

**Let's seize
opportunities.**

Together

CRM Module
OTYS Go! Handleiding

Basishandleiding voor het gebruik van de CRM Module

Inhoudsopgave

1. Introductie	3
1.1 Over de CRM Module	3
1.2 Doel van deze instructie	3
1.3 Opbouw instructie.....	3
2. Basisfuncties.....	4
2.1 Wisselen tussen relaties en contactpersonen.....	4
2.2 Zoeken en filteren	4
2.3 Uw lijstweergave aanpassen	4
2.4 Nieuwe relatie of contactpersoon aanmaken.....	4
3. Details van een relatie invullen	5
4. Acties uitvoeren op één relatie	8
5. Acties uitvoeren op meerdere relaties tegelijk.....	9
6. Detail van een contactpersoon invullen.....	10
7. Acties uitvoeren op een contactpersoon	13
8. Informatiebronnen en Support	14
8.1 Organisatie specifiek	14
8.2 Key-users	14
8.3 YouTube kanaal	14
8.4 Alle handleidingen.....	14

1. Introductie

1.1 Over de CRM Module

In de CRM Module van OTYS Go! houdt u overzicht over al uw relaties, zoals opdrachtgevers, concurrenten, leveranciers en de bijbehorende contactpersonen. Omdat het CRM de basis is voor uw marketing- en salesacties, is het belangrijk dat de gegevens die u invult zowel correct als compleet zijn. Met de CRM Module is het eenvoudig om nieuwe bedrijven en contactpersonen aan te maken, hun gegevens aan te vullen en hen bijvoorbeeld toe te voegen aan een mailgroep.

1.2 Doel van deze instructie

In deze handleiding laten we u zien hoe u uw database aanvult met nieuwe bedrijven en contactpersonen. We laten u zien waar u de beschikbare informatie kwijt kunt en hoe u deze aanpast. Verder leren we u hoe u acties kunt uitvoeren op zowel één relatie als meerdere tegelijk.

1.3 Opbouw instructie

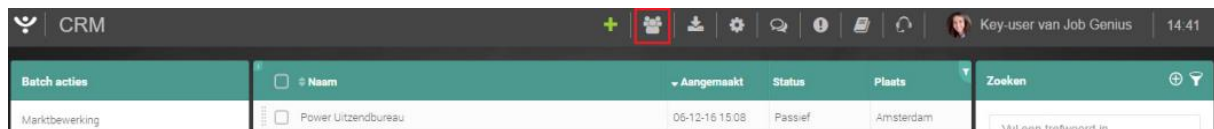
Na deze introductie beginnen we met het uitleggen van de beschikbare functies en mogelijke acties die u kunt uitvoeren in het CRM:

- Basisfuncties
- Detail van een relatie invullen
- Acties uitvoeren op één relatie
- Acties uitvoeren op meerdere relatie tegelijk
- Details van een contactpersoon invullen
- Acties uitvoeren op een contactpersoon

2. Basisfuncties

2.1 Wisselen tussen relaties en contactpersonen

De CRM Module bestaat uit twee lijsten, relaties en contactpersonen. Hierdoor kunt u optimaal gebruik maken van de zoek- en filterfunctionaliteit. Wisselen tussen deze lijsten doet u bovenin uw scherm door op het relatie-icoon of het contactpersoon-icoon te klikken. Standaard opent de weergave met de lijst van relaties.



Figuur 1 - Wisselen tussen de lijsten met relaties en de lijst met contactpersonen

2.2 Zoeken en filteren

Om in de hoeveelheid contactpersonen en relaties in uw systeem toch nog de juiste te kunnen vinden, kunt u de uitgebreide filter- en zoekfunctionaliteit van OTYS Go! gebruiken. In het rechter paneel van uw scherm vindt u de zoekfunctionaliteit. Hier kunt u meerdere criteria toevoegen om het juiste zoekresultaat te krijgen. Wilt u deze combinatie van zoekcriteria vaker gebruiken, dan kunt u de zoekopdracht opslaan als filter. Het filter vindt u terug in het linker paneel van uw scherm. Zo kunt u op een later moment in één klik uw opgeslagen zoekopdracht uitvoeren. Hoe u deze functies het beste kunt gebruiken staat beschreven in de Handleiding 'Lijsten, Zoeken en Matchen in Go!'. We hebben ervoor gekozen om deze functionaliteit in een aparte handleiding te beschrijven, omdat de werking hiervan voor meerdere modules in OTYS Go! hetzelfde is.

