

Relatiemanagement

Colofon

Opdrachtgever: NedTrain Consulting
Afdeling Marketing & Verkoop

Hogeschool Utrecht
Faculteit Natuur en Techniek
Afdeling Technische Commercieel Ingenieur

Auteur: Paul Prinssen
Studenten Nr: 1122436

Begeleider school: Drs. Ing. P.M.G. Luyten
Docent
Hogeschool Utrecht
Faculteit Natuur en Techniek
Afdeling Industriële Techniek

Begeleider bedrijf: ing. L.L. Van Ouwerkerk
Sales Account Manager
NedTrain Consulting
Afdeling Marketing & Verkoop

Datum: dinsdag 25 mei 2004

Voorwoord.

Dit verslag geeft een weergave van mijn afstuderen bij NedTrain Consulting op het gebied van relatiemanagement. Het geeft weer waarom het project is opgestart en hoe het is aangepakt. De focus ligt in dit rapport op de aspecten die er zijn bij het implementeren van een relatiebeheersysteem binnen een organisatie.

Dankwoord.

Dit rapport is het laatste onderdeel van mijn opleiding als Technische Commercieel Ingenieur aan de Hogeschool Utrecht, Faculteit Natuur en Techniek. Dit rapport geeft een overzicht van het onderzoek dat ik heb gedaan, van begin februari 2004 tot eind Mei 2004, naar de mogelijkheden en problemen van de invoering van een relatiebeheersysteem binnen NedTrain Consulting afdeling Marketing en Verkoop.

Het is een periode geweest waarin ik veel heb geleerd over kennisdeling en bedrijfsprocessen, de problemen die hier bij komen kijken en de manieren om deze problemen te verhelpen en te voorkomen. Ik heb de mogelijkheid gekregen om te kijken naar het bedrijfsproces van NedTrain Consulting en heb hier deze maanden deel van uit mogen maken. Zij hebben mij de juiste richting gewezen naar het gewenste eindresultaat. Ik moet toegeven dat de weg niet helemaal vrij was van, maar desondanks ben ik tevreden over het eindresultaat en de periode die ik heb gehad.

Ik zou graag Lambert van Ouwerkerk en Hajo Hajonides willen bedanken voor hun ondersteuning en hun capaciteit om mij op de juiste momenten een voorzet te geven.

Paul Luyten voor zijn heldere inzicht in de eisen en wensen van een scriptie en zijn interesse in mijn onderwerp, waarbij hij mij geregeld in contact bracht met personen waarvan hij dacht dat die interessant voor mij konden zijn, en mijn onderwerp.

Pieter Bouwmans voor het aanreiken van de literatuur waarin ik veel over mijn onderwerp kon vinden. Veel dank voor alle medewerkers van Marketing & Verkoop voor hun ondersteuning in deze periode, en als laatste wil ik mijn familie en vrienden bedanken die mij in deze periode zo goed hebben ondersteund.

Paul Prinssen
Utrecht, mei 2004

Inhoudsopgave.

Voorwoord.	2
Dankwoord.	3
1 Het onderzoek.	6
1.1 Probleemstelling.	6
1.2 De opdracht.	6
1.3 Afbakening.	6
1.4 Planning.	7
1.5 Plan van aanpak.	7
1.6 Opbouw verslag.	8
2 Karakteristieken NedTrain & NTC.	9
2.1 NedTrain.	9
2.2 NedTrain Consulting.	9
3 Inventariseren problemen.	11
3.1 De situatie.	11
3.2 Wensen gebruikers.	13
3.3 Voorstel.	15
4 Alternatieve opstellen	17
4.1 Allsolutions.	17
4.2 Microsoft Office Outlook 2003 met BCM.	17
4.3 OutlookInside.	18
4.4 Outlook met CRM module.	18
5 Alternatieven evalueren en beste optie kiezen.	19
5.1 Allsolutions.	19
5.2 Microsoft Office Outlook 2003 met BCM:	19
5.3 OutlookInside.	19
5.4 Outlook met CRM module.	19
5.5 Beste optie.	20

6 Implementatie database.	21
6.1 De gebruikers.	21
6.1.1 Voldoende coaching.	22
6.1.2 Sociale controle.	22
6.1.3 Toon de kracht van kennis.	22
6.1.4 Gebruik beloningsystemen die het gebruik van het systeem stimuleren.	23
6.2 Cultuur.	23
6.2.1 De gebruikers.	23
6.2.2 De organisatie.	24
6.3 Fysieke invoering.	25
6.3.1 De communicatie naar de gebruikers.	25
6.3.2 Software.	27
6.3.3 Stappenplan.	27
6.4 Gebruik.	27
7 Evaluatie.	30
8 Conclusies en aanbevelingen.	32
8.1 Pro.	32
8.2 Contra.	32
8.3 Aanbevelingen.	33
Bronvermelding.	34
lijst met afkortingen.	36
Bijlage	37
Figuren.	
Figuur 1-1 Opbouwscriptie	8
Figuur 2-1 Organogram.....	10
Figuur 3-1 Huidige situatie	12
Figuur 3-2 Manier van indeling.	12
Figuur 3-3 Nieuwe indeling database.	15
Figuur 3-4 stroomdiagram informatie.	16
Figuur 6-1 Taak – Kenmerkenmodel.	24
Figuur 6-2 Organisatieculturen	24
Definities.	
Definitie 1 Relaties	11
Definitie 2 Contactpersonen	11
Definitie 3 Top down.....	21
Definitie 4 Bottom up.....	21
Definitie 5 Intrinsieke beloning	28
Definitie 6 Extrinsieke beloning:.....	28

1 Het onderzoek.

In dit hoofdstuk word kort de probleemstelling neergezet met de daarbij horende afbakening, ook komen de planning en plan van aanpak aanbod, tevens word uitgezet hoe het verslag is opgebouwd.

