



HandsOn CRM - Basic

Handleiding 20230901



DynamicHands
Business Solutions

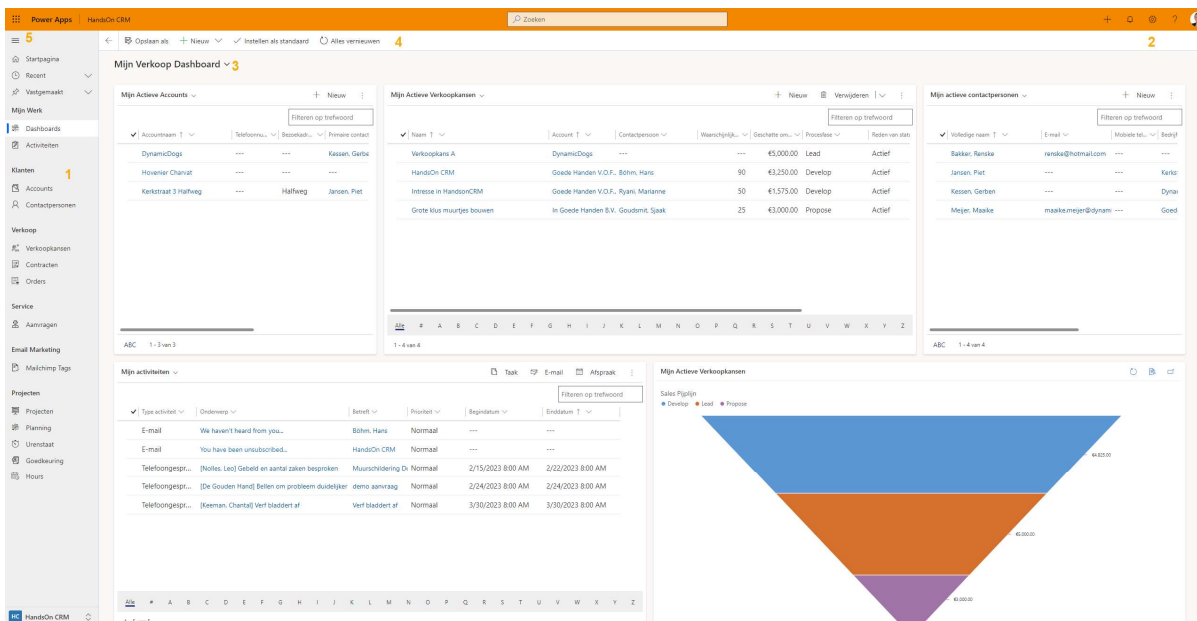
Inhoud

1	Navigeren in HandsOn CRM.....	4
2	Accounts.....	5
	Account Record Formulier	6
3	Contact(personen)	7
3.1	Contact record formulier	8
3.2	Segmentatie	8
4	Verkoopkansen	10
4.1	Verkoopkans lijst weergave	10
4.2	Verkoopkans record formulier.....	11
4.2.1	Producten toevoegen aan verkoopkans	12
4.2.2	Een verkoopkans omzetten naar een offerte in MS Word	13
4.3	Maak een verkoopkans aan, vanaf een account of contactpersoon	14
4.4	Een nieuwe verkoopkans aanmaken via Quick Create	15
4.5	Verkoopkans-processtroom.....	16
4.5.1	Processtadia en -stappen.....	16
5	Contracten	18
6	Orders	19
7	Aanvragen	20
7.1	Aanvraag lijst weergave	20
7.2	Aanvraag record formulier.....	21
7.3	Kennisbank Artikelen	21
7.4	Klantactiva.....	23
8	Tijdlijn.....	25
8.1	Nieuwe activiteiten	26
9	Activiteiten.....	27
9.1	Taak.....	28
9.2	E-mail	29
9.3	Afspraak	30
9.4	Telefoongesprek	31
9.5	WhatsApp.....	32
9.6	Bezoekverslag	33
10	App for Outlook	34

10.1	Maak een nieuw record aan vanuit je ontvangen email	35
10.2	Een email relateren aan een bestaand record.....	36
10.3	Email versturen en tracken	38

1 Navigeren in HandsOn CRM

Voordat je in de bijzonderheden van HandsOn CRM duikt, is het waarschijnlijk handig om een snel overzicht te hebben, van hoe je je in HandsOn CRM kunt verplaatsen. We hebben geprobeerd HandsOn CRM zo intuïtief mogelijk te maken, maar het kan geen kwaad om een snel overzicht te bieden.



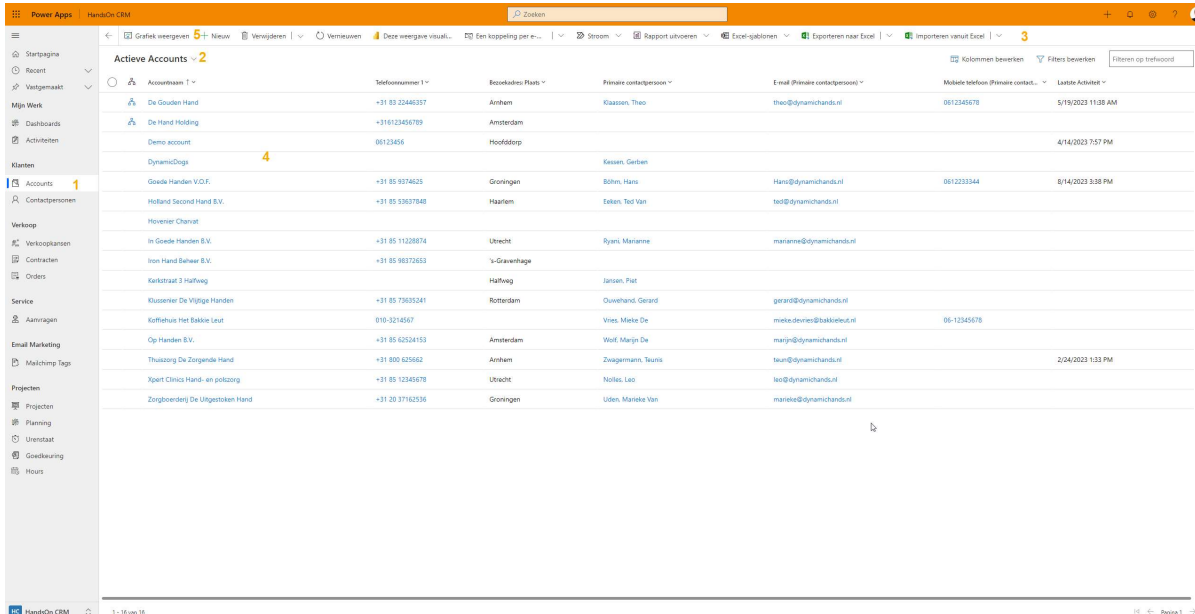
The screenshot displays the HandsOn CRM interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Optaan als', 'Nieuw', 'Instellen als standaard', and 'Alles verwijderen'. The main area is divided into several sections:

- Mijn Verkoop Dashboard:** A central overview section.
- Mijn Active Accounts:** A table listing active accounts with columns for account name, phone number, and contact details.
- Mijn Active Verkoopkanalen:** A table showing sales channels with columns for channel name, account, contact person, value, and status.
- Mijn Active contactpersonen:** A table listing active contacts with columns for name, email, and other details.
- Mijn activiteiten:** A table of activities with columns for type, subject, contact, priority, and dates.
- Sales Pipeline:** A funnel chart showing sales stages: Deal, Develop, Lead, and Propose, with associated values.

- 1) De primaire HandsOn CRM-navigatie, komt uit de zijbalk. Als je op de "Hamburger" bovenaan de zijbalk klikt, wordt deze samengevouwen.
- 2) De knoppen voor platformnavigatie staan helemaal bovenaan (in het oranje). Van hieruit heb je toegang tot Persoonlijke instellingen, het snel aanmaken van records, lijsten maken, etc.
- 3) Weergavekiezer. De meeste items hebben een "kiezer" waar je de getoonde weergave kunt wijzigen.
- 4) Lint. Deze balk toont acties, die je kunt ondernemen met betrekking tot het record of de lijst die je op dat moment bekijkt. De acties zijn afhankelijk van het type record dat je bekijkt.
- 5) Microsoft App Switcher "Waffle". Hiermee wordt een lijst geopend met andere Microsoft-apps waarnaar je kunt overschakelen, zoals Outlook, OneDrive, enz.

2 Accounts

Een van de kernitems die jij en de andere gebruikers in HandsOn CRM zullen maken en bijhouden, zijn de accounts waarmee je werkt. Dit kunnen klanten, leveranciers, partners zijn ... eigenlijk elke soort zakelijke entiteit.



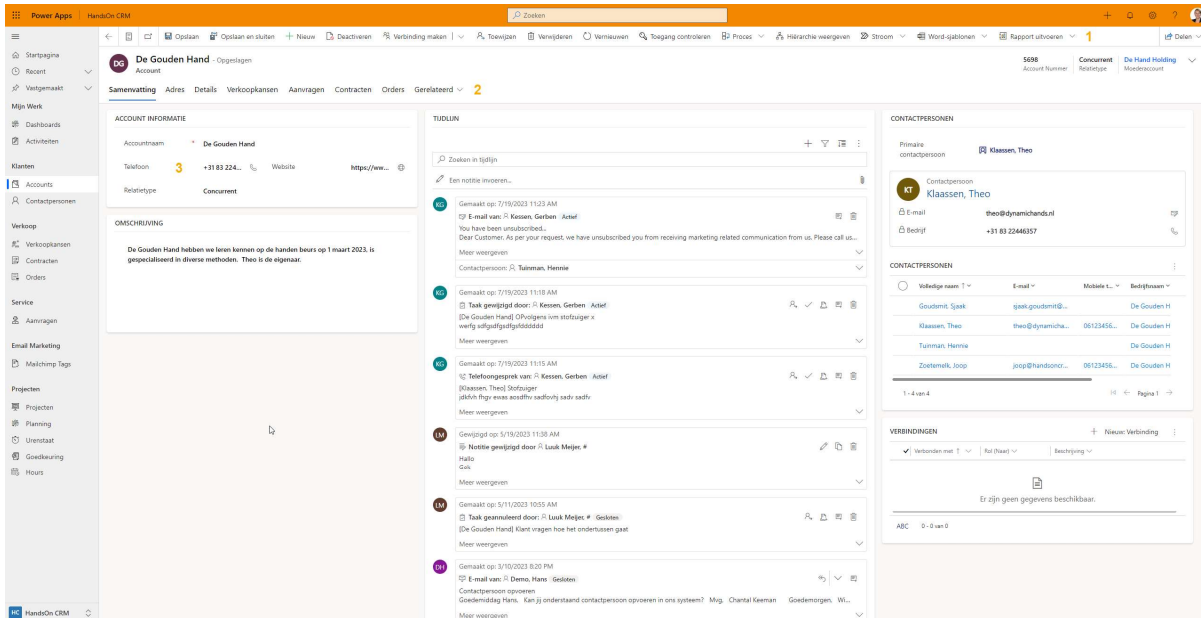
The screenshot shows the 'Actieve Accounts' list in HandsOn CRM. The interface includes a search bar at the top, a left-hand navigation menu, and a main table of account records. The table has columns for account name, phone number, location, contact person, email, and last activity date. A red '4' is overlaid on the table, indicating the number of records shown.

Accountnaam	Telefoonnummer	Bezoekadres	Private contactpersoon	E-mail (Private contactpersoon)	Mobiele telefoon (Private contact...)	Laatste Activiteit
De Gouden Hand	+31 83 23446337	Amsthem	Klaassen, Theo	theo@dynamichands.nl	0612345678	5/19/2023 11:58 AM
De Hand Holding	+316123456789	Amsterdam				
Demo account	06123456	Hoofddorp				4/14/2023 7:57 PM
DynamicDogs			Kessen, Gerben			
Goede Handen V.O.F.	+31 85 9374625	Groningen	Bohm, Hans	hans@dynamichands.nl	061233344	8/14/2023 3:38 PM
Holland Second Hand B.V.	+31 85 53697848	Haarlem	Eelken, Ted Van	ted@dynamichands.nl		
However Chanat						
In Goede Handen B.V.	+31 85 11228874	Utrecht	Ryjen, Marianne	marianne@dynamichands.nl		
Iron Hand Behaar B.V.	+31 85 98372633	's-Gravenhage				
Kerkstraat 3 Halfweg		Halfweg	Jansen, Piat			
Klusserij De Vijfde Handen	+31 85 73893241	Rotterdam	Ouwehand, Gerard	gerard@dynamichands.nl		
Koffiehuis Het Bakke Luit	010-3214567		Vries, Mieke De	mieke.devries@bakkeleit.nl	06-12345678	
Op Handen B.V.	+31 85 62524153	Amsterdam	Wolff, Marjin De	marjin@dynamichands.nl		
Thuiszorg De Zorgende Hand	+31 800 625662	Amsthem	Zwagemann, Teunis	teun@dynamichands.nl		2/04/2023 1:33 PM
Xpert Clinics Hand- en podczorg	+31 85 12345678	Utrecht	Noltes, Leo	leo@dynamichands.nl		
Zorgboerderij De Uitgestoken Hand	+31 20 37162336	Groningen	Uden, Mareke Van	mareke@dynamichands.nl		

De lijstweergave met accounts wordt geopend, die lijkt op een spreadsheet.

- 1) Om naar Accounts te gaan, klik in de zijbalk op "Accounts".
- 2) Er zijn een paar verschillende weergavefilters beschikbaar met HandsOn CRM en je kunt hiertussen kiezen. Bovendien kun je er een als standaard instellen.
- 3) Het lint bevat verschillende acties, die je kan doen met betrekking tot accounts vanuit de lijstweergave, zoals het toevoegen van nieuwe (5) bijvoorbeeld. Als je één of meer Accounts selecteert, door een vinkje te plaatsen in de eerste kolom, zullen de beschikbare Acties veranderen, in die welke moeten worden uitgevoerd op de geselecteerde Accounts.
- 4) Om het record van een bepaald account te openen, klik je op de accountnaam.
- 5) Om een nieuw accountrecord aan te maken, klik je op "+ Nieuw account".

Account Record Formulier



The screenshot shows the 'Account Record Form' in the DynamicHands CRM. The interface is divided into several sections:

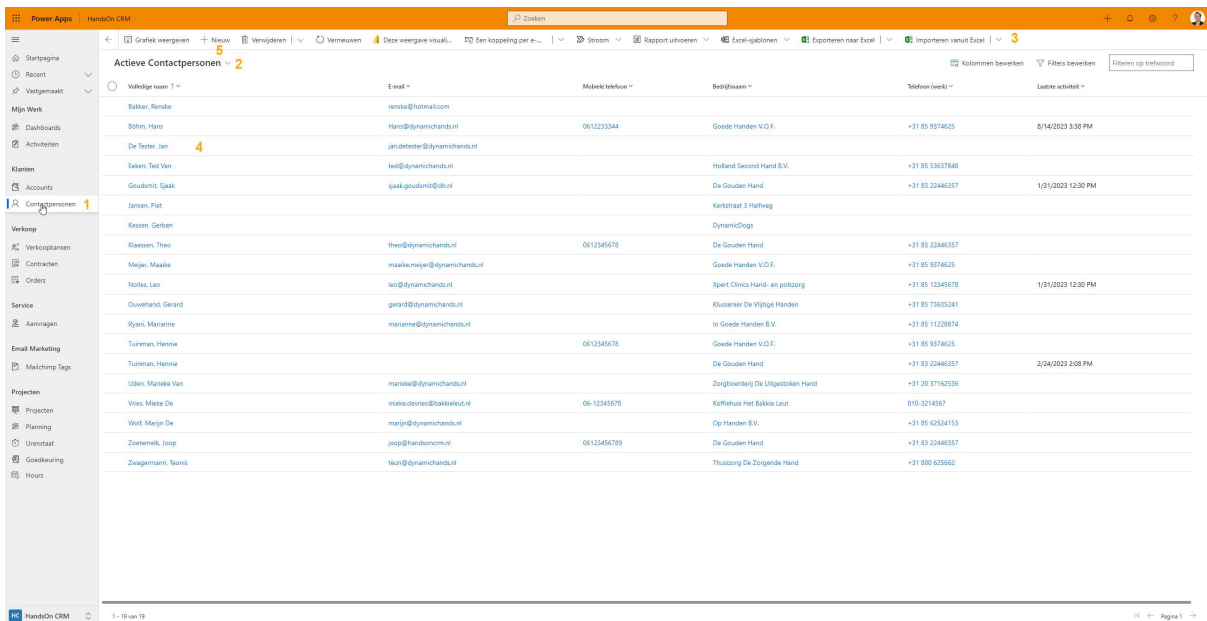
- ACCOUNT INFORMATIE:** Contains fields for Accountnaam (De Gouden Hand), Telefoon (+31 83 224...), Website (https://w...), and Relatietype (Concurrent).
- OMSCHRIJVING:** A text area containing a message: "De Gouden Hand hebben we leren kennen op de handen bours op 1 maart 2023. is gepubliceerd in diverse media. Theo is de eigenaar."
- TUDELIJN:** A list of activities with dates and descriptions, such as "Gemaakt op: 7/19/2023 11:23 AM" and "E-mail van: Kessen, Gerben - Actief".
- CONTACTPERSOEN:** A list of contact persons with details like name (Klaassen, Theo), email (theo@dynamichands.nl), and phone (+31 83 2248357).
- VERBINDINGEN:** A section for connections, currently showing "Er zijn geen gegevens beschikbaar."