2.3 Uw lijstweergave aanpassen

Werkt u vaak met de CRM Module en wilt u de kolommen van het overzicht aanpassen? Dat kan door op 'Standaard weergave' te klikken onderin uw scherm. Hier kunt u kolommen toevoegen, verwijderen en van volgorde wisselen. U slaat eenvoudig uw nieuwe weergave op, zodat u hier altijd gebruik van kunt maken. Hoe u deze functie het beste kunt gebruiken staat beschreven in de Handleiding 'Lijsten, Zoeken en Matchen in Go!'.

2.4 Nieuwe relatie of contactpersoon aanmaken

Om een nieuwe relatie of contactpersoon aan te maken klikt u in de lijst met relaties op het groene '+' icoon bovenin uw scherm. U kunt hierna direct beginnen met het invullen van het detail. Hoe u dat het beste kunt doen leggen we uit in het volgende hoofdstuk. Een nieuwe contactpersoon kunt u aanmaken vanuit een bestaande relatie.

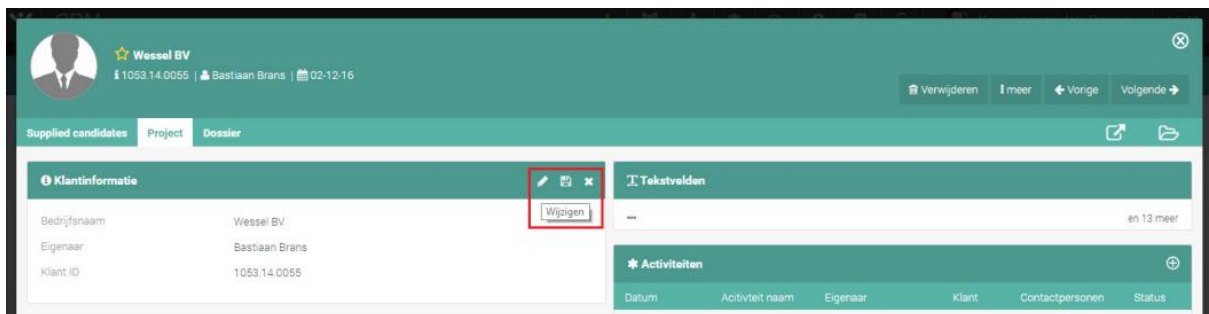


Figuur 2 - Nieuwe relatie aanmaken

3. Details van een relatie invullen

Na het aanmaken van een relatie kunt u direct beginnen met het invullen van de informatie die u beschikbaar heeft. De nieuwe relatie opent in de standaard detailweergave. Deze hebben we zo logisch mogelijk voor u ingedeeld, maar u kunt er ook voor kiezen om de weergave zelf in te delen. Wellicht is bepaalde informatie voor u helemaal niet relevant, dan kunt u deze informatie weglaten uit uw detailscherm. Terwijl andere informatie, zoals het adres of financiële gegevens, misschien voor u juist wel belangrijk is. Deze kunt u standaard op het eerste tabblad, helemaal bovenaan plaatsen. De handleiding 'Detailweergaven in Go!' helpt u met het optimaal inrichten van uw eigen detailschermen.

Uiteraard kunt u ook de door ons ingestelde standaard weergave gebruiken. Hiermee kunt u direct aan de slag. Als u in het detailscherm van een relatie met uw muis over de groene balk van een widget gaat, dan verschijnt er een potloodje in de rechter bovenhoek. Klik hierop om de informatie in de widget aan te passen. Klik daarna op het diskette-icoon in de rechter bovenhoek om uw wijzigingen op te slaan. Dit werkt voor alle widgets hetzelfde.



