerd worden om een mailing naar te sturen);



- U kunt contactpersonen en hele groepen verwijderen via het overzicht groepen.

**Proces:** Nieuwe Groep maken.

- Open het groepeer centrum (rechtermuisknop menu in het overzicht organisaties of contactpersonen);
- Maak (eventueel) een nieuwe hoofdgroep aan;
- Benoem de nieuwe hoofdgroep en selecteer deze via de knop:  
;
- Herhaal deze actie voor het aanmaken van een groep.