Het Account formulier is waarschijnlijk een van de twee primaire startpunten voor het werk dat je doet in HandsOn CRM, het andere is Contactpersonen.

- 1) In het lint zie je acties, die je op dit specifieke record kunt ondernemen, zoals het aan iemand anders toewijzen bijvoorbeeld.
- 2) De meeste recordformulieren in HandsOn CRM hebben "Tabs" om tussen andere delen van het specifieke recordformulier te schakelen. Op het accountrecord zijn er tabbladen voor Samenvatting, Adres, Details, Verkoopkansen, Aanvragen, Contracten, Orders en gerelateerde items.
- 3) Op het formulier zelf, vind je diverse secties met velden, waarin je informatie kunt opslaan, zoals een telefoonnummer, een beschrijving, etc. m.b.t. het account.

3 Contact(personen)

Een van de kernitems die jij en de andere gebruikers in HandsOn CRM zullen maken en bijhouden, zijn de contactpersonen waarmee je werkt. Dit kunnen bestaande contactpersonen zijn, die gerelateerd zijn aan een account, bestaande contactpersonen, die niet gerelateerd zijn aan accounts en prospects waarmee u in de toekomst hoopt in contact te komen ... eigenlijk elke vorm van contact.



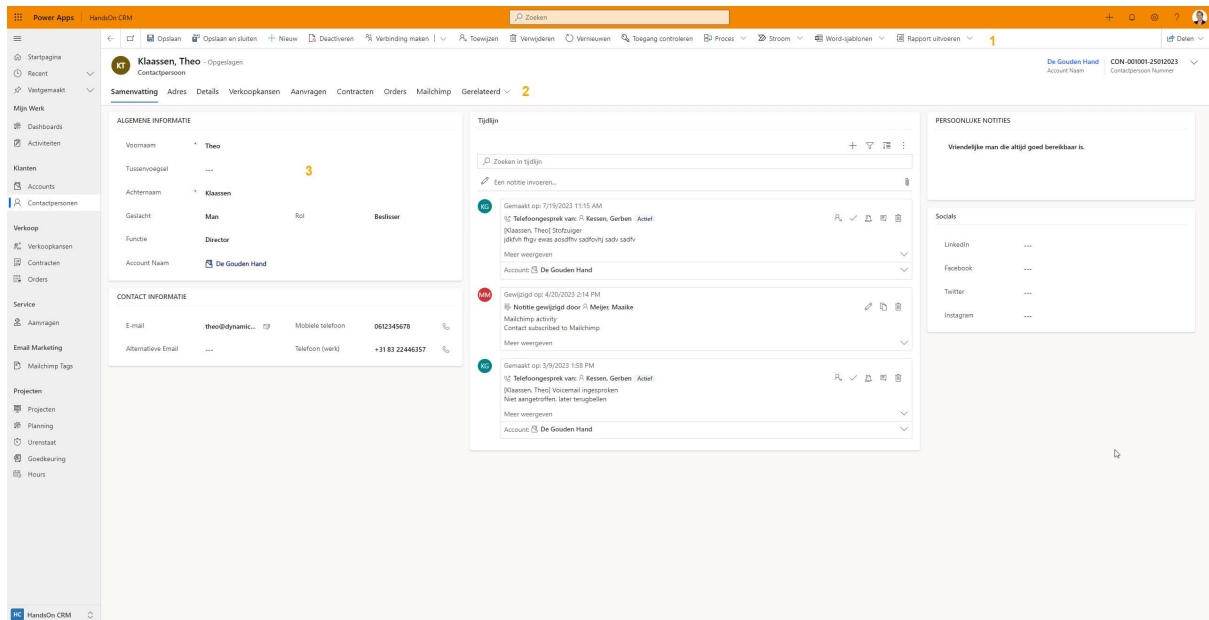
The screenshot shows the 'Actieve Contactpersonen' view in HandsOn CRM. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Startpagina', 'Recent', 'Verstuur', 'Mijn Werk', 'Dashboard', 'Activiteiten', 'Klanten', 'Accounts', 'Verkoop', 'Service', 'Aanvragen', 'Email Marketing', 'Matchup Tags', 'Projecten', 'Planning', 'Urenstaat', 'Goedkeuring', and 'Hours'. The main area displays a table of active contacts with columns for 'Volledige naam', 'E-mail', 'Mobiele telefoon', 'Bedrijfsnaam', 'Telefoon (vna)', and 'Laatste activiteit'. The table contains 18 rows of contact data.

Volledige naam	E-mail	Mobiele telefoon	Bedrijfsnaam	Telefoon (vna)	Laatste activiteit
Salkari, Renske	renska@hotmail.com				
Bohm, Hans	Hans@dynamichands.nl	061235344	Goede Handen V.O.F.	+31 85 9374625	8/14/2023 3:08 PM
De Tester, Jan	jan.delester@dynamichands.nl				
Eelken, Tiel Van	tiel@dynamichands.nl		Holland Second Hand B.V.	+31 85 53637848	
Goudmit, Sjaak	sjaak.goudmit@dh.nl		De Gouden Hand	+31 83 23446337	1/31/2023 12:30 PM
Jansen, Piet			Kerkstraat 3 Halfweg		
Kessen, Gerben			DynamicDogs		
Klaassen, Theo	theo@dynamichands.nl	0612345678	De Gouden Hand	+31 83 23446337	
Meijer, Maaike	maaike.meijer@dynamichands.nl		Goede Handen V.O.F.	+31 85 9374625	
Nolke, Leo	leo@dynamichands.nl		Xpert Clinics Hand- en pols zorg	+31 85 13245678	1/31/2023 12:30 PM
Ouwehand, Gerard	gerard@dynamichands.nl		Kluismeer De Vijfde Handen	+31 85 7363241	
Ryan, Marianne	marianne@dynamichands.nl		In Goede Handen B.V.	+31 85 11228874	
Tuinen, Henkie		0612345678	Goede Handen V.O.F.	+31 85 9374625	
Tuinen, Henkie			De Gouden Hand	+31 83 23446337	2/04/2023 2:08 PM
Uden, Marika Van	marika@dynamichands.nl		Zorgboerderij De Uitgezoken Hand	+31 20 37162536	
Vries, Mieke De	mieke.devries@bakkeleut.nl	06-12345678	Koffiehuis Het Bakkie Leut	010-214567	
Wolff, Marjol De	marjol@dynamichands.nl		Op Handen B.V.	+31 85 62524153	
Zoetemelk, Joop	joop@handsoncrm.nl	06123456789	De Gouden Hand	+31 83 23446337	
Zwagerman, Teunis	teun@dynamichands.nl		Thuiszorg De Zorgende Hand	+31 800 625662	

De lijstweergave met actieve contacten wordt geopend en lijkt op een spreadsheet.

- 1) Om naar Contacten te gaan, klik in de zijbalk op "Contacten".
- 2) Er zijn een paar verschillende weergavefilters beschikbaar met HandsOn CRM en je kunt hiertussen kiezen. Bovendien kun je er een als standaard instellen.
- 3) Het lint bevat verschillende acties die je kunt ondernemen met betrekking tot contacten vanuit de lijstweergave, zoals het toevoegen van een nieuw contact bijvoorbeeld. Als je een of meer contactpersonen selecteert, door een vinkje te plaatsen in de eerste kolom, zullen de beschikbare acties veranderen in de acties die moeten worden uitgevoerd op de geselecteerde contactpersonen.
- 4) Om het record van een bepaald contactpersoon te openen, kun je op de naam van de contactpersoon klikken.
- 5) Om een nieuw contactrecord aan te maken, klik je op "+ Nieuw contact".

3.1 Contact record formulier



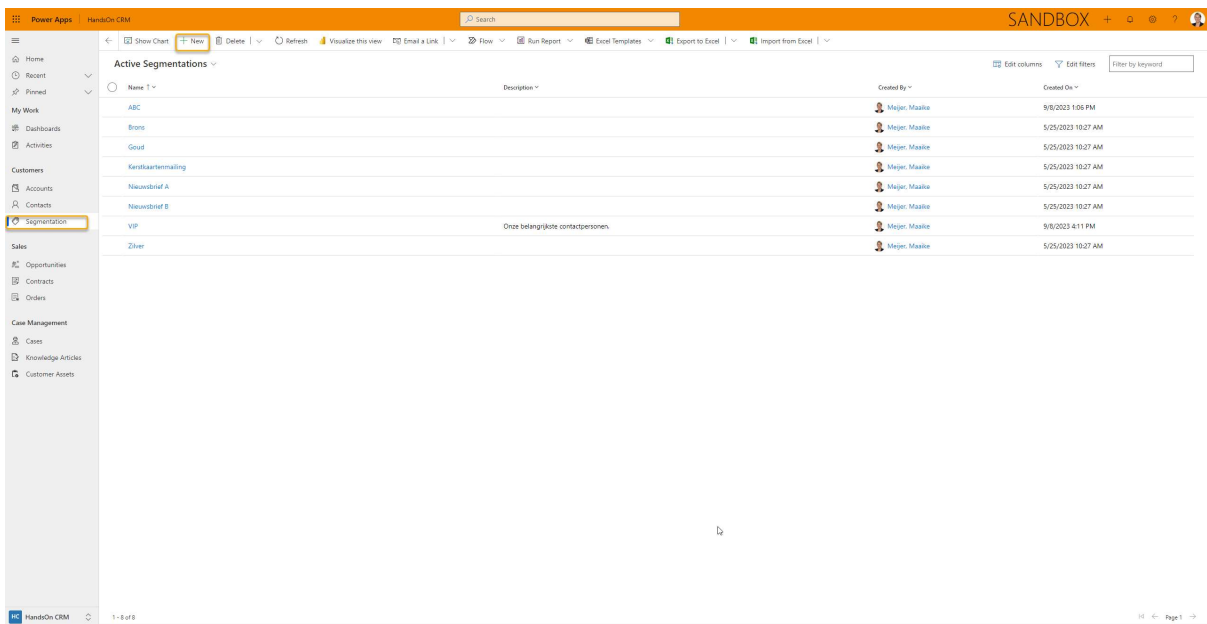
Het Contactpersoon formulier is waarschijnlijk een van de twee primaire uitgangspunten voor het werk dat je doet in HandsOn CRM, het andere is Accounts.

- 1) In het lint zie je acties, die je op dit specifieke record kunt ondernemen, zoals het bijvoorbeeld aan iemand anders toewijzen.
- 2) De meeste recordformulieren in HandsOn CRM hebben "Tabs" om tussen andere delen van het specifieke recordformulier te schakelen. Op het contactrecord zijn er tabbladen voor Samenvatting, Adres, Details, Segmentatie, Verkoopkansen, Aanvragen en gerelateerde items.
- 3) Op het formulier zelf, vind je diverse secties met velden, waarin je informatie kunt opslaan, zoals een telefoonnummer, een beschrijving, etc. m.b.t. het contactpersoon.

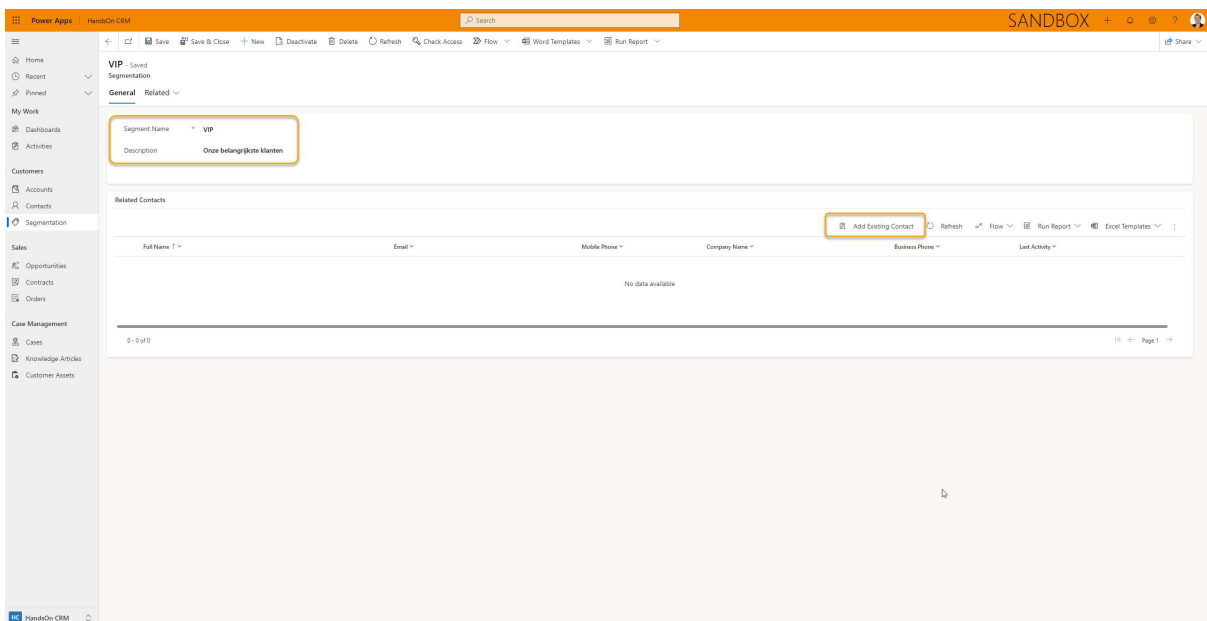
3.2 Segmentatie

Via Segmentatie kun je diverse kenmerken aanmaken, welke je kunt koppelen aan een contactpersoon. Een contactpersoon kan meerdere kenmerken/segmenten hebben. Denk aan een Goud, Zilver, Brons segmentatie, VIP klanten, of dat je een contactpersoon aan een evenement wenst te koppelen of een kerstkaartenmailing. Voor het gebruik van Mailings verwijzen wij je graag naar onze [koppeling met MailChimp](#). Stuur je maar een beperkte hoeveelheid in een beperkte mate, kun je gebruik maken van deze segmentatie en de Direct Email functionaliteit van deze PowerApp. Dit dient wel voor jouw organisatie geactiveerd te worden.

Nieuwe segmenten kun je gemakkelijk aanmaken in een van de segmentatie weergaven met de “nieuw” button. Vul een naam en eventueel een omschrijving (doel) in van het segment. Op het segment kun je direct contactpersonen koppelen via de button “Bestaande Contactpersoon toevoegen”. Ook kun je vanaf het formulier van de contactpersoon via de tab “Segmentatie” een segment aan deze contactpersoon toevoegen.



Name	Description	Created By	Created On
ABC		Mejor: Maatke	9/8/2023 1:06 PM
Bronx		Mejor: Maatke	5/25/2023 10:27 AM
Gold		Mejor: Maatke	5/25/2023 10:27 AM
Kentkaartenmaking		Mejor: Maatke	5/25/2023 10:27 AM
Nieuwsbrief A		Mejor: Maatke	5/25/2023 10:27 AM
Nieuwsbrief B		Mejor: Maatke	5/25/2023 10:27 AM
VIP	Onze belangrijkste contactpersonen.	Mejor: Maatke	9/8/2023 4:11 PM
Zilver		Mejor: Maatke	5/25/2023 10:27 AM



VIP - Saved
Segmentation

General Related

Segment Name: VIP
Description: Onze belangrijkste klanten

Related Contacts

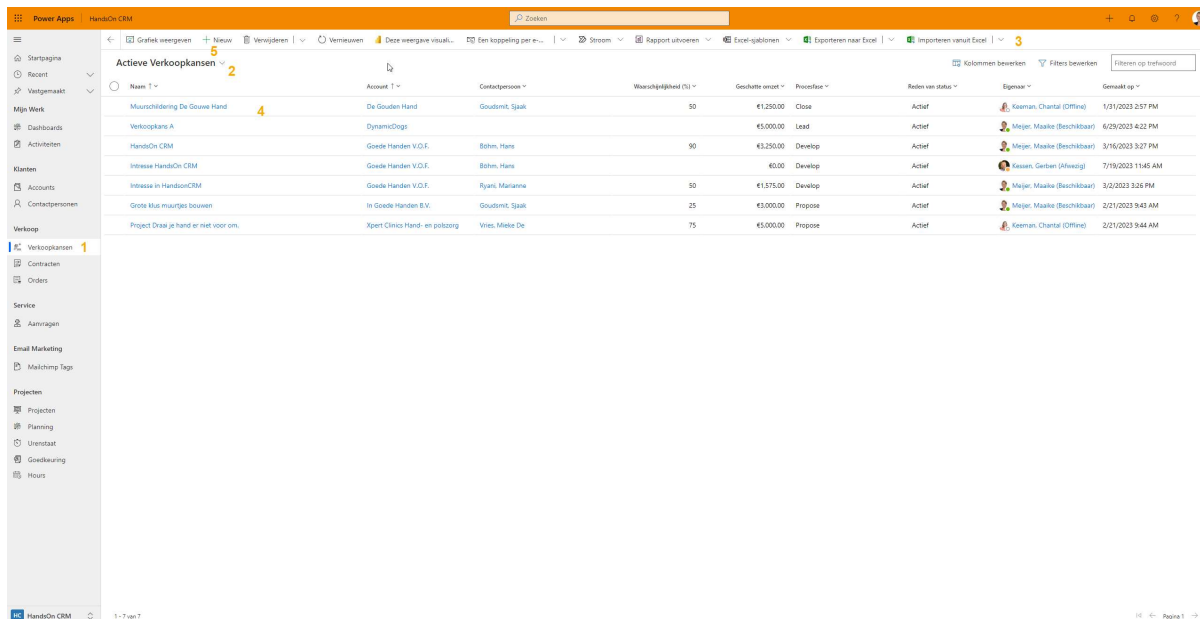
Add Existing Contact Refresh Flow Run Report Excel Templates

No data available

4 Verkoopkansen

Een kenmerk van HandsOn CRM, is de mogelijkheid om verkoopkansen voor je producten of diensten te creëren en te volgen.