Figuur 3 - Informatie aanpassen van uw relatie

Om alle relevante informatie van een relatie onder te brengen zijn de volgende widgets beschikbaar:

Aangeleverde kandidaten

Hier ziet u een overzicht van alle kandidaten die deze relatie via het leveranciersportaal heeft aangeleverd. Dit kunt u gebruiken als u uw netwerk inzet voor het aanleveren van kandidaten. Met deze widget houdt u hier overzicht over. De gegevens in deze widget kunt u niet aanpassen.

Bedrijfsprofiel & -cultuur

Het bedrijfsprofiel en de bedrijfscultuur die u bij deze widget invult kunt u gebruiken om standaard in uw vacatureteksten te plaatsen. Zo hoeft u deze gegevens niet elke keer opnieuw in te vullen.

Contactpersonen

Deze widget geeft u een overzicht van alle contactpersonen die onder deze relatie vallen. U kunt hier ook filteren en nieuwe contactpersonen aanmaken. Meer over het aanmaken van een nieuwe contactpersoon vindt u in het volgende hoofdstuk.

CRM criteria

In deze widget kunt u criteria invullen die u kunt gebruiken om op een later moment op te filteren. Het handige van CRM-criteria is dat u hier velden kunt gebruiken die niet standaard in OTYS Go! staan. Anders dan bij vrije tekstvelden kunt u bij CRM-criteria de criteria uit een lijst selecteren. Als u bij bedrijfsomvang bijvoorbeeld '>100 medewerkers' invult, kunt u later in de lijstweergave filteren op relaties met een bedrijfsomvang van meer dan 100 medewerkers.

Dossier	Hier vindt u het complete dossier van de relatie. Alle e-mails, agenda-afspraken, notities, maar ook documenten als CV's worden hier getoond en kunnen hier worden toegevoegd. Door middel van filters en zoekwoorden kunt u bepalen welke items getoond worden. Om de volledige functie van het dossier optimaal te benutten kunt u het beste de handleiding 'Dossiers in Go!' lezen.
Facturatie-instellingen	In deze widget ziet u facturatie-informatie van deze relatie. Hier kunt u bijvoorbeeld aangeven of een relatie een eigen bedrijf is. Dit is van toepassing als u ook gebruik maakt van de Facturatie Module.
Financieel	In deze widget kunt u onder andere IBAN-, BTW- en KVK-nummers inzien en aanpassen. Ook vindt u hier alle informatie omtrent facturatie en incasso.
Klantinformatie	Bij klantinformatie vult u alle basisinformatie over de relatie in, zoals bedrijfsnaam, branche, eigenaar van de relatie en eventueel klantnummer.
Projectinformatie	Vul hier informatie in over lopende projecten, inclusief projectmanager, scope en startdatum.
Relatie activiteiten	In deze widget ziet u het overzicht van de lopende activiteiten bij deze relatie en kunt u nieuwe activiteiten aanmaken. Lees meer over deze functionaliteit in de handleiding van de Activiteiten Module. Met activiteiten kunt u bijvoorbeeld belnotities aanmaken bij relaties en reminders toevoegen. De Activiteiten Module is bedoeld om uw sales te ondersteunen en te helpen bij goede opvolging.
Relatie-adressen	Voeg hier alle adressen toe die u bekend zijn, zoals het hoofdadres, andere vestigingen, postadres en factuuradres.
Relatieconnecties	Als u bij contactpersonen die aan deze relatie gekoppeld zijn connecties heeft aangegeven, dan worden die hier weergegeven. Een voorbeeld van een connectie is een partner die een kandidaat naar u doorverwezen heeft voor een bepaalde functie.
Relatiematchcriteria	Voeg matchcriteria toe aan de relatie, zoals branche en gewenst aantal werkuren. Als u bij kandidaten dezelfde matchcriteria heeft ingevuld kunt u OTYS Go! automatisch kandidaten laten matchen aan de juiste relaties. Het verschil met de CRM-criteria is dat de relatiematchcriteria ook terugkomen bij kandidaten, vacatures en contactpersonen.
Relatieplaatsingen	Hier ziet u een overzicht van alle plaatsingen bij deze relatie. Zowel huidige plaatsingen als plaatsingen in het verleden. Deze widget is gekoppeld aan de Plaatsingen Module. Meer over deze module leest u in de handleiding van de Plaatsingen Module.
Tekstvelden	In deze widget kunt u vrije tekstvelden invullen die u kunt gebruiken om op een later moment op te filteren. Het handige van CRM-criteria is dat u hier velden kunt gebruiken die niet standaard in OTYS Go! staan. Anders dan bij CRM criteria zijn de tekstvelden volledig vrij in te vullen. Dit geeft u meer flexibiliteit, maar ook een grotere foutkans.