1.1 Probleemstelling.

NedTrain Consulting kan heel veel op het gebied van rail voertuigen en hun omgeving, maar slaagt er niet voldoende in dit aan zijn huidige of potentiële klanten duidelijk te maken, of ze weten niet waar ze ermee naar toe moeten. Er is geen duidelijke structuur in de marketingomgeving, nu word geteerd op de kennis die bij de mensen aanwezig is, maar niet gestructureerd, gearchiveerd. Dit geldt ook voor recente informatie die in een mail staat, dan wel in de algemene database is opgeslagen.

Een groot gevaar is hier dat deze informatie in de loop der tijd vervaagt en zelfs verloren gaat¹, vaak word alles in een grote vergaarbak verzameld en kan belangrijke informatie moeilijk of zelfs niet meer terug worden gevonden.

1.2 De opdracht.

Breng de markt buiten de Nederlands Spoorwegen (NS)-Groep (binnen Europa) in kaart op basis van aanwezige gegevens. Let daarbij op de verschillende (potentiële) klanten en concurrenten waarvan de eigenschappen op eenduidige manier moeten worden vastgelegd. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van dossiers en Internet, maar vooral ook van de in de gehele organisatie aanwezige kennis, welke niet allemaal op documenten is vastgelegd. Maak op basis van een, kansen en bedreigingen analyse, een prioritering van "doelklanten" en ontwikkel een aanvalsstrategie voor die klanten. Ontwikkel daarnaast gereedschappen voor de sales account managers, om snel adequate informatie boven tafel te krijgen van hun klanten en pas dat in onze (nieuwe) registratie / relatiebeheerssysteem toe.

1.3 Afbakening.

Om de opdracht overzichtelijk te houden is het nodig hiervoor een goede afbakening te formuleren.

NedTrain Consulting (NTC). Afd. Marketing Verkoop Innovatie (MVI) is druk bezig met het opnieuw inrichten van de marketing binnen het bedrijf, waardoor het zeer makkelijk is verstrikt te raken in een web van activiteiten. Aangezien de opdracht breed geformuleerd is, moet de afbakening zeer strikt zijn, Dat wil zeggen dat de focus van de opdracht zal liggen op het ontwikkelen van gereedschap voor de Sales Account Managers.(SAM) Hieronder valt de inrichting en implementatie van de relatiebeheer database.

¹ Collega's zouden met pensioen kunnen gaan of in ergere gevallen zelfs naar de concurrent kunnen overstappen.

Het deel van de opdrachtformulering: *"Brenge de markt buiten de NS-Groep (binnen Europa) in kaart op basis van aanwezige gegevens. Let daarbij op de verschillende (potentiële) klanten en concurrenten waarvan de eigenschappen op eenduidige manier moeten worden vastgelegd. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van dossiers en internet, maar vooral ook van de in de gehele organisatie aanwezige kennis. Maak op basis van een kansen en bedreigingen analyse een prioritering van "doelklanten" en ontwikkel een aanvalsstrategie voor die klanten".*

Deze opdracht wordt binnen NTC uitbesteed naar de daarvoor geschikte persoon van NedTrain.

Het maken van marktanalyses is een specialisme van deze persoon en hij is hierin zeer bekwaam. Het zou dan ook vreemd zijn om dit deel door een afstudeerder te laten doen die nog niet zo veel van de markt af weet, en daardoor minimaal de tijd die hij heeft nodig zou hebben om alleen al de markt en het bedrijf te leren begrijpen

1.4 Planning.

Om het proces te kunnen bewaken moet er een planning gemaakt
Voor de planning zie Bijlage 3 Planning Microsoft Project. Hierin staat een duidelijke weergave van de onderdelen van de scriptie met daaraan gekoppeld een start en einddatum
De voorbereiding van de presentatie en de verdediging staan niet in de planning deze periode volgt na de inlevering van de scriptie.

1.5 Plan van aanpak.

Om tot een goed eindresultaat te komen is het nodig om een plan van aanpak te formuleren. Het plan van aanpak heeft een paar duidelijke fases die op elkaar aansluiten, zijnde:

- Onderzoeksfase.
- Alternatieve opstellen.
- Alternatieve evalueren en beste optie kiezen.
- Implementeren.
- Evaluatie, controle

Zonder deze fases is het nagenoeg onmogelijk om een onderzoek op een duidelijke en pragmatische manier uit te voeren