4.1 Verkoopkans lijst weergave

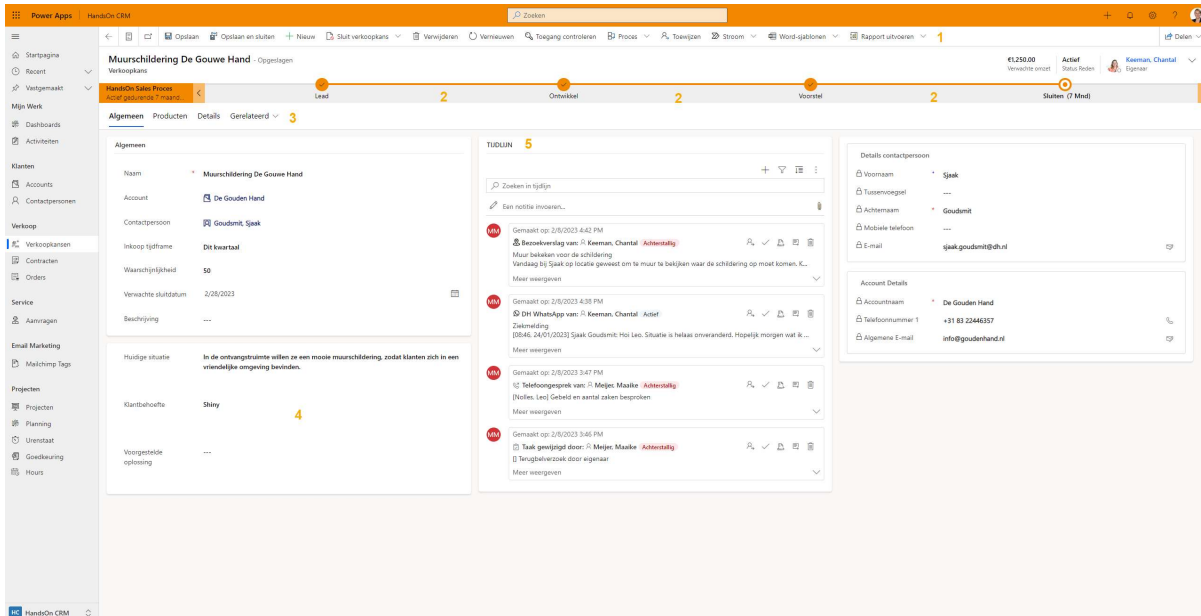


Naam	Account	Contactpersoon	Waarschijnlijkheid (%)	Gevoelde omzet	Prognose	Beden van status	Eigenaar	Gemaakt op
Muurophanging De Gouwe Hand	De Gouwe Hand	Goudmit, Sjaak	50	€1.250,00	Close	Actief	Keeman, Chantal (Offline)	1/31/2023 2:57 PM
Verkoopkans A	DynamicDogs			€5.000,00	Lead	Actief	Meijer, Maaike (Beschikbaar)	6/29/2023 4:22 PM
HandsOn CRM	Goede Handen V.O.F.	Bohm, Hans	90	€3.250,00	Develop	Actief	Meijer, Maaike (Beschikbaar)	3/16/2023 3:27 PM
Intresse HandsOn CRM	Goede Handen V.O.F.	Bohm, Hans		€0,00	Develop	Actief	Kaasen, Gerben (Afwezig)	7/19/2023 1:45 AM
Intresse in HandsOnCRM	Goede Handen V.O.F.	Rijani, Marianne	50	€1.575,00	Develop	Actief	Meijer, Maaike (Beschikbaar)	3/2/2023 3:26 PM
Grote Mus muurtjes bouwen	In Goede Handen B.V.	Goudmit, Sjaak	25	€3.000,00	Propose	Actief	Meijer, Maaike (Beschikbaar)	2/21/2023 9:43 AM
Project Draai je hand er niet voor om.	Xpert Clinica Hand- en polsorg	Wies, Melike De	75	€5.000,00	Propose	Actief	Keeman, Chantal (Offline)	2/21/2023 9:44 AM

De lijstweergave met actieve kansen wordt geopend, welke lijkt op een spreadsheet.

- 1) Om naar Verkoopkansen te gaan, klik je in de zijbalk op “Verkoopkansen”.
- 2) Er zijn een paar verschillende weergavefilters beschikbaar met HandsOn CRM en je kunt hiertussen kiezen. Bovendien kun je er een als standaard instellen.
- 3) Het lint bevat verschillende acties, die je kan ondernemen met betrekking tot kansen vanuit de lijstweergave, zoals het toevoegen van nieuwe bijvoorbeeld. Als je een of meer Verkoopkansen selecteert, door een vinkje te plaatsen in de eerste kolom, zullen de beschikbare acties veranderen in die welke moeten worden uitgevoerd op de geselecteerde Verkoopkansen.
- 4) Om een bepaald verkoopkansrecord te openen, klik je op de naam van de verkoopkans.
- 5) Om een nieuw verkoopkansrecord te maken, klik je op “+ Nieuw”. Maar eigenlijk is het beter om nieuwe Verkoopkansen te creëren vanuit de Account- of Contactrecord, zoals je hieronder zult zien.

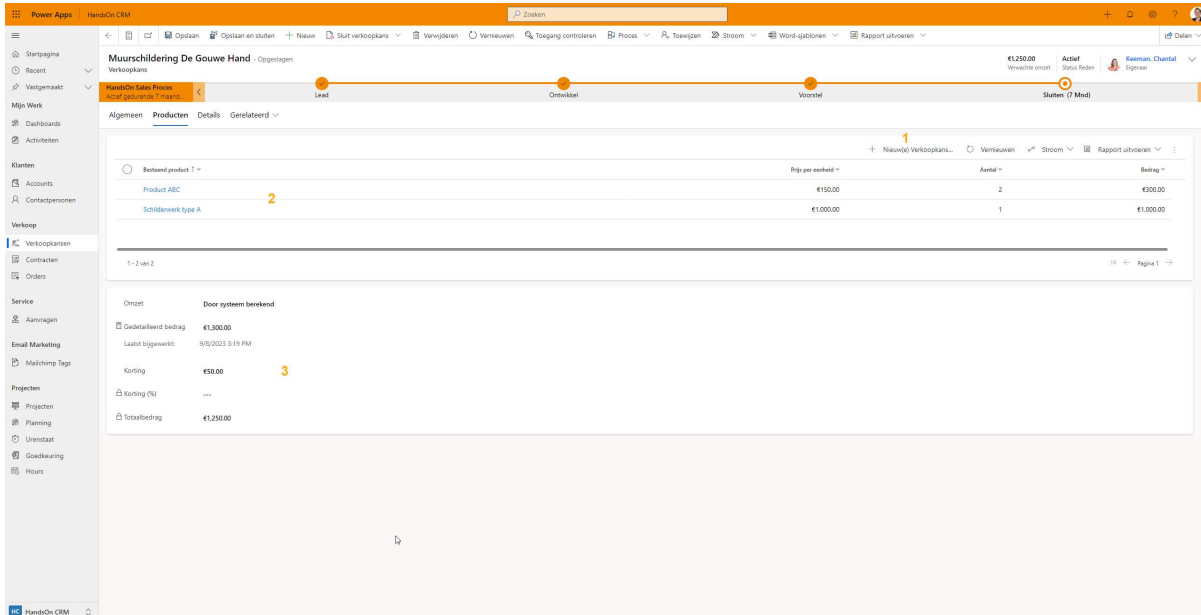
4.2 Verkoopkans record formulier



In het Verkoopkans Record-formulier zul je werken aan het belangrijkste onderdeel van elk bedrijf: nieuwe opdrachten binnenhalen!

- 1) In het lint zie je acties, die je op dit record kunt ondernemen, zoals het bijvoorbeeld aan iemand anders toewijzen of sluiten.
- 2) Het Verkoopkans-record bevat een Verkoopkans-processtroom om gebruikers door de stappen te leiden, om deze Verkoopkans tot een succesvolle afsluiting te brengen. Lees hierover verder bij het onderwerp "Verkoopkans-processtroom".
- 3) De meeste records in HandsOn CRM hebben "Tabs" om tussen andere delen van het specifieke formulier te schakelen. Op het verkoopkansrecord zijn er tabbladen voor Algemeen, Producten, Details en Gerelateerde items. Op de tab "Producten" kun je aangeven welke producten of diensten het in deze verkoopkans om gaat. Lees hierover verderop dit document door.
- 4) Naast bedrijfs- en contactgegevens, zijn er ook velden om gegevens m.b.t. de verkoopkans te registreren.
- 5) Op de tijdlijn zie je verschillende activiteiten. Lees voor de uitgebreide uitleg, het onderwerp "Tijdlijn".

4.2.1 Producten toevoegen aan verkoopkans



The screenshot shows the 'Muurschildering De Gouwe Hand' sales opportunity in the 'Opgezet' stage. The product list table is as follows:

Bestaand product	Prijs per eenheid	Aantal	Bedrag
Product ABC	€150,00	2	€300,00
Schilderwerk type A	€1.000,00	1	€1.000,00

Below the table, a summary table shows:


Omzet	Door systeem berekend
Geactualiseerd bedrag	€1.300,00
Laatst bijgewerkt:	9/9/2023 3:19 PM
Korting	€50,00
Korting (%)	---
Totaalbedrag	€1.250,00

1. Door op de knop “+ Nieuwe (DH) Verkoopkans Product” te klikken, kun je een nieuw product aan deze verkoopkans toevoegen en de hoeveelheid. De prijs van dit product is al eerder in de productenlijst bepaald.


Snelle invoer: Verkoopkansproducten ✕


Product

Bestaand product * ---

Verkoopkans *  Verkoopkansproduct toevoegen

Prijs

 Prijs per eenheid ---

 Contract **No**

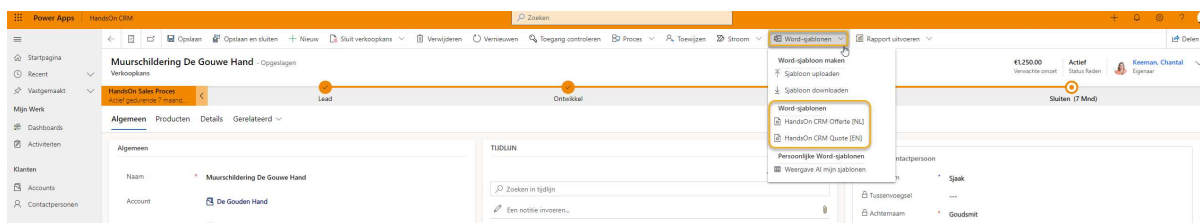
Aantal * ---

Opslaan en sluiten Annuleren

By the way: Producten kun je zelf toevoegen in de “HandsOn Instellingen” rechts onderin het scherm. Let wel: hiervoor dien je de juiste rechten te hebben.

2. Hier zie je de eerder door jou toegevoegde producten inclusief aantal en prijs.
3. Het totaalbedrag wordt getoond met de mogelijkheid een korting toe te passen. Dit kan een vast bedrag of een percentage zijn.

4.2.2 Een verkoopkans omzetten naar een offerte in MS Word



Indien je een verkoopkans in de vorm van een offerte naar MS Word wenst te zetten, om zo deze aan je klant te kunnen versturen, kan dat. Klik op de puntjes in het lint en kies voor Word-sjablonen. Daarna kun je kiezen tussen een Engelstalige of een Nederlandstalige offerte.



Offerte

Totaalbedrag: €1,750.00
Aanmaakdatum: woensdag 8 februari 2023
Verkoper: Meijer, Maaike

Muurschildering De Gouwe Hand

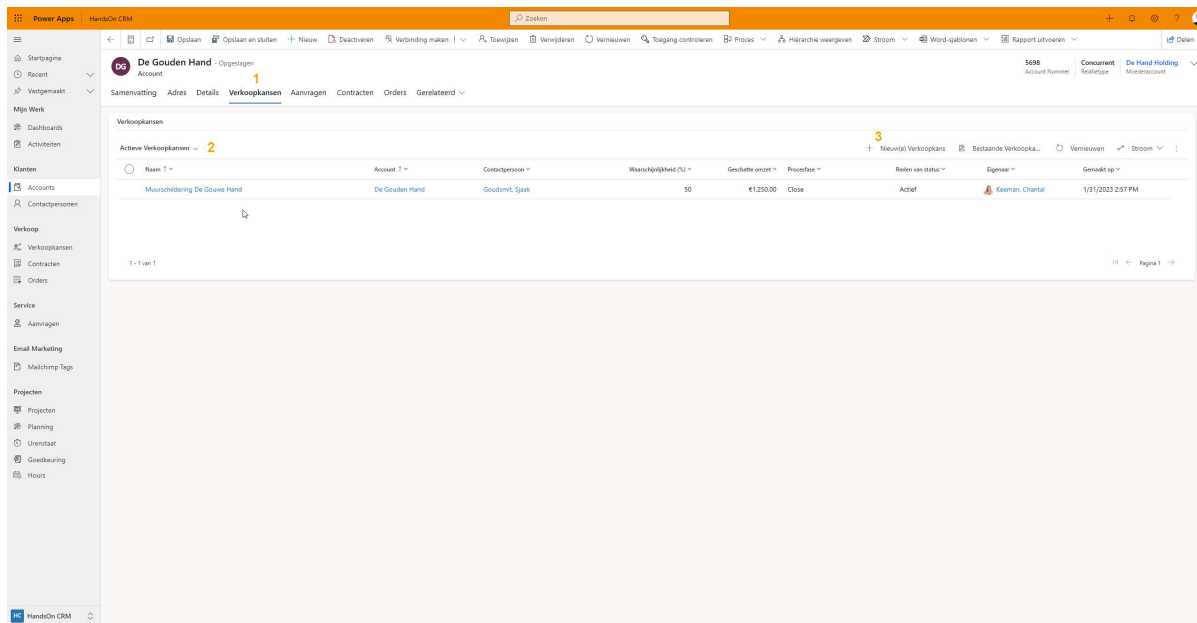
De Gouden Hand
Steenstraat 28
Arnhem 6828 CK
Nederland
+31 85 22446357

Beschrijving	Hoeveelheid	Prijs per eenheid	Totaal
Schilderwerk type A	2	€1,000.00	€2,000.00
	subtotaal		€2,000.00
	(-) korting		€250.00
	(-) korting %		
	TOTAAL		€1,750.00

Vervolgens kun je in Word de nodige aanpassingen nog verwerken, voordat je deze verstuurd of print.

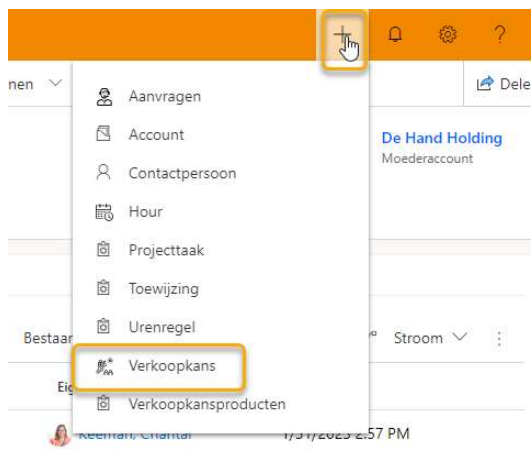
4.3 Maak een verkoopkans aan, vanaf een account of contactpersoon

Je kunt nieuwe kansen zien en toevoegen vanuit een account of contactpersoon record, maar net wat de voorkeursmethode is.