Vacaturelijst

Deze widget geeft een overzicht van de openstaande vacatures bij deze relatie. Ook kunt u hier nieuwe vacatures aanmaken. U kunt hierbij kiezen om te beginnen met een nieuwe lege vacature of om te beginnen vanuit een vooraf gedefinieerd profiel. Het voordeel hiervan is dat bepaalde gegevens al van tevoren ingevuld zijn. Lees meer over deze functionaliteiten in de handleiding van de Vacatures Module.

Vooraf gedefinieerde shifts

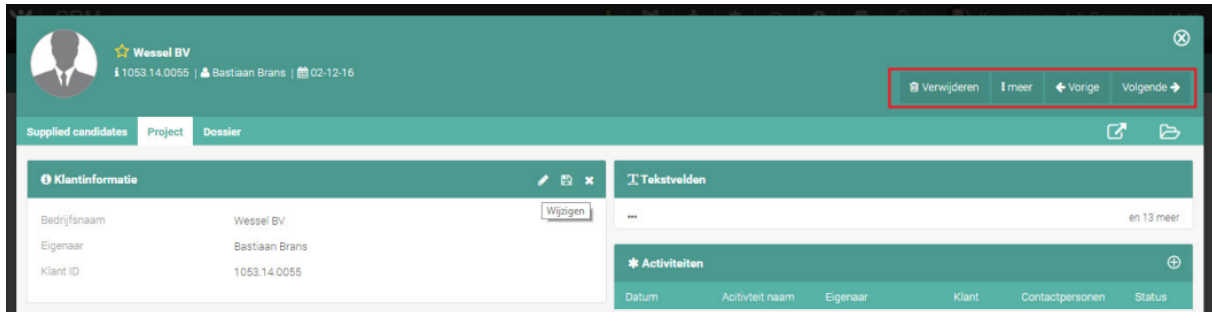
Als u gebruik maakt van de Planning Module in OTYS, dan kunt u hier informatie kwijt over dienstregelingen, zoals nachtdiensten. De Planning Module is gekoppeld aan deze widget. Als het bedrijf met bepaalde dienstregelingen, zoals nachtdiensten werkt, dan kunt u hier uw informatie daarover kwijt.

Werknemers

Deze widget geeft een overzicht van alle werknemers die gekoppeld zijn aan deze relatie. Het gaat hier dan om kandidaten die in de Kandidaten Module gekoppeld zijn aan deze relatie. Met de zoekbalk kunt u hierin handig zoeken.

4. Acties uitvoeren op één relatie

Naast het toevoegen van informatie kunt u ook een aantal acties op de relatie uitvoeren. Deze acties vindt u onder de knoppen helemaal rechts bovenaan het detailscherm van de relatie. Hieronder zullen we de verschillende knoppen en acties behandelen.