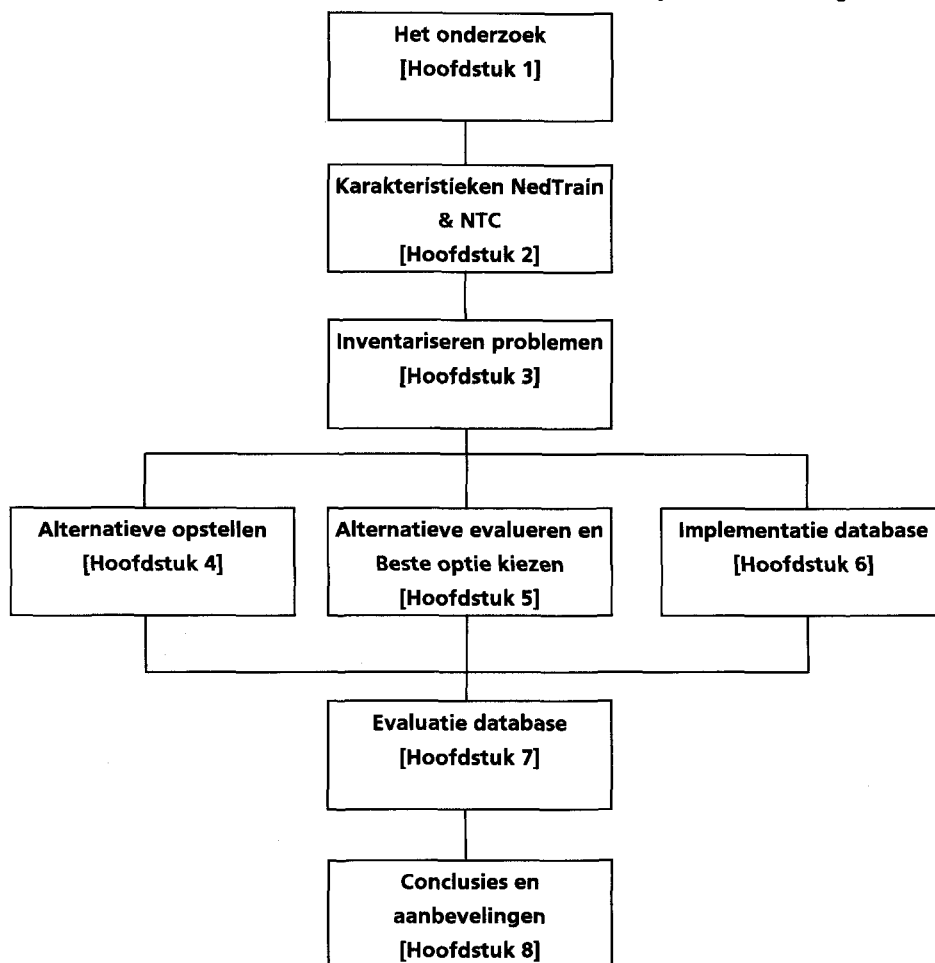
Het stappenplan dat bij dit onderzoek hoort bestaat uit de volgende fases

Stappenplan bij de opdracht.

- Wat zijn de karakteristieken van NTC.
- Inventariseren problemen.
- Alternatieve opstellen.
- Alternatieve evalueren en beste optie kiezen.
- Implementatie database.
- Evaluatie database.

1.6 Opbouw verslag.

Dit stuk beschrijft hoe het verslag is opgebouwd. zie ook Figuur 1-1 Opbouw scriptie.
 Hoofdstuk 1 'Het onderzoek', wordt de opdracht en de het plan van aanpak omschreven.
 Hoofdstuk 2 legt in het kort uit hoe NedTrain en NTC in elkaar zitten en hun activiteiten.
 Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de probleemstelling, en de wensen die daarbij horen.
 Hoofdstuk 4 geeft een beeld van de mogelijke alternatieven. In Hoofdstuk 5 zullen de alternatieven bekeken en vergeleken worden. Hoofdstuk 6 behandelt de methodes en andere aspecten die aan bod komen bij implementatie van een relatiebeheersysteem.
 Hoofdstuk 7 zal er een evaluatie plaats vinden op het gehele onderzoek.
 Hoofdstuk 8 behandelt uiteindelijk de conclusie met daarbij de aanbevelingen.



Figuur 1-1 Opbouw scriptie

2 Karakteristieken NedTrain & NTC.

In dit hoofdstuk gaan we na wat de karakteristieken zijn van NedTrain en NTC.

Het hoofdstuk begint met een korte introductie van NedTrain.

In Figuur 2-1 staat het organogram voor NTC.

2.1 NedTrain.

NedTrain is een groep bedrijven die verantwoordelijk zijn voor alle taken om het exploiteren van treinen mogelijk te maken. Met name de NS Reizigers (NSR) maar ook andere. Door dat ieder zich kan focussen op specifieke kerntaken, is een dienstenpakket verdeeld over de individuele dochter B.V.'s:

- Consulting,
- Services,
- Refurbishment & Overhaul,

Bij elk van deze diensten wordt uitgegaan van de visie van NedTrain op de gehele levenscyclus van het rollend materieel. NedTrain Consulting houdt zich voornamelijk bezig met advisering, innovatie en projectleiding. NedTrain Refurbishment & Overhaul zorgt voor ombouw en revisie van het materieel, met als doel de optimale inzet tegen de laagst mogelijke kosten. NedTrain Services zorgt voor de geplande en ongeplande onderhouds- en reinigingswerkzaamheden van het rollend materieel dat onder de vlag van NedTrain valt. Ook komt men in actie bij onvoorziene gebeurtenissen en ongelukken.

NedTrain werkt vanuit een eenvoudige filosofie: de dienstverlening van NedTrain dient de dienstverlening van de klant. Dus wordt er voor gezorgd dat prestaties en functionaliteit van het materieel steeds optimaal zijn.