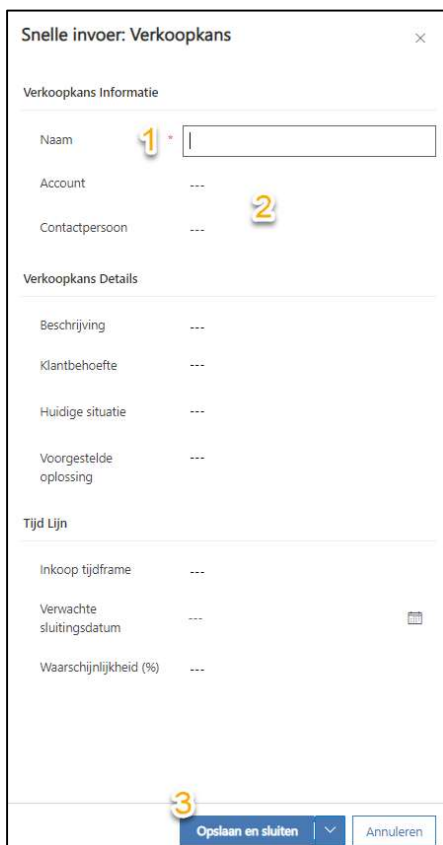


- 1) Selecteer vanuit een actieve contactpersoon- of accountrecord het tabblad Verkoopkansen om de lijstweergave van gerelateerde verkoopkansen weer te geven.
- 2) De lijst Verkoopkansen toont de verkoopkansen, die betrekking hebben op de contactpersoon, of als je deze weergave bekijkt vanuit een accountrecord, worden alle kansen weergegeven, die verband houden met dat account. Om een bepaald verkoopkans-record te openen, kun je op het onderwerp/naam klikken.
- 3) Om een nieuwe verkoopkans toe te voegen, kun je vanaf hier op “+ Nieuwe Verkoopkansen” klikken.

4.4 Een nieuwe verkoopkans aanmaken via Quick Create



Bij HandsOn CRM hebben we ons gericht op eenvoud en snelheid. Wanneer je op het plusje van de Quick Create knop klikt, opent zich een scherm aan de rechterkant, waar je in een paar tellen een nieuwe verkoopkans kunt registreren, evenals andere records. Via deze manier, zijn er echter geen velden vooraf ingevuld. Wanneer je vanaf een account of een contactpersoon een verkoopkans aanmaakt, zullen een aantal gegevens al voor je zijn ingevuld.

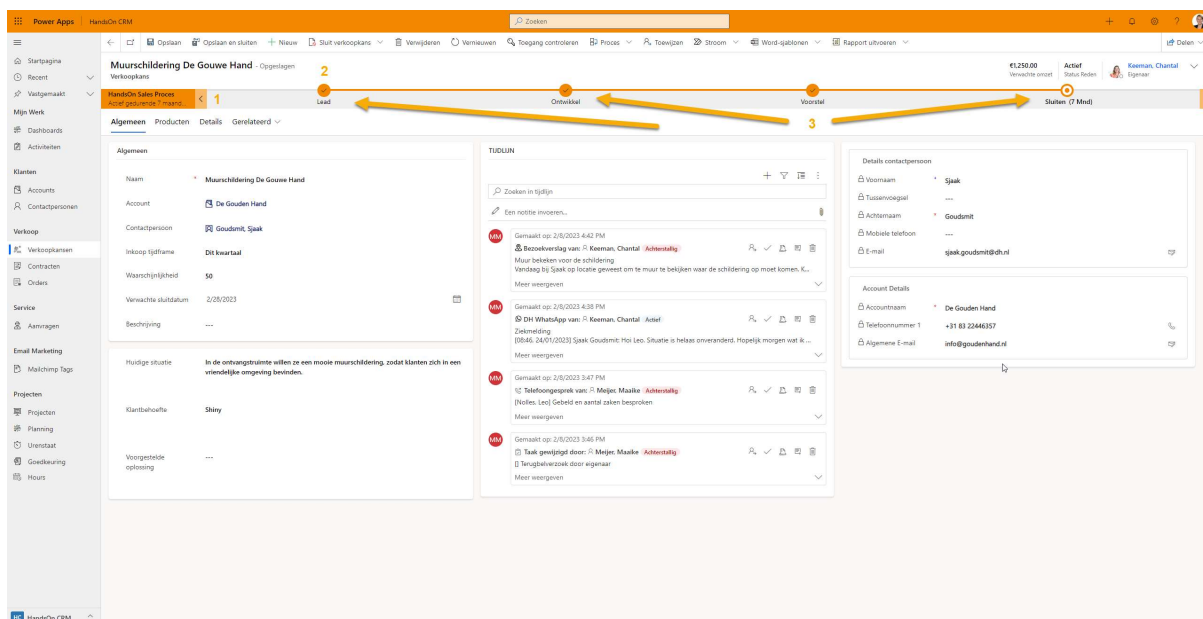


- 1) Voer ten minste een naam in voor de verkoopkans en andere optionele informatie.
- 2) Het is altijd verstandig om zo veel mogelijk informatie direct in te vullen, zoals het account en de contactpersoon.
- 3) Als je klaar bent, kun je het record "opslaan en sluiten", dat dan onmiddellijk in de lijst verschijnt.

4.5 Verkoopkans-processtroom

Processtromen zijn volledig optioneel en kunnen desgewenst worden aangepast of verborgen. Hoewel je ze niet hoeft te gebruiken, zijn processtromen een geweldige manier om checklists te maken van dingen, die op een bepaald moment, op een bepaald record moeten worden gedaan, om het record vooruit te helpen. Het is ook een geweldige manier om je eigen 'Best Practices'-procedures binnen je bedrijf in te voeren of een succesvol proces te repliceren. Hoewel processtromen verschillende fasen en stappen van elkaar kunnen hebben, werken ze allemaal op dezelfde manier. Hier zullen we als voorbeeld een eenvoudige processtroom voor de verkoopkans bekijken.

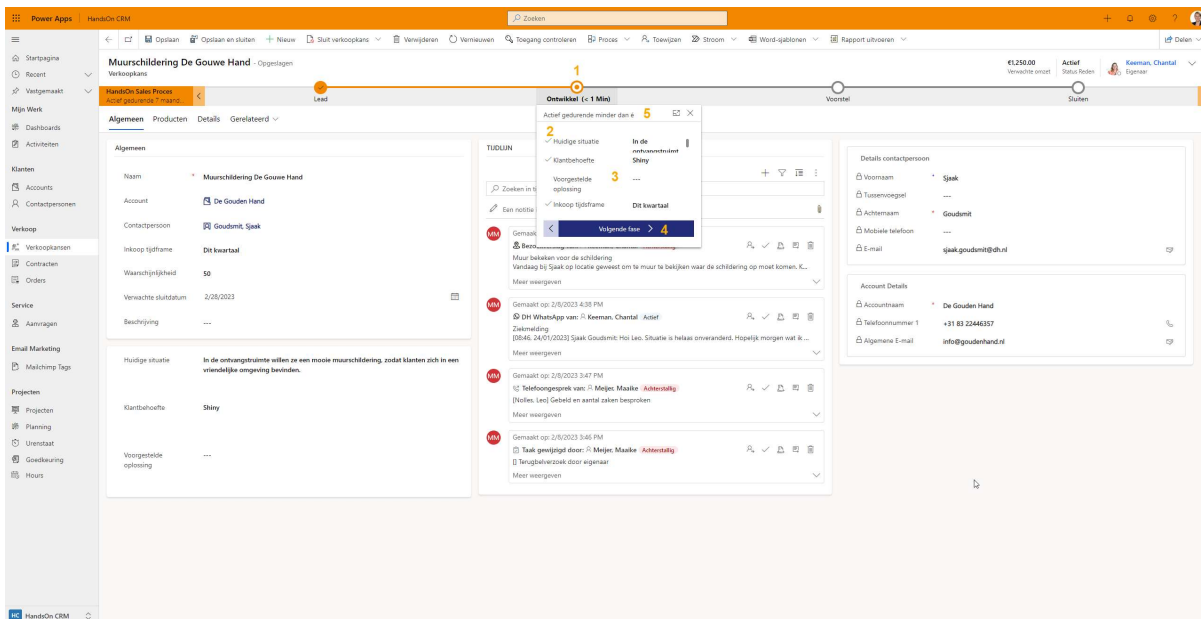
Een processtroom bevindt zich aan de bovenkant van het record, zoals hieronder weergegeven.



- 1) Elke processtroom heeft een indicator van hoeveel dagen het record in totaal actief is.
- 2) Processtromen zijn opgebouwd uit fasen en stappen, het doelsymbool geeft aan in welke fase het record zich momenteel bevindt.
- 3) De meeste processtromen hebben meerdere, logische fasen.

4.5.1 Processtadia en -stappen

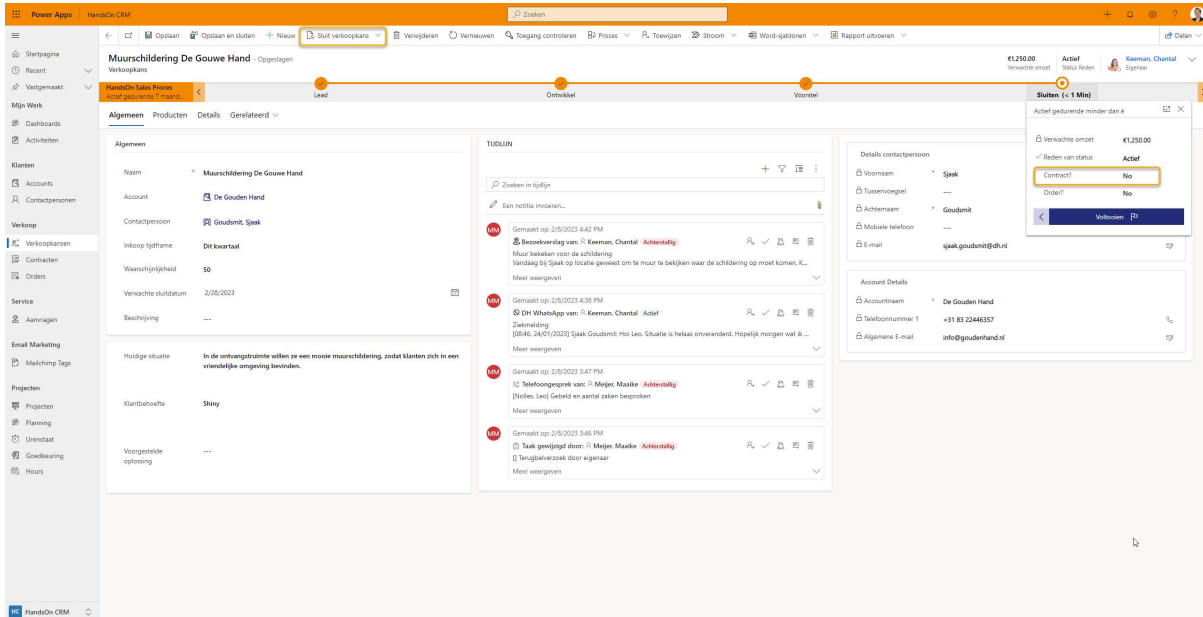
Procesfasen bevatten stappen, inclusief informatie die moet worden geadresseerd, voordat naar de volgende fase wordt overgegaan.



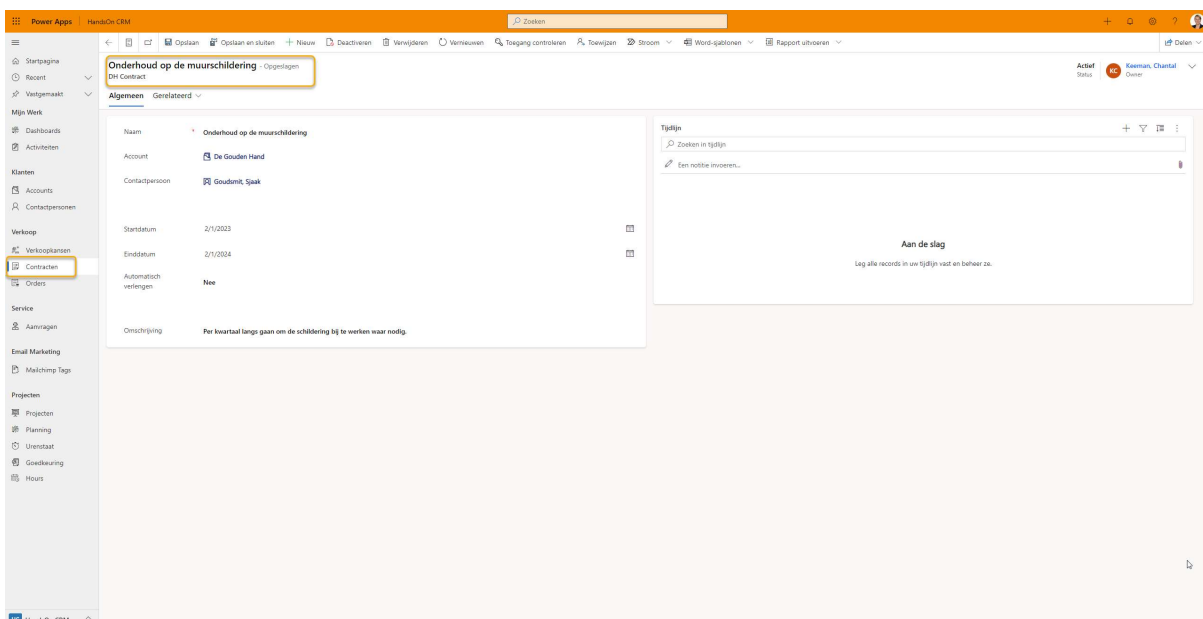
- 1) Het doelsymbool geeft het huidige actieve stadium aan, in het bovenstaande geval bevindt het zich in het stadium "Ontwikkel".
- 2) Als je op het doel klikt, wordt het deelvenster "Stappen" geopend.
- 3) Binnen de fase zijn stappen, die in die fase moeten worden aangepakt.
- 4) Nadat de stappen zijn aangepakt, kan de gebruiker de processtroom naar de volgende fase verplaatsen.
- 5) Er is ook een indicator van hoe lang deze fase actief is.

5 Contracten

Wanneer je een verkoopkans als gewonnen afsluit en in de laatste fase van het proces geef je aan, dat je een contract hebt afgesloten, zal het systeem een contract record voor je aanmaken en bepaalde data overnemen.