Figuur 4 - Acties uitvoeren op een relatie

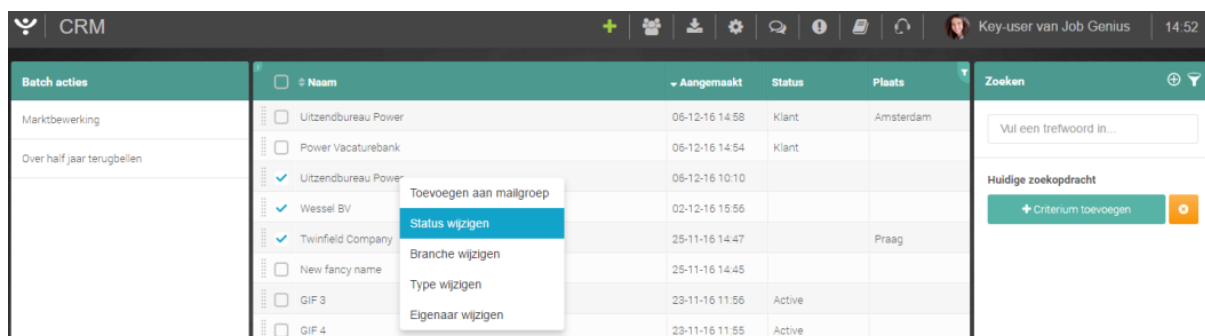
- Verwijderen
Hiermee verwijdert u de complete relatie. Dit houdt in dat ook alle contactpersonen, vacatures, e-mail correspondentie en documenten van deze relatie verwijderd worden. Het systeem zal eerst nog om een bevestiging vragen.
- Meer
 - Google Drive map aanmaken
Wellicht wilt u bestanden die betrekking hebben op uw relatie opslaan op Google Drive. Met deze knop kunt u automatisch een map aanmaken op Google Drive, specifiek voor deze relatie.
- Vorige
Hiermee springt u naar de vorige relatie in uw selectie. Als u een selectie gemaakt heeft op basis van een filter of zoekopdracht zal de knop 'Vorige' dus een ander resultaat geven dan wanneer u vanuit het totaaloverzicht bij deze relatie terechtgekomen bent.
- Volgende
Deze knop werkt volgens hetzelfde principe als de knop 'Vorige'. Echter springt u dan door naar de volgende relatie in uw selectie.

Onder de beschreven rij met actieknoppen vindt u de knop 'Open in nieuw venster'. Dit is vooral handig als u snel meerdere relaties naast elkaar in verschillende tabbladen in uw browser wilt openen.

5. Acties uitvoeren op meerdere relaties tegelijk

De eerder beschreven acties hadden allemaal effect op één relatie, maar het kan natuurlijk ook voorkomen dat u meerdere relaties wilt bewerken. Dit kan vanuit de lijst met relaties, zowel vanuit het totaaloverzicht als vanuit een selectie die u heeft gemaakt op basis van de filter- en zoekfunctionaliteit.

1. Selecteer hiervoor meerdere relaties met de selectievakjes aan het begin van elke regel.
2. Klik met uw rechter muisknop op één van de geselecteerde relaties om de beschikbare batchacties te zien.
3. De batchactie die u selecteert zal van toepassing zijn op alle geselecteerde relaties.



Figuur 5 - Acties uitvoeren op meerdere relaties

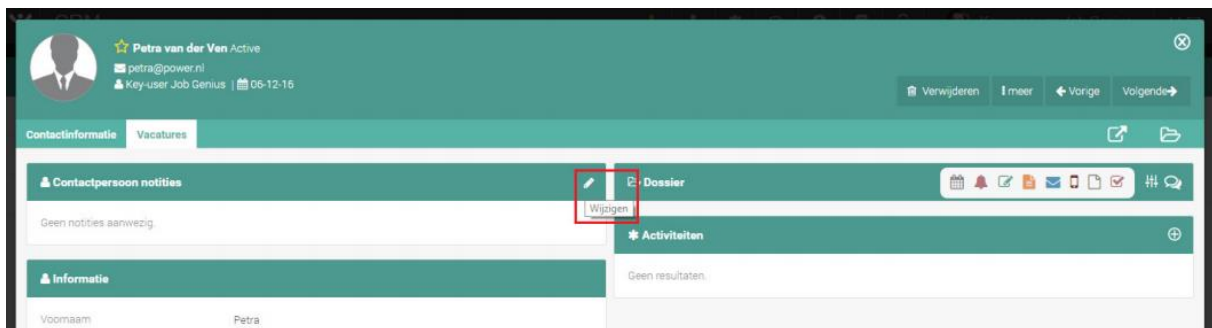
De volgende opties kunt u tegenkomen:

- Toevoegen aan mailgroep** Voeg meerdere relaties tegelijk toe aan een eerder aangemaakte mailgroep. Bijvoorbeeld een lijst waar u regelmatig commerciële mailings naar toe stuurt.
- Status wijzigen** Wijzig bijvoorbeeld van meerdere relaties tegelijk de status van 'Suspect' naar 'Prospect'.
- Branche wijzigen** Wijs aan meerdere relaties tegelijk een branche toe.
- Type wijzigen** Onder 'Type' verstaan we toewijzingen als 'Leverancier', 'Opdrachtgever' of 'Concurrent'. U kunt relaties met meerdere tegelijk van type wijzigen.
- Eigenaar wijzigen** Wijs kandidaten in bulk toe aan een collega.

6. Detail van een contactpersoon invullen

Na het aanmaken van een contactpersoon kunt u direct beginnen met het invullen van de informatie die u beschikbaar heeft. De nieuwe contactpersoon opent in de standaard detailweergave. Deze hebben we zo logisch mogelijk ingedeeld. U kunt deze weergave echter ook helemaal zelf indelen. Wellicht is bepaalde informatie voor u helemaal niet relevant, dan kunt u deze informatie weglaten van uw detailscherm. Terwijl andere informatie, zoals bijvoorbeeld de lopende activiteiten of contactgegevens, misschien voor u juist heel belangrijk zijn. Deze kunt u dan standaard op het eerste tabblad, helemaal bovenaan plaatsen. De handleiding 'Detailweergaven in Go!' helpt u met het optimaal inrichten van uw eigen detailschermen.

Uiteraard kunt u ook de door ons ingestelde standaard weergave gebruiken. Hiermee kunt u direct aan de slag. Als u in het detailscherm van een contactpersoon met de muis over de groene balk van een widget gaat, dan verschijnt er een potloodje in de rechter bovenhoek. Klik hierop om de informatie in de widget aan te passen. Klik daarna op het diskette-icoon in de rechter bovenhoek om uw wijzigingen op te slaan. Dit werkt voor alle widgets hetzelfde.



Figuur 6 - Informatie aanpassen van uw contactpersoon

Om alle relevante informatie van een contactpersoon onder te brengen zijn de volgende widgets beschikbaar:

Activiteitenlijst

In deze widget ziet u het overzicht van de lopende activiteiten bij deze contactpersoon en kunt u nieuwe activiteiten aanmaken. Lees meer over deze functionaliteit in de handleiding van de Activiteiten Module. Met activiteiten kunt u bijvoorbeeld belnotities aanmaken bij relaties en reminders toevoegen. De Activiteiten Module is bedoeld om uw sales te ondersteunen en te helpen bij goede opvolging.

Adres

Voeg hier alle adressen toe die u bekend zijn van deze contactpersoon, zoals zijn werk- en privéadres.

Connectieslijsten

Voeg hier informatie toe om inzicht te krijgen in verbanden tussen bijvoorbeeld contactpersonen en kandidaten. Heeft een contactpersoon een kandidaat aangebracht of heeft hij of zij gefunctioneerd als een referral voor een bepaalde vacature, dan kunt u die informatie hier kwijt.

Contactpersoon notities

Dit is een open tekstveld waar u notities kwijt kunt over uw contactpersoon. Deze notities komen niet terug in het dossier van de contactpersoon.