2.2 NedTrain Consulting.

NedTrain Consulting is een technisch consultancy bedrijf die haar bestaan dankt aan de NS. Dankzij nauwe betrokkenheid met de NS en NedTrain is NTC in staat om continu zijn expertise te verbeteren, gebaseerd op evaluatie van hun oplossingen in de dagelijkse praktijk. NTC heeft zich gemanifesteerd als een markt georiënteerd, ISO-9001 gecertificeerd, technisch advies bureau. Tevens hebben ze de status van Notified Body (NOBO). Deze status betekent dat ze advies leveren over het toelaten van treinen en hun systemen op het spoor. Dit advies wordt door de toelaten instantie 1 op 1 worden overgenomen. NTC heeft klanten over heel Europa, variërend van vervoerders, onderhoudsbedrijven, staatsbedrijven, infrabedrijven en hun toeleveranciers.

Ze denken vanuit het perspectief van de klant, ze genereren en implementeren oplossingen die de klant het beste resultaat biedt.

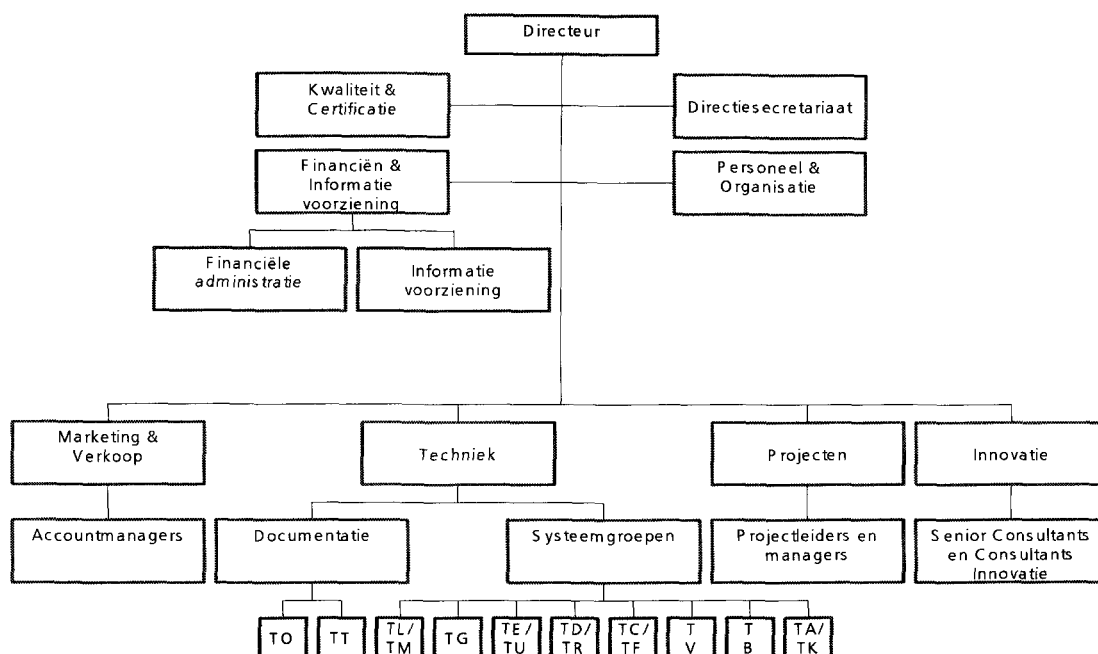
NTC is een prestatiegericht bedrijf dat afgerekend wordt op de Return on Sales (ROS)

Binnen het bedrijf NTC zijn verschillende onderdelen actief op de vele onderwerpen van het bedrijf. Naast directie, personeelszaken, marketing en verkoop en financiën bestaat het bedrijf voornamelijk uit technici. De technisch staan geheel tot beschikking van de projecten. De sector projecten omvat de projectleiders die zich bezig houden met (vooral grotere) projecten.

De sector techniek is verder onderverdeeld in gespecialiseerde systeemgroepen. In totaal zijn er 15 groepen binnen deze sector:

- | | | | |
|--------------------------------|------|--------------------------------|------|
| • Materieel Configuratie | (TA) | • Loopwerksystemen | (TL) |
| • Besturingssystemen | (TB) | • Mechanische-aandrijfsystemen | (TM) |
| • Sterktetechniek | (TC) | • Afgeleide Documentatie | (TO) |
| • Deursystemen | (TD) | • Remsystemen | (TR) |
| • Elektrische-aandrijfsystemen | (TE) | • Technisch archief | (TT) |
| • Keuren/inbedrijfstellen | (TF) | • Laagspanningssystemen | (TU) |
| • Goederensystemen | (TG) | • Beveiligingssystemen | (TV) |
| • Klimaatssystemen | (TK) | | |

Het organisatie diagram van NTC is te zien in Figuur 2-1. De afdeling marketing en verkoop is verantwoordelijk voor het behandelen van aanvragen, offertes en het verkrijgen van nieuwe klanten en groeien op de markt voor derden². Dit met als doel om de omzet over enkele jaren minimaal vast te houden, en het marktaandeel te vergroten.



Figuur 2-1 Organogram

² De markt die buiten de interne markt ligt (bedrijven zoals NS Reizigers en NedTrain), intern weet men wat men aan NTC heeft en komen dus al met gerichte vragen, en bij de markt voor derden (steeds vaker buitenland) moet NTC haar diensten nog als een echt product zien te verkopen.