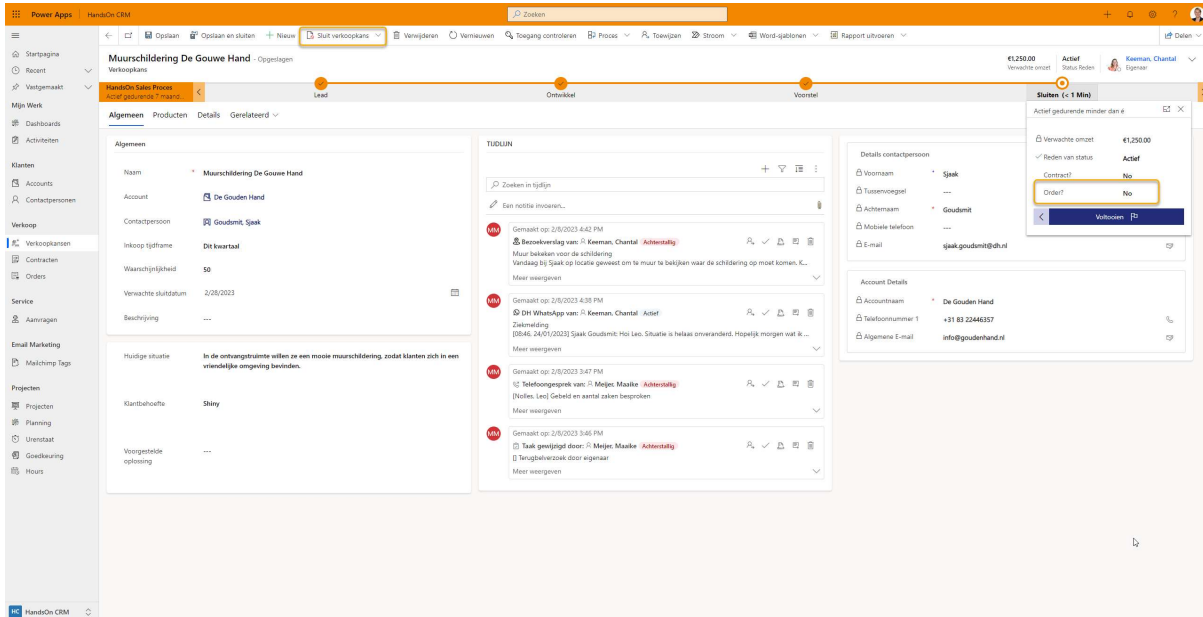
Na het afsluiten vind je het contract onder contracten in de navigatie terug en kun je deze openen:



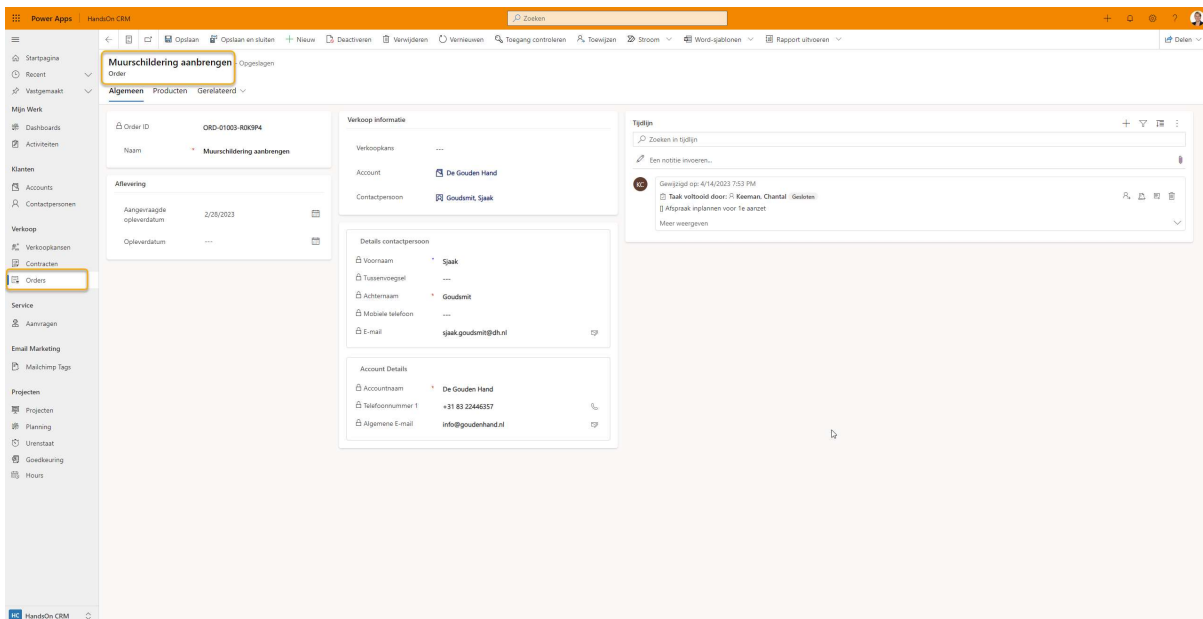
Via de button "nieuw" kun je ook handmatig contracten aanmaken, zonder dat daar een verkoopkans aan vooraf is gegaan.

6 Orders

Wanneer je een verkoopkans als gewonnen afsluit en in de laatste fase van het proces geef je aan, dat je een order hebt binnengehaald, zal het systeem een order record voor je aanmaken en bepaalde data (zoals de producten en prijzen) overnemen.



Na het afsluiten vind je de order onder "Orders" in de navigatie terug om te openen:

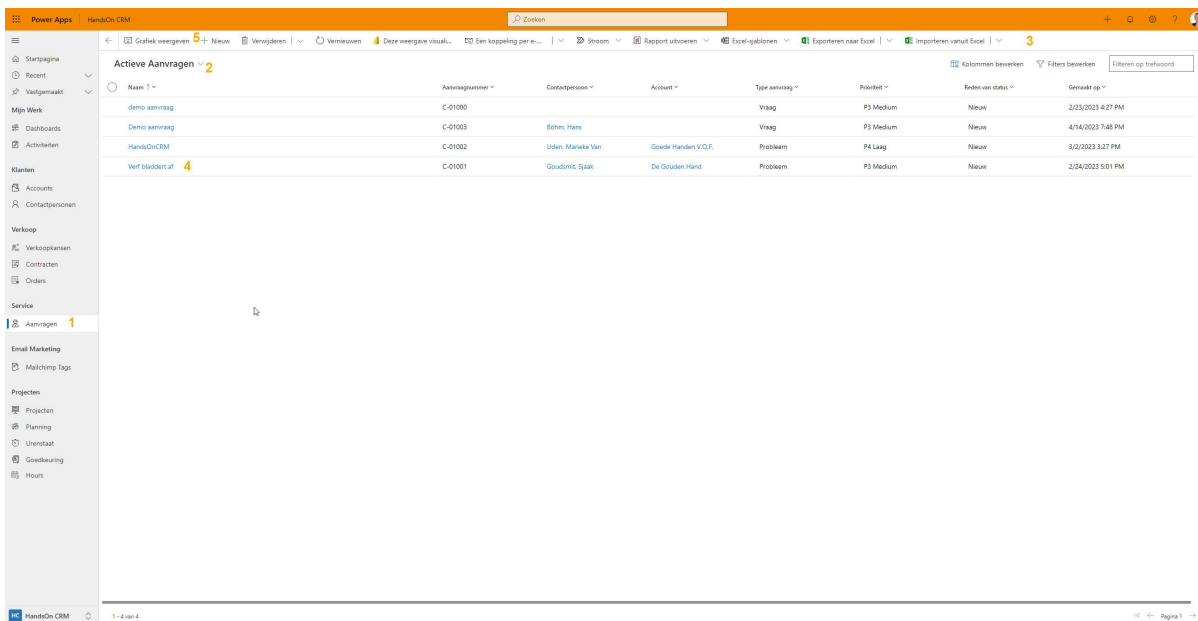


Via de button "nieuw" kun je ook handmatig orders aanmaken, zonder dat daar een verkoopkans aan vooraf is gegaan. Ook hier kun je op de tab "Producten" deze toevoegen en bewerken.

7 Aanvragen

Een ander kenmerk van HandsOn CRM, is de mogelijkheid om aanvragen van je klanten aan te maken en in behandeling te nemen. Denk hierbij ook bijvoorbeeld aan hulpvragen of klachten, al hopen we natuurlijk dat die laatste zo min mogelijk voor komt.

7.1 Aanvraag lijst weergave

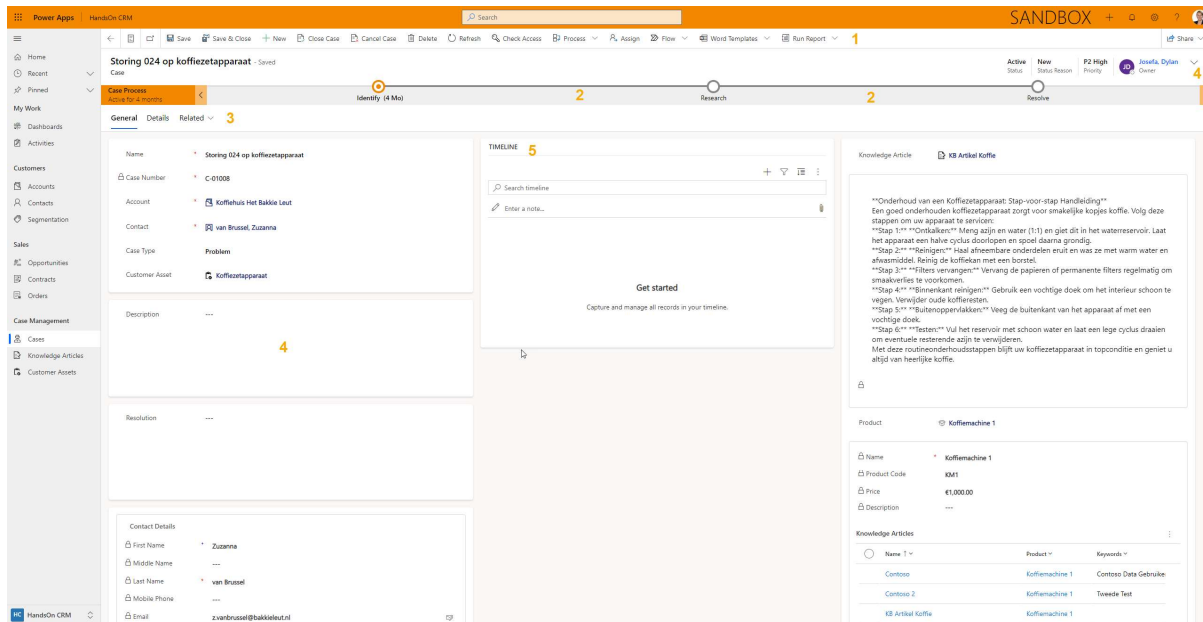


Naam	Aanvraagnummer	Contactpersoon	Account	Type aanvraag	Prioriteit	Staat van status	Genesteld op
Demo aanvraag	C-01000			Vraag	P3 Medium	Nieuw	2/23/2023 4:27 PM
Demo aanvraag	C-01003	Bethin, Hans		Vraag	P3 Medium	Nieuw	4/14/2023 7:48 PM
HandsOnCRM	C-01002	Ulsen, Marinka Van	Goede Hands V.O.F.	Probleem	P4 Laag	Nieuw	3/2/2023 3:27 PM
Verf blaasdt af	C-01001	GoudmC, Spak	De Gouden Hand	Probleem	P3 Medium	Nieuw	2/24/2023 5:01 PM

De lijstweergave met actieve aanvragen wordt geopend, deze lijkt op een spreadsheet.

- 1) Om naar Aanvragen te gaan, klik je in de zijbalk op “Aanvragen”.
- 2) Er zijn een paar verschillende weergavefilters beschikbaar met HandsOn CRM en je kunt hiertussen kiezen. Bovendien kun je er een als standaard instellen.
- 3) Het lint, bevat verschillende acties die je kan ondernemen met betrekking tot aanvragen vanuit de lijstweergave, zoals het toevoegen van nieuwe bijvoorbeeld. Als je een of meer aanvragen selecteert, door een vinkje te plaatsen in de eerste kolom, zullen de beschikbare acties veranderen in die welke moeten worden uitgevoerd op de geselecteerde aanvragen.
- 4) Om een bepaald aanvraagrecord te openen, klik je op de naam van de aanvraag.
- 5) Om een nieuw aanvraagrecord te maken, klik je op “+ Nieuw”. Maar eigenlijk is het beter om nieuwe aanvragen te creëren vanuit de account- of contactrecord, zoals je hieronder zult zien.

7.2 Aanvraag record formulier



In het Aanvraag Record-formulier zul je werken aan een onderdeel van je klanttevredenheid.

- 1) In het lint zie je acties, die je op dit record kunt ondernemen, zoals het bijvoorbeeld aan iemand anders toewijzen of sluiten.
- 2) Het aanvraag-record bevat een aanvraag-processtroom om gebruikers door de stappen te leiden, om deze aanvraag tot een succesvolle afsluiting te brengen.
- 3) De meeste records in HandsOn CRM hebben "Tabs" om tussen andere delen van het specifieke formulier te schakelen. Op het aanvraagrecord zijn er tabbladen voor Algemeen, Details en Gerelateerde items.
- 4) Naast bedrijfs- en contactgegevens, zijn er ook velden om gegevens m.b.t. de aanvraag te registreren, zoals het type aanvraag, de prioriteit en een beschrijving. Let op, een aantal van deze velden zit rechts bovenin de header en een aantal op her formulier.
- 5) Op de tijdlijn zie je verschillende activiteiten. Lees voor de uitgebreide uitleg, het onderwerp "Tijdlijn".

7.3 Kennisbank Artikelen

Kennisbankartikelen zijn waardevolle hulpmiddelen om informatie te delen en problemen op te lossen. Ze bieden efficiënte kennisdeling binnen uw organisatie. Deze kennisbank artikelen kunt u invullen op de aanvraag, welke van belang zijn om een hulpvraag op te lossen.



Name	Case Number	Contact	Account	Case Type	Priority	Status Reason	Created On
Storing Q24 op koffiezetapparaat	C-01008	von Brussel, Zuzanna	Koffiehuis Het Bakkie Leut	Problem	P2 High	New	4/19/2023 4:41 PM
test 3	C-01002				P3 Medium	On Hold	12/19/2022 10:19 AM
test 5	C-01004	Ballegeeren, Gerie van der	Autotopery De Beuker		P5 Very Low	New	12/19/2022 10:32 AM
Test Maake	C-01007	Normaal Persoon	Consultancy zonder gekeur			New	4/19/2023 10:05 AM

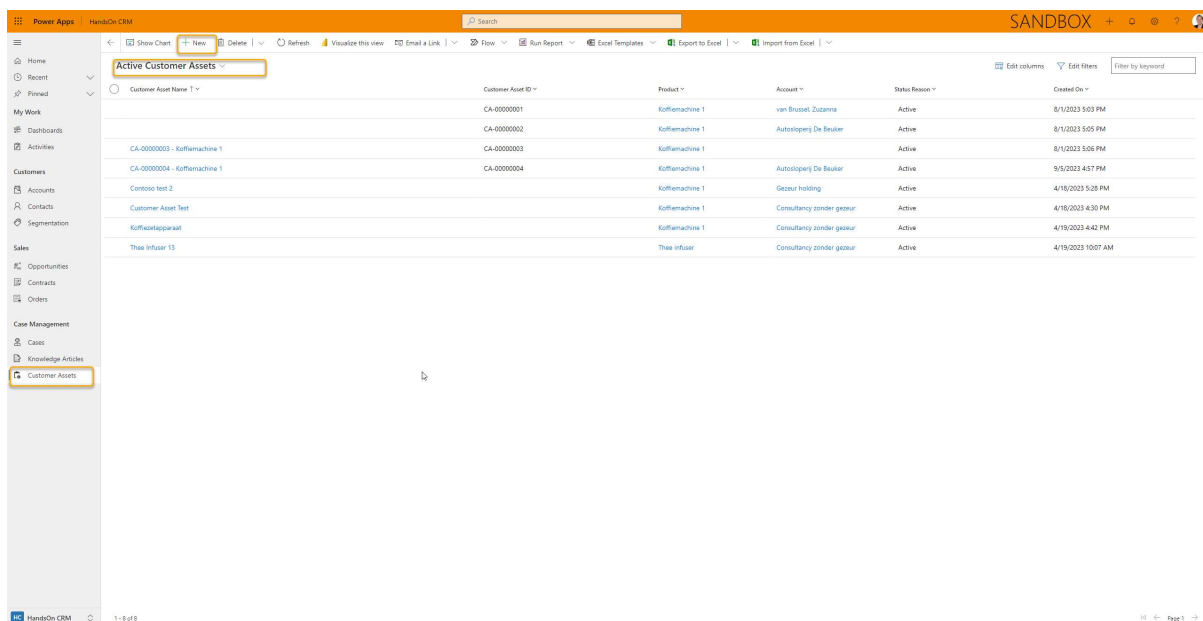
Content:

Onderhoud van een Koffiezetapparaat: Stap-voor-stap Handleiding
Een goed onderhouden koffiezetapparaat zorgt voor smakelijke kopjes koffie. Volg deze stappen om uw apparaat te serviceën:
Step 1 ***Opkalken*** Meng sapje en water (1:1) en giet dit in het restereenvoel. Laat het apparaat een halve cyclus doorlopen en spoel daarna grondig.
Step 2 ***Reinigen*** Haal afneembare onderdelen eruit en was ze met warm water en afwasmiddel. Reinig de koffiekan met een borstel.
Step 3 ***Filtres vervangen*** Verwijder de papieren of permanente filters regelmatig om smaakverlies te voorkomen.
Step 4 ***Binnenkant reinigen*** Gebruik een vochtige doek om het interieur schoon te vegen. Verwijder oude koffieresten.
Step 5 ***Buitenzijde reinigen*** Veeg de buitenkant van het apparaat af met een vochtige doek.
Step 6 ***Testen*** Vul het reservoir met schoon water en laat een lege cyclus draaien om eventuele resterende azijn te verwijderen.
Met deze routineonderhoudsstappen blijft uw koffiezetapparaat in topconditie en geniet u altijd van heerlijke koffie.

- 1) **Site Map Navigeren:** Ga naar de sitemap in Dynamics 365 en klik op "Knowledge Article."
- 2) **Nieuw Artikel Toevoegen:** Klik binnen de Knowledge Article-sectie op de knop "Nieuw" om een nieuw kennisbankartikel aan te maken.
- 3) **Naam:** Voer een duidelijke en beschrijvende naam in voor het artikel.
- 4) **Zoekwoorden:** Voeg relevante zoekwoorden toe die helpen bij het vinden van het artikel. Gebruik komma's om meerdere zoekwoorden te scheiden.
- 5) **Eigenaar:** Selecteer de naam van de aanbieder van het artikel uit de lijst met eigenaren.
- 6) **Product:** Link het artikel aan het juiste product door het relevante product te selecteren uit de beschikbare opties.
- 7) **Inhoud:** Vul de inhoud van het artikel in het tekstblok in. Gebruik de teksteditor om de opmaak en inhoud aan te passen.
- 8) **Opslaan en Sluiten:** Nadat u het artikel heeft ingevuld, klikt u op "Opslaan en Sluiten" om het formulier te sluiten.
- 9) **Beheer:** U kunt het artikel later bewerken, bijwerken of verwijderen door terug te gaan naar de Knowledge Article-sectie in Dynamics 365 en het relevante artikel te selecteren.