Contactpersoon tekstvelden	In deze widget kunt u vrije tekstvelden invullen die u kunt gebruiken om op een later moment op te filteren. Het handige van CRM-criteria is dat u hier velden kunt gebruiken die niet standaard in OTYS staan. Anders dan bij CRM-criteria zijn de tekstvelden volledig vrij in te vullen. Dit geeft u meer flexibiliteit, maar ook een grotere foutkans.
CRM criteria	In deze widget kunt u criteria invullen die u kunt gebruiken om op te filteren. Als u bij 'Direct Mail' bijvoorbeeld 'Ja' invult, kunt u later in de lijstweergave filteren op alle contactpersonen die hebben aangegeven direct mail van u te willen ontvangen.
Dossier	Hier vindt u het complete dossier van de contactpersoon. Alle e-mails, agenda-afspraken, notities, maar ook documenten als CV's worden hier getoond en kunnen hier worden toegevoegd. Door middel van filters en zoekwoorden kunt u bepalen welke items getoond worden. Om de volledige functie van het dossier optimaal te benutten kunt u het beste de handleiding 'Dossiers in Go!' lezen.
E-mail-aliassen	Zijn er meerdere e-mailadressen van een contactpersoon bekend, zoals een privéadres, dan kunt u die hier invullen. Deze aliassen worden ook meegenomen in de dossieropbouw.
Felicitatiemomenten	Voeg hier (terugkerende) felicitatiemomenten toe zoals een verjaardag of jubileum, zodat u diegene op de dag kunt verrassen met bijvoorbeeld een bosje bloemen. U kunt dit ook als widget op uw dashboard plaatsen, zodat u hier dagelijks een overzicht van heeft. Meer hierover vindt u in de handleiding Dashboards.
Informatie	Vul hier alle basisinformatie in van de contactpersoon, zoals naam, adres en geboortedatum. In deze widget kunt u de contactpersoon ook eventueel op passief zetten.
Marketing	Voeg hier de mailvoorkeuren van de contactpersoon in. Bijvoorbeeld of hij of zij marketingmails wenst te ontvangen.
Matchcriteria	Voeg matchcriteria toe aan de contactpersoon, zoals branche en gewenst aantal werkuren. Als u bij kandidaten dezelfde matchcriteria heeft ingevuld kunt u OTYS Go! automatisch kandidaten laten matchen aan de juiste contactpersonen. Het verschil met de CRM-criteria is dat de relatiematchcriteria ook terugkomen bij kandidaten, vacatures en relaties.
Plaatsingen lijst	Hier ziet u een overzicht van alle plaatsingen bij deze contactpersoon. Zowel huidige plaatsingen als plaatsingen in het verleden. Voor het aanmaken en beheren van plaatsingen kunt u het beste de handleiding Plaatsingen lezen.
Rechten	In deze widget kunt u instellen welke rechten u deze contactpersoon wilt geven. U kunt bijvoorbeeld instellen dat deze contactpersoon wel vacatures mag invoeren, maar niet zelf mag publiceren of wel zelf mag publiceren, maar alleen met toestemming van de manager. De rechteninstellingen zijn alleen van toepassing als u gebruik maakt van de

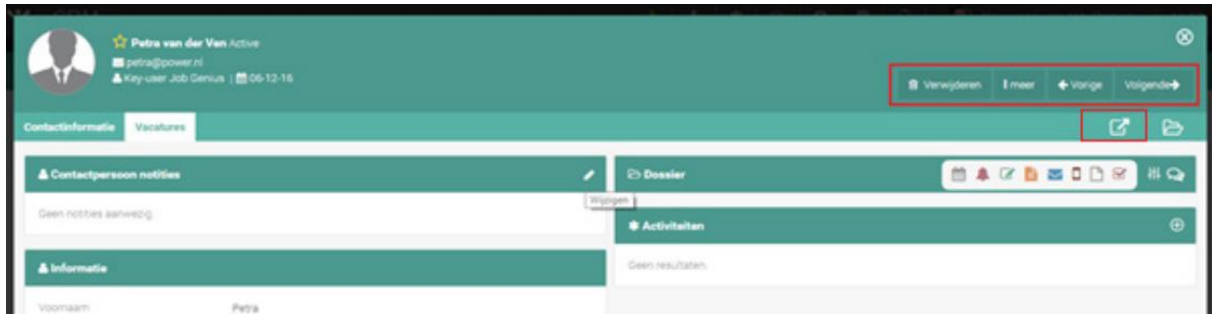
mogelijkheid om contactpersonen via een persoonlijke inlog in te laten loggen op een portal van uw website.