3 Inventariseren problemen.

Hoofdstuk 3 geeft een beeld van het probleem dat er speelt en de wensen van NTC die daarbij horen. Er zal gekeken worden naar de wensen op gebied van relatiebeheer specifiek op relaties en contact personen.

Definitie 1 Relaties

Relaties zijn in dit verhaal de organisaties, bedrijven.

Definitie 2 Contactpersonen

Dit zijn de personen die bij de "relaties" werken en verantwoordelijk zijn voor div. bedrijfsonderdelen. Met deze personen is dus persoonlijk contact, op gelijkwaardig niveau.

Om er achter te komen wat nu precies de probleemstelling is binnen NTC Marketing & verkoop is het nodig om verschillende onderzoeksmethoden toe te passen.

Dat wil zeggen deskresearch, interviews met collega's, maar vooral in de loop der tijd horen wat iedereen heeft te vertellen over de kwestie.

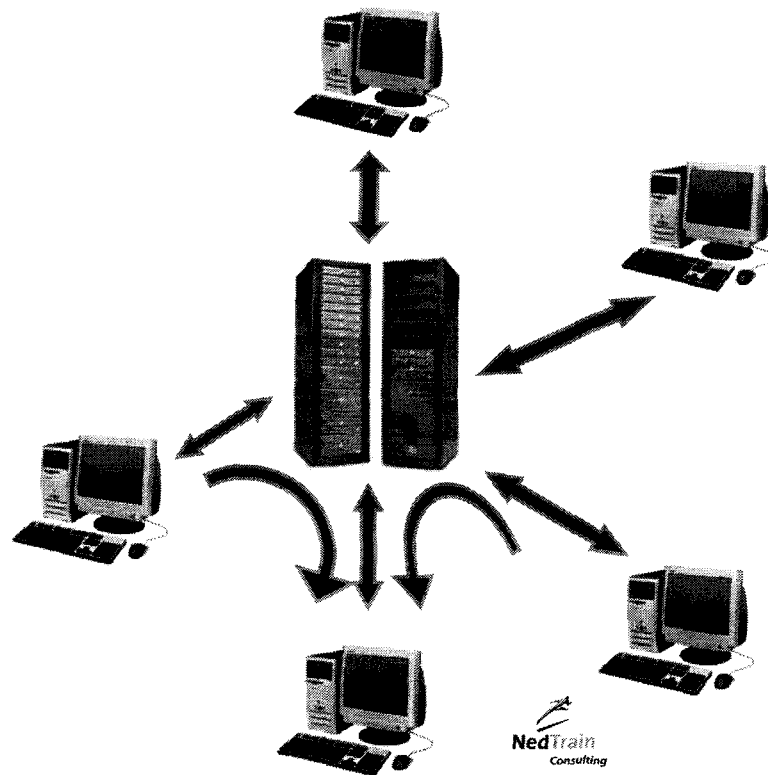
Binnen NTC is er behoefte aan een duidelijke opzet van een relatiebeheersysteem. Het beheer en hoe iedereen omgaat met zijn contacten (via Outlook) is nu erg onoverzichtelijk. Er is nu een grote vergaarbak waar sommige hun contactpersonen in bewaaren, daarnaast heeft iedereen zijn eigen kleine overzicht met relaties, organisaties en contactpersonen. Hierdoor ontstaat een versplinterde verzameling informatie die dubbel, foutief en naar ieders eigen inzicht ingedeeld is.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat is gedaan, blijkt ook dat er nog wel enkele punten zijn waarop NTC zich kan verbeteren. Zie Bijlage 2 Klant tevredenheidsonderzoek., hierin staan de bevindingen en aanbevelingen die een extern bedrijf heeft gedaan t.o.v. klanttevredenheid.

3.1 De situatie.

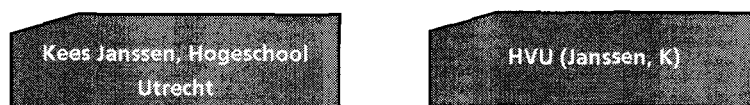
De situatie zoals hij nu is.

Iedereen heeft zijn eigen database van contactpersonen op zijn eigen werkomgeving op het netwerk staan. Er kan tot op zekere hoogte wel bij elkaar gekeken worden maar men weet eigenlijk niet wie welke contactpersonen heeft en waar ze staan. Zie Figuur 3-1 Huidige situatie



Figuur 3-1 Huidige situatie

Tevens schrijft iedereen zijn contactpersonen op eigen manier en indeling. Zie Figuur 3-2 Manier van indeling.



Figuur 3-2 Manier van indeling.

Hierdoor bestaat de kans dat een contactpersoon er op 2, 3, 4 ... verschillende manieren in de verschillende "kaartenbakken" staat. Nog een reden waarom het fout gaat is dat er geen procedures zijn voor het correct bij houden van relatie/ contactgegevens.

Doordat deze problemen al langer binnen NTC ondervonden worden is het in het verleden al vaker geprobeerd om een relatiedatabase neer te zetten. Dit is om verschillende redenen fout gelopen:

- Het verzandde na een tijdje (verloop van mensen en/ of discipline)
- De prioriteit lag op een ander vlak
- Het concept werd niet door de gehele organisatie gedragen.
- Het wordt nog steeds naar eigen stijl ingevuld
- Er waren geen correcte procedures.