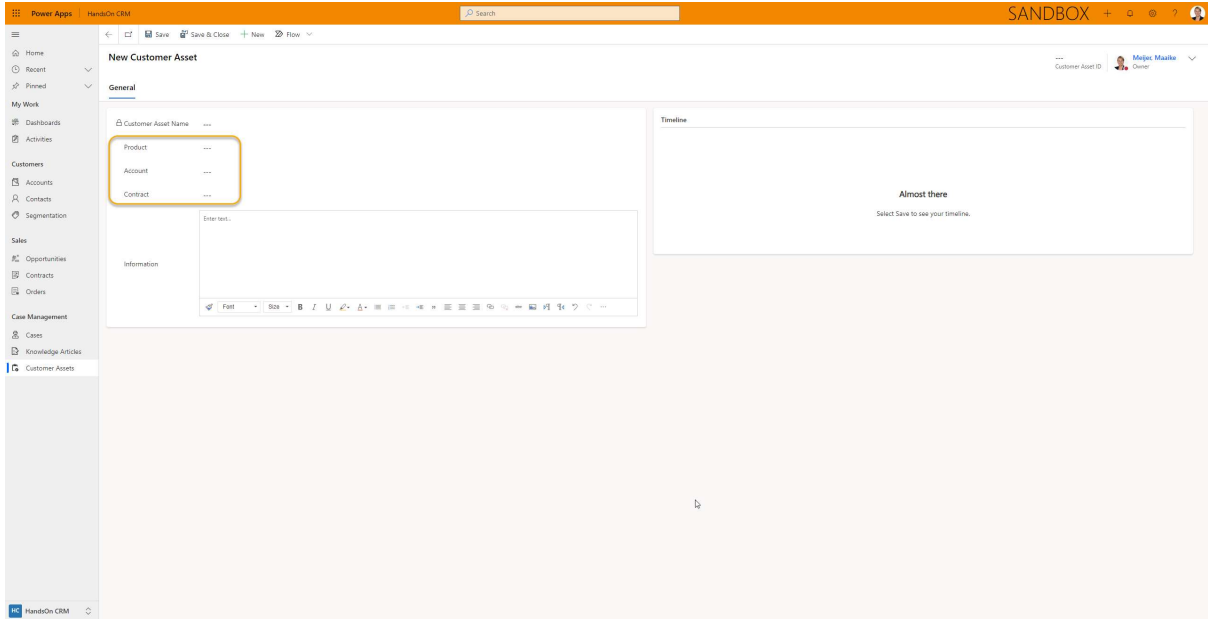
7.4 Klantactiva

Klantactiva in Dynamics 365 zijn een waardevolle troef voor klantrelatiebeheer. Ze helpen organisaties om belangrijke informatie zoals productregistraties te beheren, wat leidt tot betere klanttevredenheid en efficiëntie. Samen met de connectie met Kennisbank Artikelen geeft het de gebruiker een compleet beeld van uitstaande product. Ontdek hun kracht.



Customer Asset ID	Product	Account	Status Reason	Created On
CA-0000001	Koffiemachine 1	van Brussel, Zuzanna	Active	8/1/2023 5:03 PM
CA-0000002	Koffiemachine 1	Autodisplay De Beulder	Active	8/1/2023 5:05 PM
CA-0000003 - Koffiemachine 1	Koffiemachine 1		Active	8/1/2023 5:06 PM
CA-0000004 - Koffiemachine 1	Koffiemachine 1	Autodisplay De Beulder	Active	9/5/2023 4:57 PM
Controle test 2	Koffiemachine 1	Gezout holding	Active	4/16/2023 5:29 PM
Customer Asset Test	Koffiemachine 1	Consultancy zonder gekeur	Active	4/19/2023 4:30 PM
Koffieapparaat	Koffiemachine 1	Consultancy zonder gekeur	Active	4/19/2023 4:42 PM
Thee infuser 13	Thee infuser	Consultancy zonder gekeur	Active	4/19/2023 10:07 AM

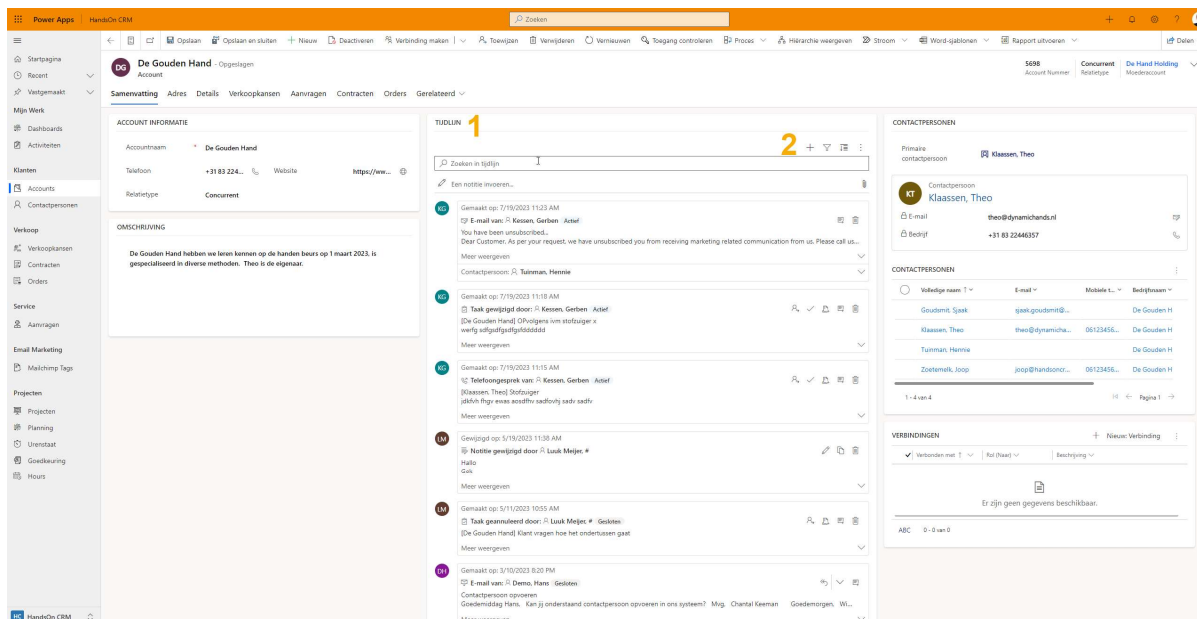
- 1) **Navigeer naar Klantactiva:** Ga naar het hoofdmenu of de sitemap en zoek naar Klantactiva.
- 2) **Nieuw Klantactivum Toevoegen:** Klik op de knop "Nieuw" om een nieuw klantactivum aan te maken.
- 3) **Informatie invullen:** Vul de vereiste informatie in. Kies het product, kiest het account, optioneel kun je een contract toevoegen en extra informatie op de klantactivum invullen.
- 4) **Opslaan:** Klik op de knop "Opslaan" om de gegevens van het klantactivum op te slaan.
- 5) **Bewerken (optioneel):** Indien nodig kunt u aanvullende informatie bewerken of bijwerken door op het klantactivum te klikken en de informatie te bewerken.
- 6) **Klaar:** U heeft nu succesvol een klantactivum aangemaakt in Dynamics 365.



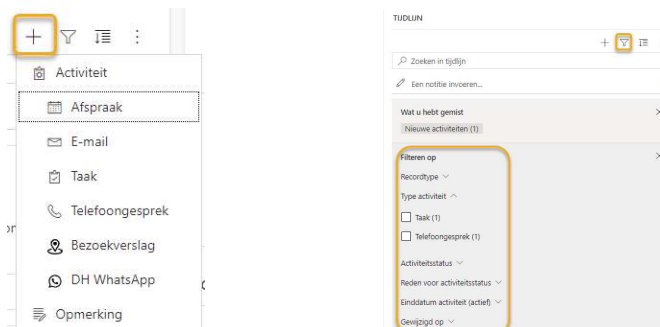
8 Tijdlijn

De meeste records in HandsOn CRM hebben een Tijdlijn en het werkt op alle recordtypen hetzelfde. Op de tijdlijn voeg je verschillende activiteiten toe aan de records, zodat je een volledige geschiedenis van je handelingen krijgt.

In de voorbeeldtijdlijn hieronder kun je zien, waar een aantal activiteiten eerder zijn toegevoegd.



- 1) Lijst met tijdlijnactiviteiten. Deze kunnen handmatig worden ingevoerd, maar kunnen ook zijn gemaakt vanuit Outlook-synchronisatie. Zie het "App for Outlook" onderwerp.
- 2) In de tijdlijn kun je direct diverse activiteiten toevoegen (plusje), makkelijk zoeken door te filteren (trechtertje) en sorteren.

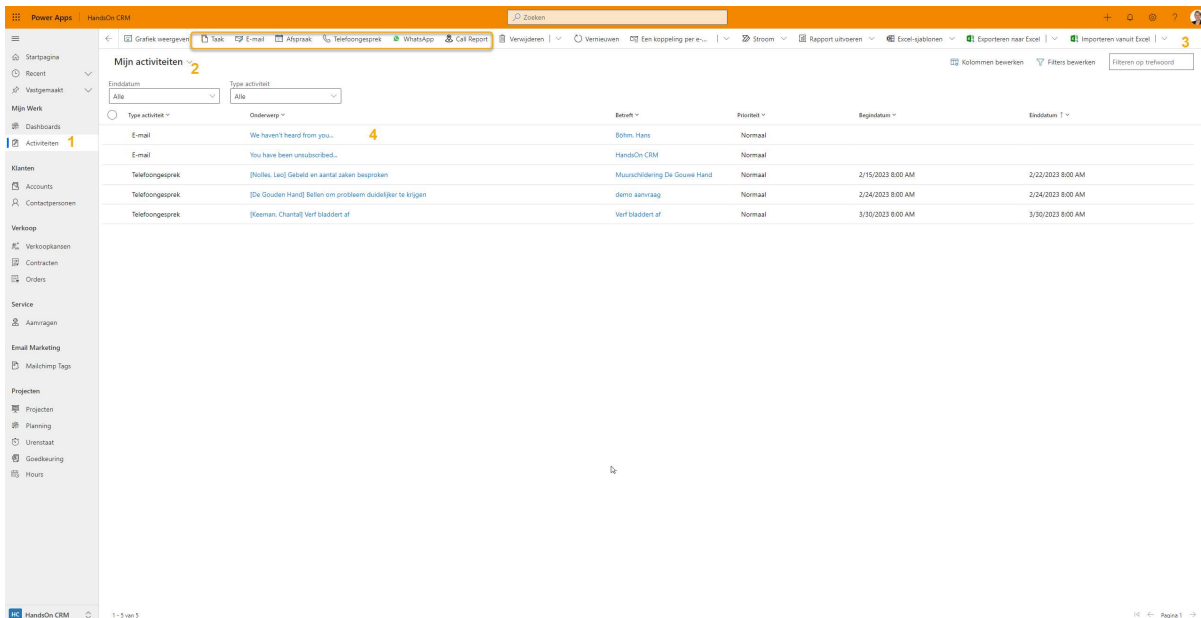


8.1 Nieuwe activiteiten

Je kunt notities (met bijlagen), afspraken, e-mails, telefoongesprekken en taken aan elk record toevoegen. Selecteer de “+” om een activiteit toe te voegen. Selecteer het type activiteit, er wordt een nieuw venster geopend.

Lees verder om dieper op de Activiteiten in te gaan.

9 Activiteiten

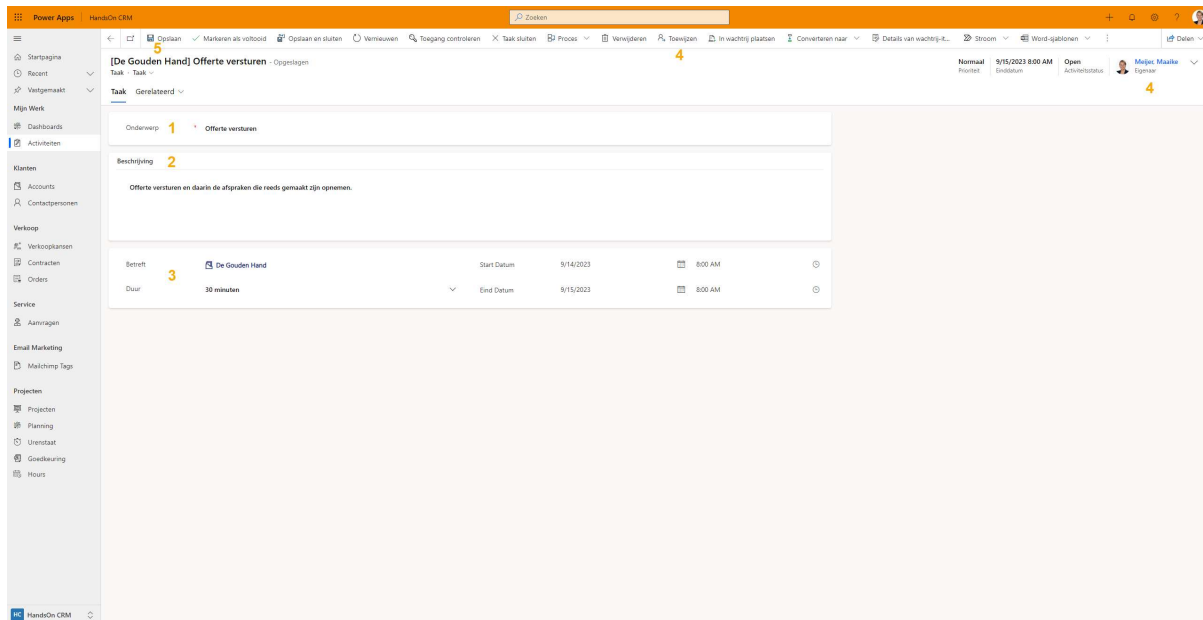


Type activiteit	Onderwerp	Ervart	Prisabel	Begindatum	Einddatum
E-mail	We haven't heard from you...	Bolm, Hans	Normaal		
E-mail	You have been unsubscribed...	HandsOn CRM	Normaal		
Telefoongesprek	[Nicolas, Leo] Gebeld en aantal zaken besproken	Muurschildering De Gouwe Hand	Normaal	2/15/2023 8:00 AM	2/22/2023 8:00 AM
Telefoongesprek	[De Gouden Hand] Bellen om probleem duidelijker te krijgen	demo aanvraag	Normaal	2/24/2023 8:00 AM	2/24/2023 8:00 AM
Telefoongesprek	[Kasman, Charita] Verf blaaddert af	Verf blaaddert af	Normaal	3/30/2023 8:00 AM	3/30/2023 8:00 AM

De lijstweergave met actieve kansen wordt geopend, deze lijkt op een spreadsheet.

- 1) Om naar Activiteiten te gaan, klik je in de zijbalk op “Activiteiten”.
- 2) Er zijn een paar verschillende weergavefilters beschikbaar met HandsOn CRM en je kunt hiertussen kiezen. Bovendien kun je er een als standaard instellen.
- 3) Het lint, bevat verschillende acties die je kan ondernemen met betrekking tot activiteiten vanuit de lijstweergave, zoals het toevoegen van nieuwe bijvoorbeeld. Als je een of meer activiteiten selecteert, door een vinkje te plaatsen in de eerste kolom, zullen de beschikbare acties veranderen in die welke moeten worden uitgevoerd op de geselecteerde activiteiten.
Om een **nieuw activiteitenrecord** te maken, klik je in het lint op de betreffende activiteit. Maar eigenlijk is het beter om nieuwe Activiteiten te creëren vanuit de account- of contactrecord, de verkoopkans of de aanvraag.
- 4) Om een bepaald activiteitenrecord te openen, klik je op het onderwerp van de activiteit.