Vacaturelijst

Deze widget geeft een overzicht van de openstaande vacatures bij deze contactpersoon. Ook kunt u hier nieuwe vacatures aanmaken. U kunt hierbij kiezen om te beginnen met een nieuwe lege vacature of om te beginnen vanuit een voorgedefinieerd profiel. Het voordeel hiervan is dat bepaalde gegevens al van tevoren ingevuld zijn.

7. Acties uitvoeren op een contactpersoon

Naast het toevoegen van informatie kunt u ook een aantal acties op de contactpersoon uitvoeren. Deze acties vindt u onder de knoppen helemaal rechts bovenaan het detailscherm van de contactpersoon. Hieronder zullen we de verschillende knoppen en acties behandelen.



Figuur 7 - Actie uitvoeren op een contactpersoon

- Verwijderen
Hiermee verwijdert u de contactpersoon. Dit houdt in dat ook alle e-mailcorrespondentie en documenten van deze contactpersonen verwijderd worden. Het systeem zal eerst nog om een bevestiging vragen.
- Meer
 - Webgebruiker beheren
Maak voor uw contactpersoon een inlog aan voor de klantenportal, lijnmanagersportal of leveranciersportal. Hiermee kan een contactpersoon bijvoorbeeld zelf zijn profiel en vacatures aanpassen. Dit is enkel van toepassing als u gebruik maakt van de mogelijkheid om contactpersonen via een persoonlijke inlog in te laten loggen op een portal van uw website.
 - Google drive map aanmaken
Wellicht wilt u bestanden die betrekking hebben op uw contactpersoon opslaan op Google Drive. Met deze knop kunt u automatisch een map aanmaken op Google Drive, specifiek voor deze contactpersoon.
- Vorige
Hiermee springt u naar de vorige contactpersoon in uw selectie. Als u een selectie gemaakt heeft op basis van een filter of zoekopdracht zal de knop 'Vorige' dus een ander resultaat geven dan wanneer u vanuit het totaaloverzicht bij deze contactpersoon terecht gekomen bent.
- Volgende
Deze knop werkt volgens hetzelfde principe als de knop 'Vorige'. Echter springt u dan door naar de volgende contactpersoon in uw selectie.

Onder de beschreven rij met actieknoppen vindt u de knop 'Open in nieuw venster'. Dit is vooral handig als u snel meerdere kandidaten naast elkaar in verschillende tabbladen in uw browser wilt openen.

8. Informatiebronnen en Support

8.1 Organisatie specifiek

Naast de functionaliteiten van het OTYS Go! systeem zijn de eigen interne processen en afspraken van groot belang bij het gebruik van het systeem. Raadpleeg voor meer informatie hierover de eigen collega's en bekende informatiebronnen.

8.2 Key-users

Binnen iedere organisatie zal minimaal één OTYS Key-user aangesteld worden. Deze heeft meer rechten binnen het systeem en kan bijvoorbeeld helpen bij vergeten wachtwoord, het aanmaken van nieuwe accounts en instellen van rechten voor collega's. Ook kan de Key-user middels het ingebouwde support systeem een ticket aanmaken voor de OTYS Supportdesk.

8.3 YouTube kanaal

Op het OTYS YouTube kanaal zijn video's beschikbaar met informatie over functionaliteiten en tips voor handig gebruik van OTYS Go!. Hier worden regelmatig nieuwe video's aan toegevoegd. Door te abonneren op dit kanaal wordt u er automatisch op geattendeerd als er nieuwe video's zijn.

[OTYS op YouTube](#)

8.4 Alle handleidingen

In dit document zijn al links opgenomen naar verschillende handleidingen. Deze en meer zijn beschikbaar op deze pagina: [Alle OTYS Go! handleidingen](#).