Dit alles heeft er toe geleid dat het probleem nog steeds is blijven bestaan of zelfs verslechterd. Om bovenstaande weer te voorkomen is het nodig om het probleem via een gestructureerde manier aan te pakken, en te implementeren. Dit wordt later in hoofdstuk 6 behandeld.

Om er achter te komen welke problemen de individuele gebruikers ondervinden en wat men van het toekomstige databasesysteem wil, is een goede optie op een persoonlijk gesprek met hun aan te gaan in de vorm van een interview met de mogelijkheid tot een open discussie. Hiervoor zijn interviews³ gebruikt, die een beter totaalbeeld geven van de problemen en wensen van de gebruikers.

Bij het afnemen van de interviews zijn er meerdere punten naar boven gekomen. Zie Bijlage 7 samenvatting interviews. hierin staan de uitkomsten van de gesprekken die gevoerd zijn. Hoofdstuk 3.2 Wensen gebruikers, geeft weer wat de uitkomst daarvan is.

3.2 Wensen gebruikers.

Puur gekeken naar het relatiebeheer zijn dat:

Voor een organisatie.

- Naam Adres Woonplaats (NAW) gegevens
- Wat is het bedrijf voor ons.
 - Klant.
 - Concurrent.
 - Partnër.
- Wat zijn de relaties van het bedrijf. (top drie klanten, andere consultancy enz.)
- Wie heeft er binnen NedTrain Consulting contact gehad met het bedrijf en waarover.
- Mogelijkheid tot een persoonlijke noot.
- Koppelen van documenten zoals:
 - Telefoon noties.
 - Bezoek verslagen.
 - Rapporten.

³ Bijlage 4 Interview SAM's. Bijlage 5 Interview TAM's. Bijlage 6 Interview IT.

Waar mogelijk:

- Een organogram (in de vorm van een link, kan dit?)
- Omzet bedrijf, markt waarin het zich bevindt (moeilijk qua onderhoudbaarheid)
- Logo.
- Projectevaluatie (waar aanwezig).

Voor persoonsgegevens.

- NAW gegevens.
- Functie.
- Aanspreektitel.
- Initialen.
- Of het een man of vrouw is.
- Wie heeft er binnen NTC contact gehad met de persoon.
- Persoonlijke noot.
- Koppelen van documenten.

Waar mogelijk:

- Een organogram.
- Visitekaartje.

Andere hoofdfactoren zijn:

Synchronisatie met **Personal Digital Assistant (PDA)**

De onderhoudbaarheid van het systeem.

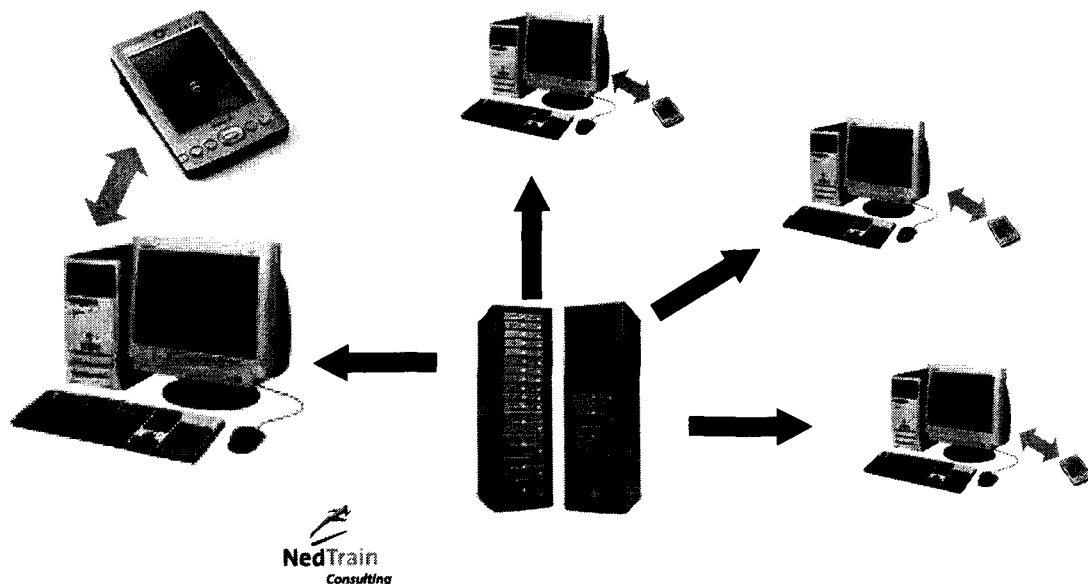
Informatie op verschillende niveaus te kunnen selecteren, dwz:

- Op naam persoon
- Naam bedrijf
- Afdeling
- Functie
- Markt

Deze wensen hebben er toe geleid dat er in samenspraak met afdeling Informatie Technologie (IT) een voorstel is ontstaan. Dat voorstel moet om reden van acceptatie wel weer terug gecommuniceerd worden naar de eindgebruikers.