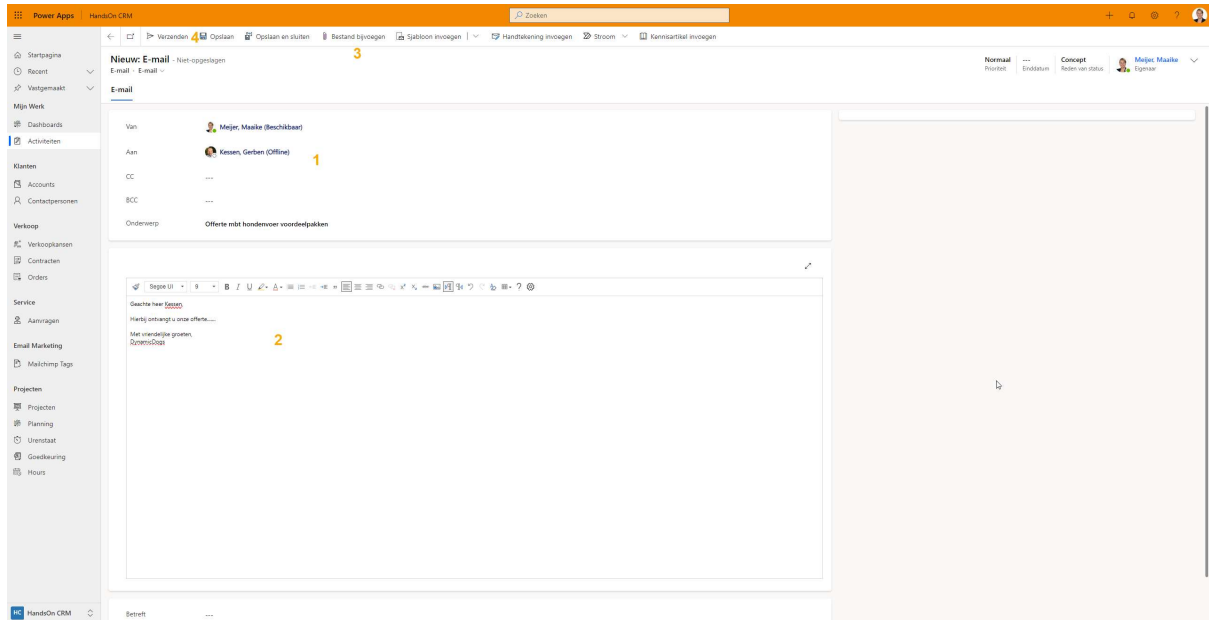
9.1 Taak



Wanneer je via het lint vanuit de activiteiten weergave, op “Taak” hebt geklikt, opent zich een nieuw taakformulier.

- 1) Vul het onderwerp, je taak, in.
- 2) Beschrijf je taak.
- 3) Over welke account, contactpersoon, verkoopkans of aanvraag gaat het?
- 4) Je kunt de taak ook aan een andere gebruiker toewijzen.
- 5) Je kunt de taak opslaan en als je deze al hebt uitgevoerd, werk je deze bij en klik je op “Markeren als voltooid”.

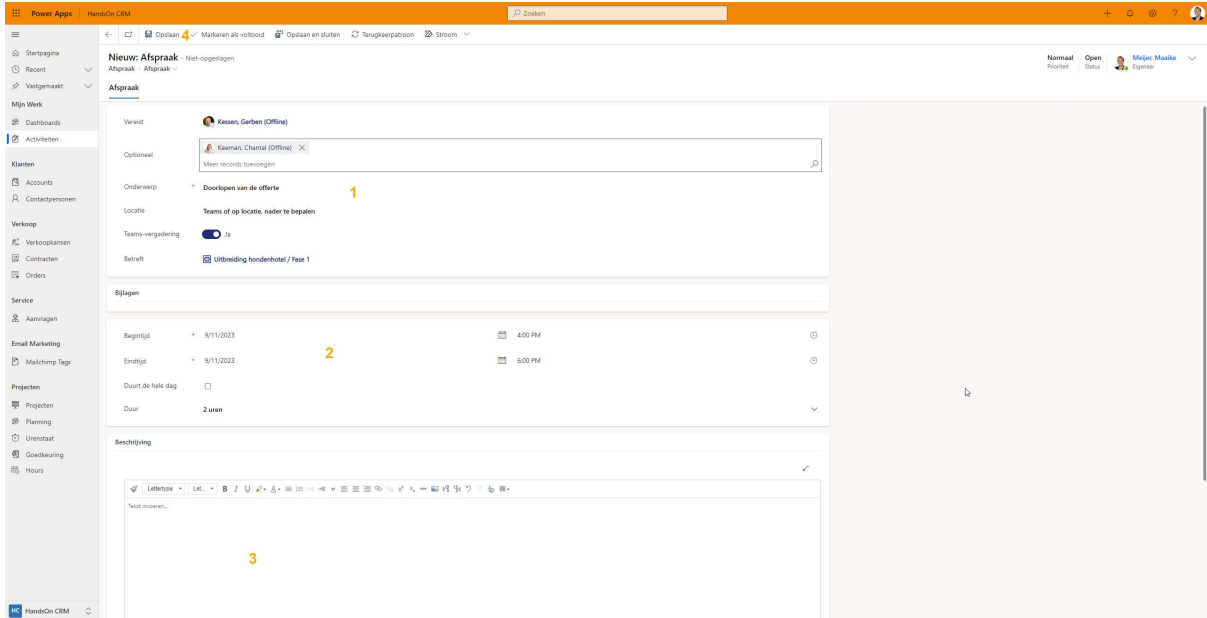
9.2 E-mail



Wanneer je via het lint vanuit de activiteiten weergave, op “E-mail” hebt geklikt, opent zich een nieuw email-formulier.

- 1) Geef aan naar wie de email moet worden verzonden en het onderwerp.
- 2) Schrijf de inhoud van de mail en maak gebruik van de opmaak mogelijkheden.
- 3) Je kunt eventueel een bijlage toevoegen vanuit bestanden.
- 4) Klik op Verzenden of op Opslaan, als je nog even wilt wachten met verzenden.

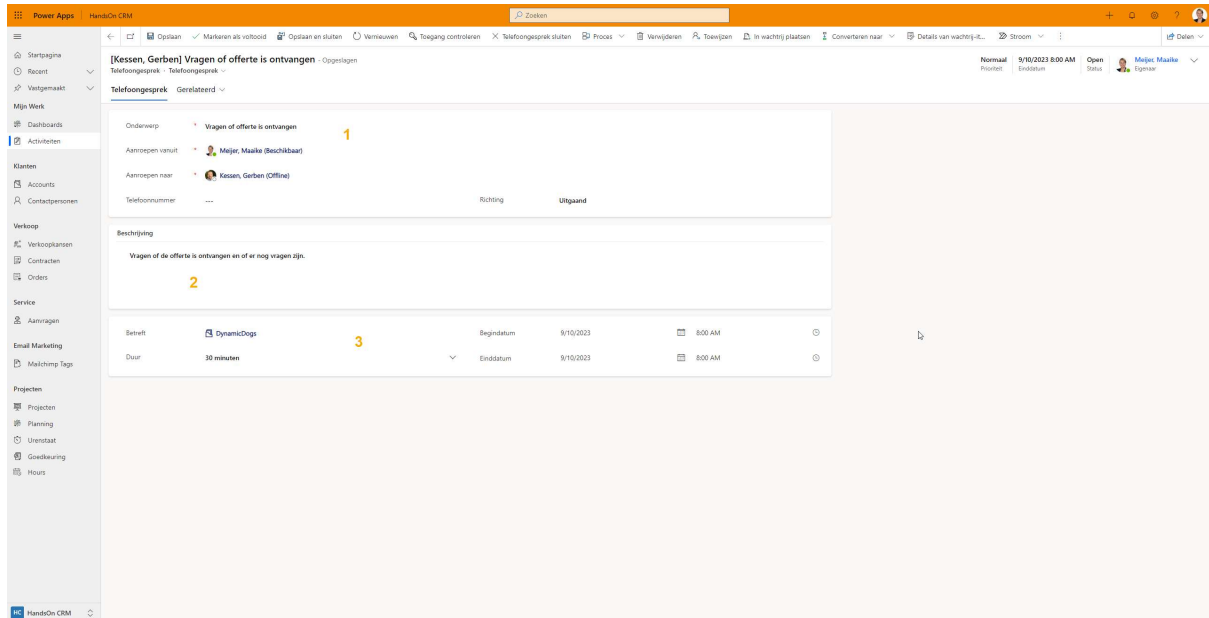
9.3 Afspraak



Wanneer je via het lint vanuit de activiteiten weergave, op “Afspraak” hebt geklikt, opent zich een nieuw afspraakformulier.

- 1) Vul het onderwerp van de afspraak in en overige onderdelen.
- 2) Geef de datum en tijd aan.
- 3) Geef de afspraak een beschrijving.
- 4) Klik op “Opslaan” of, als de afspraak al is geweest, op “Markeren als voltooid”.

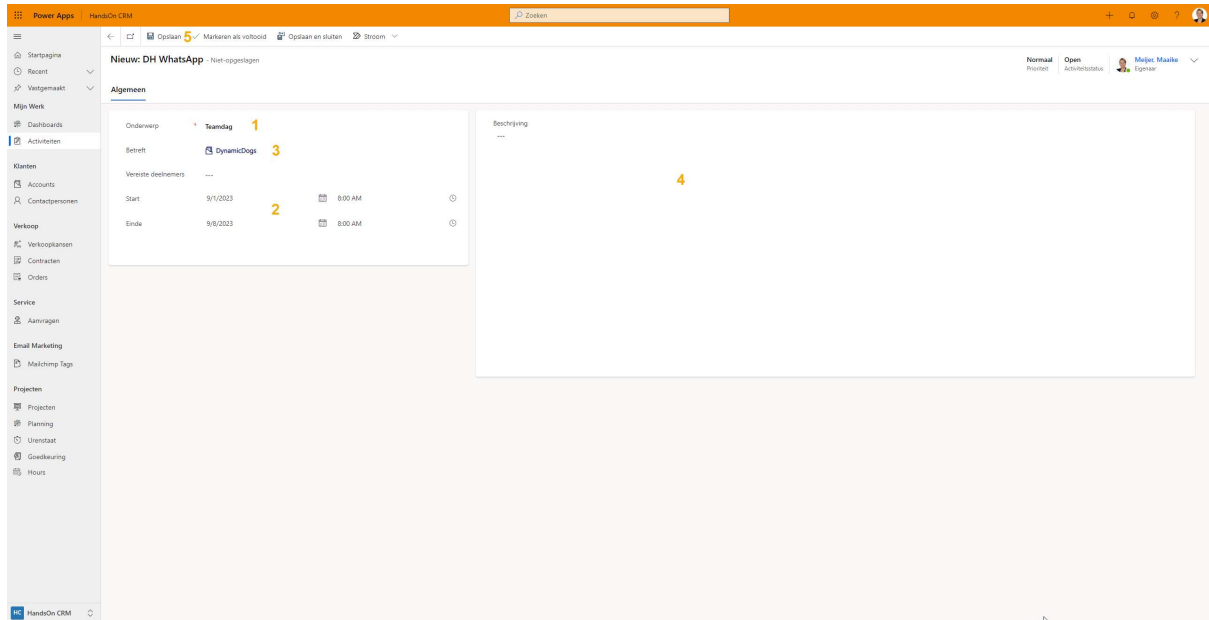
9.4 Telefoongesprek



Wanneer je via het lint vanuit de activiteiten weergave, op “Telefoongesprek” hebt geklikt, opent zich een nieuw telefoongespreksformulier.

- 1) Vul het onderwerp in en naar wie je belt, of door wie je gebeld bent. Let op de je de richting ook goed invult.
- 2) Voer een beschrijving van het gesprek in.
- 3) Over welke account, contactpersoon, verkoopkans of aanvraag gaat het?

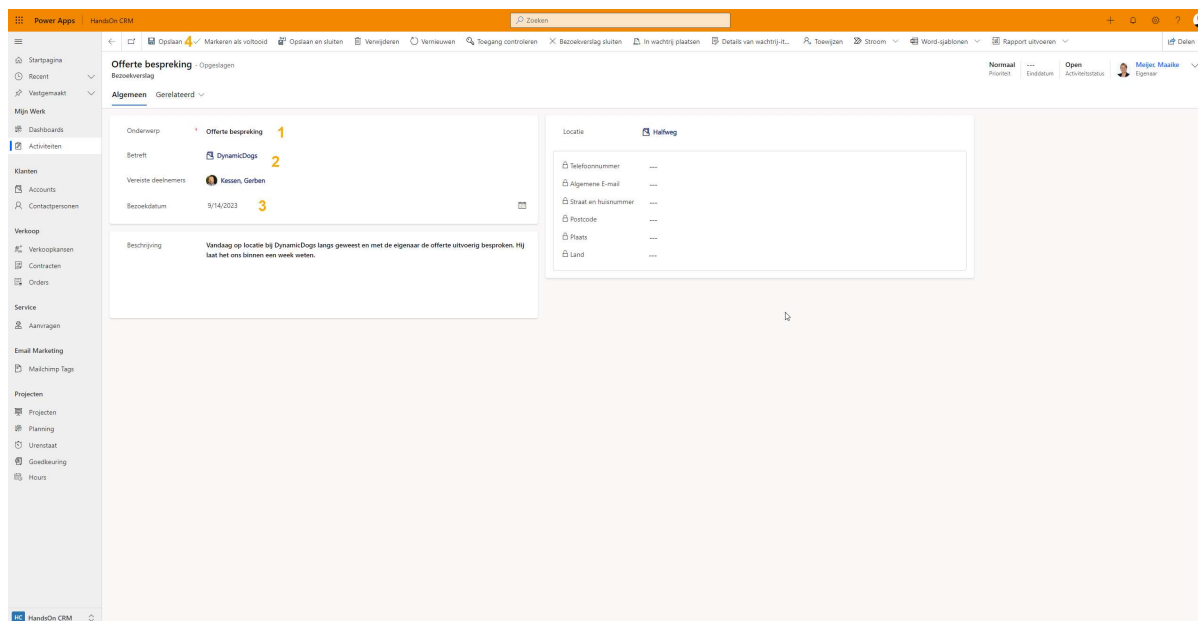
9.5 WhatsApp



Wanneer je via het lint vanuit de activiteiten weergave, op “WhatsApp” hebt geklikt, opent zich een nieuw formulier.

- 1) Vul het onderwerp van de WhatsApp in en overige onderdelen.
- 2) Geef de datum en tijd aan.
- 3) Geef aan waar het over ging; Account, Contactpersoon, een verkoopkans, etc.
- 4) In de beschrijving kun je een kopie plakken van de tekst uit het WhatsApp bericht vanaf de desktop app.
- 5) Klik op “Opslaan” of, als de WhatsApp is afgerond, op “Markeren als voltooid”.

9.6 Bezoekverslag



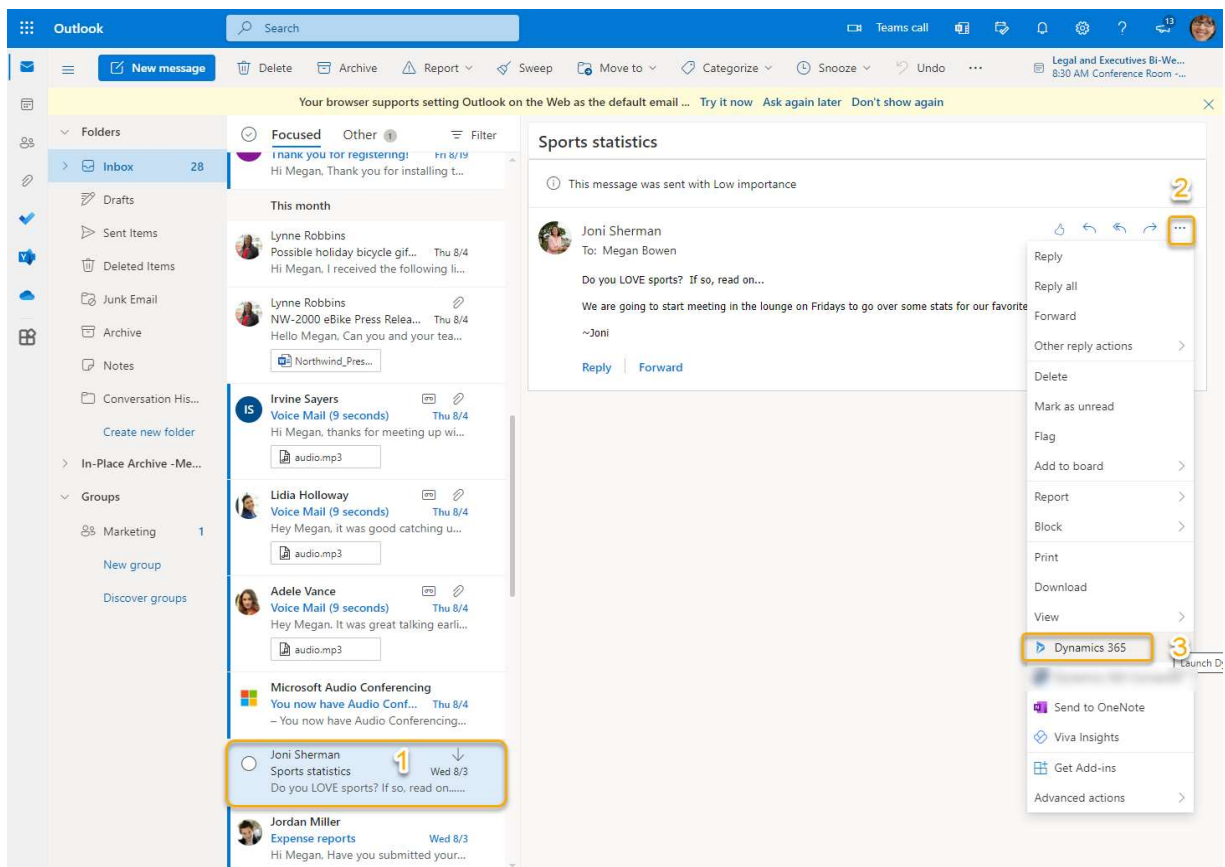
Wanneer je via het lint vanuit de activiteiten weergave, op “Bezoekverslag” hebt geklikt, opent zich een nieuw telefoongespreksformulier.