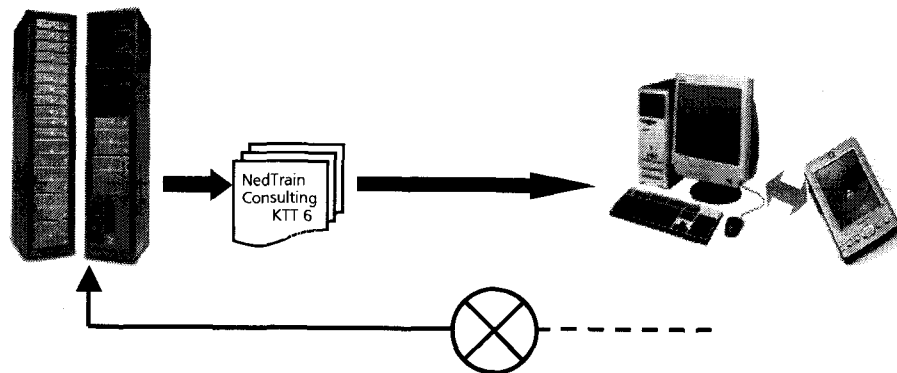
3.3 Voorstel.

Om er voor te zorgen dat de database eenduidig blijft en actueel blijft is het de bedoeling dat alles via een centraal systeem wordt gestuurd met daar een centraal controlepunt aan gekoppeld. Een verduidelijking staat in Figuur 3-3.



Figuur 3-3 Nieuwe indeling database.

Niet alles in de database te staan, er mag ook mogen links of verwijzingen gebruikt worden die verwijzen naar documenten die in het centrale opslagsysteem staan. Vanaf dit centrale database word periodiek de gewenste relaties geëxporteerd naar zijn eigen database maar kan een nieuwe relatie niet zelf invoeren maar moet dit via een centraal invoerpunt laten lopen. Zie Figuur 3-4 stroomdiagram informatie.



Figuur 3-4 stroomdiagram informatie.

Om deze wensen te kunnen verwezenlijken is een softwaremodule nodig. De markt van softwaremodules is echter zo groot dat je na een tijdje niet meer weet wat je moet kiezen en waar je moet zoeken.

Door op een pragmatische wijze te werk te gaan, kan men tot een goed onderbouwde keuze komen. Stappen hierin zijn.

- Alternatieve opstellen.
- Alternatieve evalueren.
- beste optie kiezen.

4 Alternatieve opstellen

In dit hoofdstuk kijken we naar de verschillende databases die er zijn en hun mogelijkheden. De databasesystemen zullen getoetst worden aan de boven staande eisen.

De wereld van softwaremodules is groot, daarom moet je aan de eisen die je hebt gesteld een duidelijke prioritering aanbrengen. Let daarbij op de mogelijkheden van een programma: Wat kan het en wat kan het niet, kan het wat ik wil, kunnen er dingen die interessant kunnen zijn voor de toekomst, enz. Een van de bijkomende aspecten is natuurlijk de prijs/ kwaliteit (mogelijkheden) verhouding, je kunt wel een programma willen dat alles kan maar als daar geen budget voor is houd het al snel op.

De volgende relatiebeheer systemen zijn in overweging genomen.

- Allsolutions.(zie 4.1)
- Microsoft Office Outlook 2003 met BCM.(zie 4.2)
- OutlookInside.(zie 4.3)
- Outlook met CRM module.(zie 4.4)

4.1 Allsolutions.

Allsolutions is een Professional Service Automation (PSA) software pakket dat een tegenhanger is van een Enterprise Resource Planning (ERP) software pakket

PSA software draait feitelijk om; het meest primair vertegenwoordigd in modulen op het gebied van projectadministratie/-beheer, projectplanning en voortgangsbewaking in combinatie met een geïntegreerde verwerking van en naar de urenverantwoording

[Citaat 1]

Het programma is een totaal boekhoudingspakket met een basis module waaraan meerdere uitbreidingsmodules kunnen worden gehangen. Binnen NTC zijn de volgende modules actief: Basis, Financieel, Marketing en Projecten.

Onder marketing valt een onderdeel relatiebeheer, het geen aan de basismodule gekoppeld worden.

4.2 Microsoft Office Outlook 2003 met BCM.

Microsoft Office Outlook 2003 met Business Contact Manager biedt **kleine** bedrijven mogelijkheden om hun klantencontacten en verkoopmogelijkheden beter te beheren. Kleine bedrijven kunnen hun zakenrelaties en verkoopmogelijkheden centraal bijhouden in Outlook 2003

*Microsoft Outlook also includes an optional add-on called **Business Contact Manager (BCM)**, which is essentially a mini-CRM application for standalone users in businesses with 25 or fewer employees, though Marks was quick to point out that it doesn't offer the full functionality of a true CRM application. BCM lets individual workers track business opportunities, individuals, and organizations, and assign priorities for such tasks as follow-up meetings and phone calls. BCM doesn't offer any type of corporate sharing capabilities, and if small businesses need more functionality, Marks suggested Microsoft's CRM server. In fact, Microsoft will eventually ship migration tools so that users can migrate from BCM to CRM*

[Citaat 2]

4.3 OutlookInside.

OutlookInside is een multifunctionele document / relatie -oplossing die Outlook als centrale uitvalsbasis neemt. Met OutlookInside wordt het aanmaken, beheren, beheersen van documenten en relatiegegevens voor een groot deel geautomatiseerd.

4.4 Outlook met CRM module.

De Customer Relations Management (CRM) lijkt heel erg op het reeds bestaande Allsolutions programma dat reeds bij NTC in gebruik is.