- 1) Vul het onderwerp in, het verslag en de andere velden in.
- 2) Over welke account, contactpersoon, verkoopkans of aanvraag gaat het?
- 3) In het veld “Bezoekdatum”, kun je een datum aan je gesprek koppelen.
- 4) Klik op “Opslaan” of, als de verslag helemaal is afgerond, op “Markeren als voltooid”.

10 App for Outlook

Alle activiteiten in HandsOn CRM synchroniseren met Outlook.

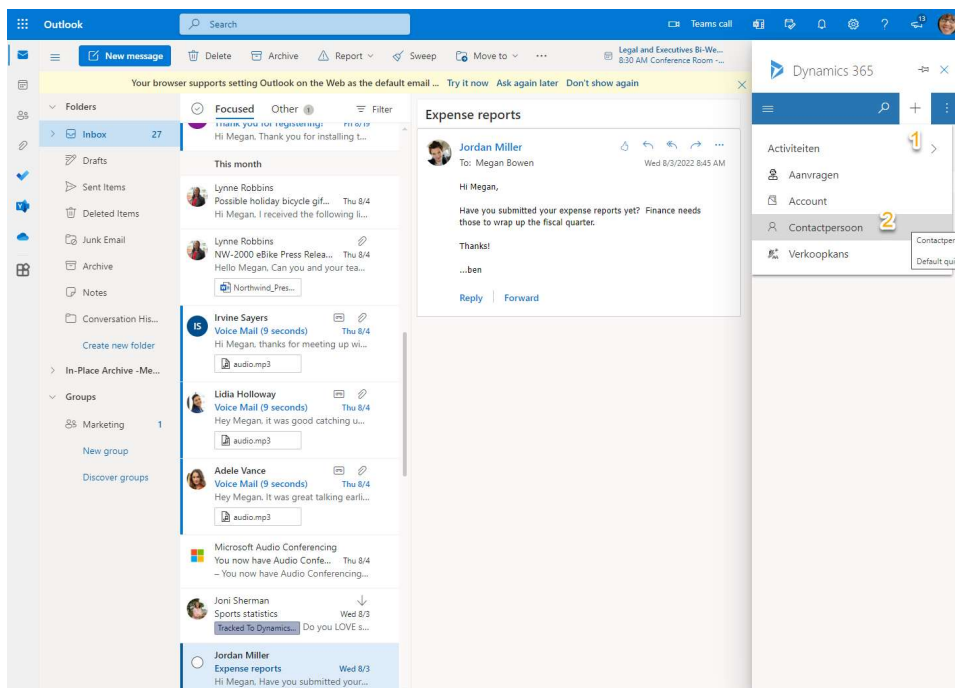
In Outlook vind je de koppeling echter terug onder de naam “Dynamics 365”, omdat deze koppeling ook voor dit pakket wordt gebruikt door Microsoft.



Hoe werkt het:

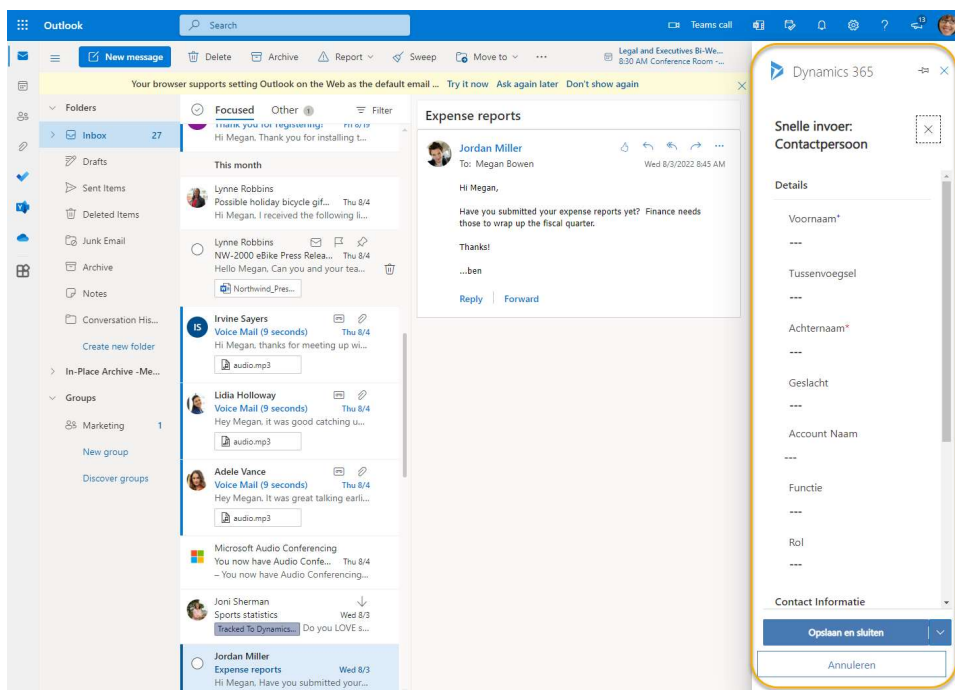
- 1) Selecteer de email welke je wil koppelen met HandsOn CRM.
- 2) In deze email, klik je op de 3 puntjes en het menu opent.
- 3) Klik op Dynamics 365.

10.1 Maak een nieuw record aan vanuit je ontvangen email



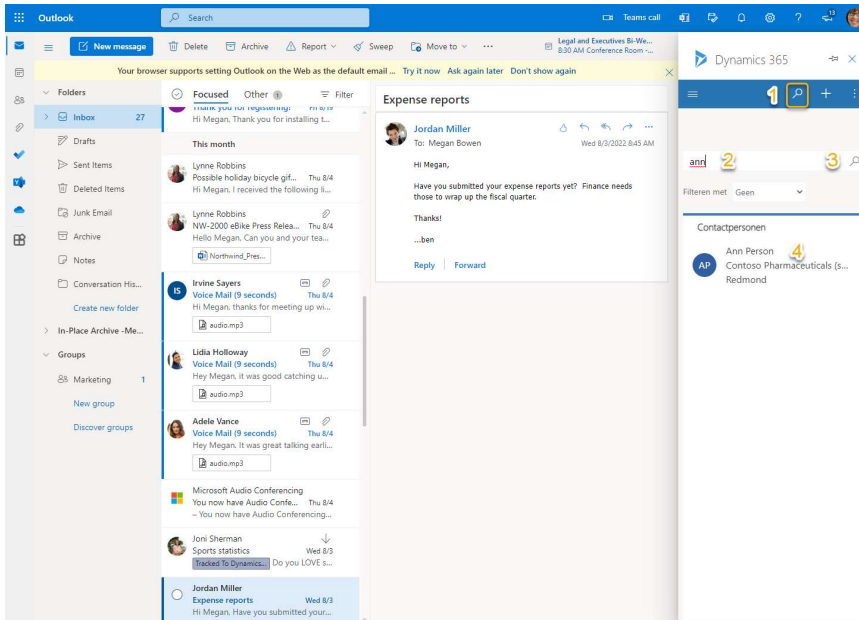
Klik op het plusje.

1) Klik op de entiteit die je wenst aan te maken.

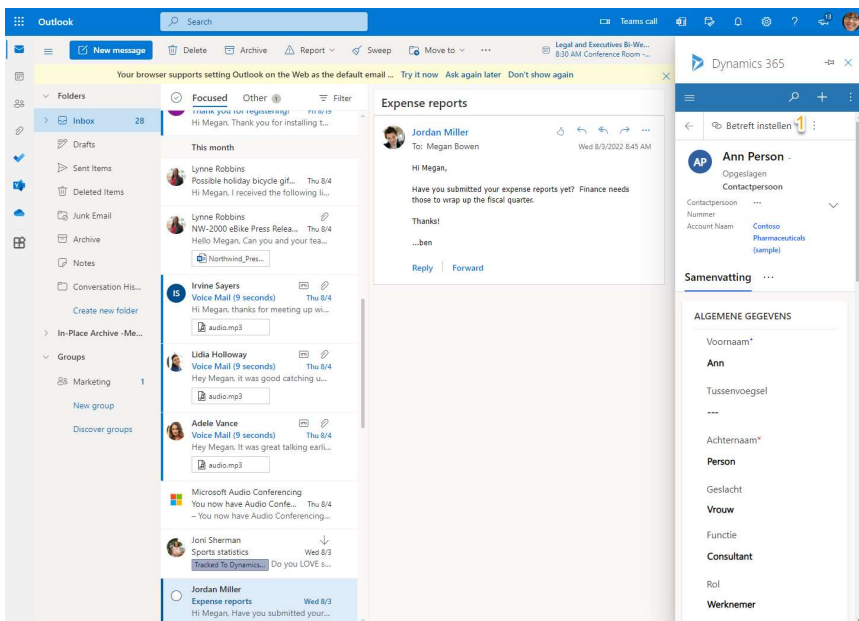


Vul de gegevens in welke je wenst op te slaan in HandsOn CRM. Het formulier wat je hier ziet, komt daaruit. In dit voorbeeld is voor een contactpersoon gekozen. Na invoer, klik je op Opslaan en Sluiten.

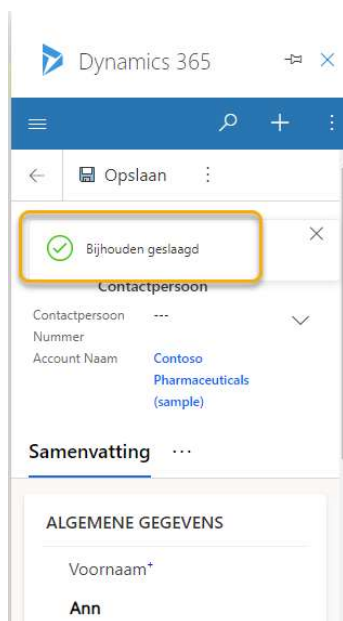
10.2 Een email relateren aan een bestaand record



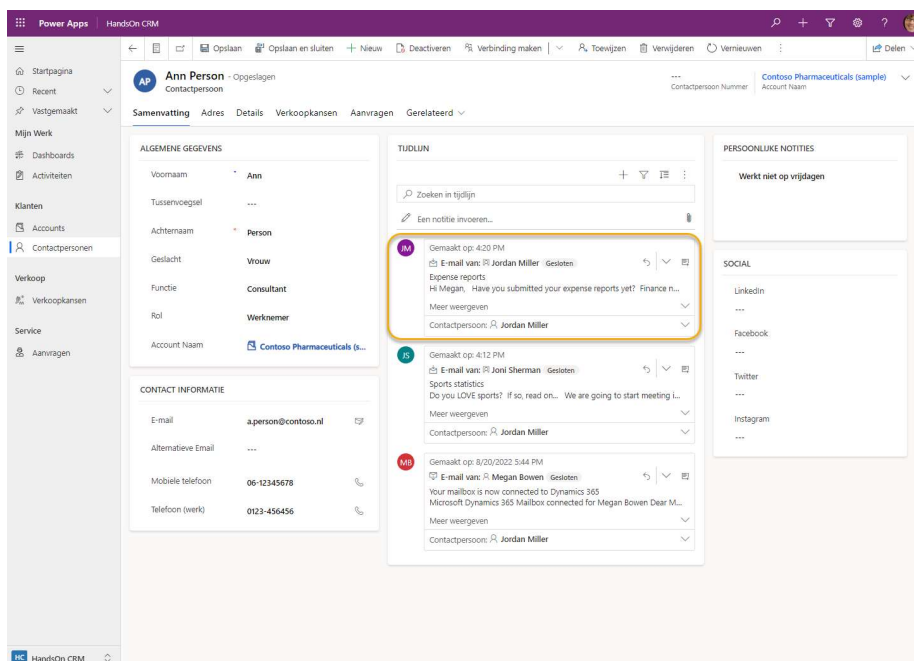
- 2) Klik in de App for Outlook op het vergrootglas.
- 3) Vul een deel van de naam van het record in, waaraan je de email wenst te koppelen.
- 4) Zoek
- 5) Klik het juiste record aan.



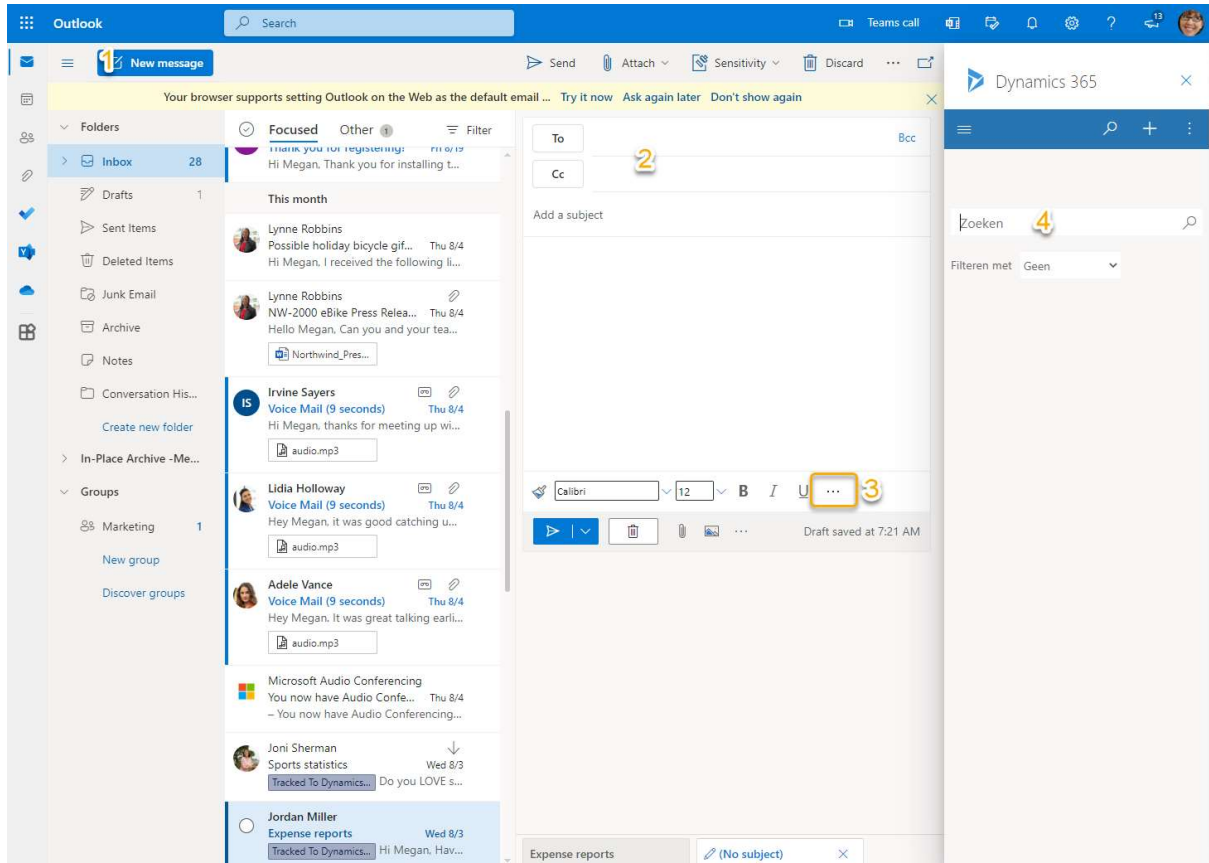
- 1) Klik op "Betreft instellen" en het record wordt gekoppeld.



In de App zie je dat het is gelukt en wanneer je terugkeert naar HandsOn CRM, zul je (na het verversen van het record met de toetscombinatie CTRL+F5) zien dat de email in de tijdlijn van het corresponderende record staat.



10.3 Email versturen en tracken



Je kunt ook vanuit Outlook een email versturen en deze tegelijkertijd koppelen aan een record in HandsOn CRM.

- 1) Klik op “Nieuwe email”.
- 2) Vul de gegevens in en schrijf de email.
- 3) Op de puntje klik je, om de app te openen.
- 4) Zoek het betreffende record en koppel deze.



DynamicHands
Business Solutions

DynamicHands Business Solutions bv
SuikerSilo-West 32
1165 MP Halfweg

T: +31 (0)23 563 1563
I : dynamichands.nl
E: info@dynamichands.nl

KvK : 87849305
BTW : NL864425430B01
Bank : NL96RABO0318695901