Microsoft CRM is een uitgebreide oplossing voor Customer Relations Management, oftewel het beheer van klantrelaties. Met behulp van deze oplossing kunnen bedrijven hun verkoopsucces verbeteren, klanten een uitstekende service bieden, nauwkeurige verkoopprognoses doen en bedrijfsprestaties analyseren.

[Citaat 3]

5 Alternatieven evalueren en beste optie kiezen.

Hoofdstuk 5 geeft aan wat de reden zijn om de databases uit hoofdstuk 4 nu juist wel of niet te kiezen. Ook wordt behandeld welk databasesysteem uiteindelijk gekozen is en om welke reden.

De verschillende keuzes van het systemen en de beste optie kiezen ligt voor een groot deel bij IT, dit doordat hun hier de meeste kennis hebben van wat wel en niet mogelijk is.

5.1 Allsolutions.

Doordat het onderdeel relatiebeheer binnen Allsolutions onder marketing valt is het programma erg interessant voor het relatiebeheer bij lopende projecten, echter een probleem is de complexiteit van het programma wel is het interessant om te kijken naar de mogelijkheden die het programma heeft t.o.v. relatiebeheer mede omdat het programma reeds in gebruik is om offertes te maken.

5.2 Microsoft Office Outlook 2003 met BCM:

Dit programma lijkt een aardige oplossing te geven maar het grote probleem bij dit programma is dat het niet in combinatie kan werken met een Exchange server⁴
Aangezien bij NTC alles via een Exchange server loopt valt deze optie af

5.3 OutlookInside.

Dit programma heeft de zelfde opzet als Outlook waardoor het makkelijker wordt voor de mensen om met dit programma te werken, dit komt doordat iedereen binnen de organisatie al met Microsoft Office moet werken en hierin dus bekwaam is.

5.4 Outlook met CRM module.

Door dat het programma veel op de reeds bestaande software (Allsolutions) lijkt die in de organisatie gebruikt wordt valt deze optie af omdat het overbodig zou zijn om een totaal nieuw programma te introduceren terwijl er alleen een aanvulling met een relatiebeheer module nodig is voor Allsolutions.

⁴ dit is voor grote bedrijven die een centrale database hebben

5.5 Beste optie.

Na onderzoek door meerdere partijen, hierbij ligt een groot deel van het onderzoek en keuze die gemaakt zijn bij IT. Na enkele terugkoppelingen met de directie en IT zijn de volgende opties naar voren geschoven, Allsolutions en OutlookInside. Om nu te kijken welke optie het beste tot z'n recht zou komen binnen NTC is het noodzaak om aan de hand van de wensen van de Technical Account Manager (TAM)'s en SAM's de mogelijkheden van beide programma's met elkaar te vergelijken, zie Bijlage 10 Programma vergelijking. Hierin worden de wensen tegen de mogelijkheden van de databases weggezet.

Nu blijkt dat een combinatie van programma's de beste optie is, dit betekend: Allsolutions als moederdatabase, hierin komen dus alle relaties en subrelaties met daaraan gekoppeld de contactpersonen. Dit geheel zal gevuld/ gecontroleerd worden door een centraal punt. Vanuit Allsolutions zal een translatie plaats vinden van de NAW gegevens richting een op Outlook gebaseerde omgeving. Hier kunnen vervolgens de gebruikers documenten⁵ koppelen aan de contactpersonen. Uiteindelijk zal ook vanuit de lokale Outlookomgeving de synchronisatie plaats vinden richting PDA's

⁵ Bezoekverslagen, e-mail, offertes, etc

6 Implementatie database.

Hoofdstuk 6 behandelt de methodes die gebruikt zijn bij de implementatie van het relatiebeheersysteem. Tevens worden de barrières beschreven die men tegen kan komen bij de implementatie en de mogelijke oplossingen hiervan.

Het implementeren van de database loopt parallel aan de keuze van de database, dit komt omdat in dit traject meteen een stuk ligt voor de ondersteuning van het systeem, dat wil zeggen op het moment dat je de gebruikers vanaf het begin betrekt bij het implementeren van de database je sneller ondersteuning krijgt later in het traject (bottom up).

Het toverwoord bij een relatiedatabase is vaak CRM, en men denkt dat de invoering van een dergelijke module de problemen direct oplost, maar niets is minder waar.

CRM is een manier van denken en doen, daarom is er een omslag nodig binnen de organisatie dit is de enige kans voor het slagen van de CRM module.

Om dit te bereiken is het nodig om de volgende punten in de gaten te houden:

- De gebruikers.
- Cultuur.
- Fysieke invoering.
- Gebruik.
- Evaluatie

6.1 De gebruikers.

Je kunt een database op verschillende manieren implementeren:

- Topdown benadering.
- Bottom up benadering.

Tevens een combinatie van beide benaderingen is mogelijk.

Definitie 3 Top down.

Een aanpak om te komen tot verbeteringen, geïnitieerd door topmanagement en via de hiërarchische niveaus telkens specifiek omschreven, gepland en uitgevoerd;

Definitie 4 Bottom up.

Een open communicatie traject waardoor het management signalen van de werkvloer kan ontvangen zodat problemen en fouten die door de werkvloer worden gemeld effectief kunnen worden verbeterd. Het traject loopt dus van beneden naar boven.

Door een **top down benadering** creëer je vaak weerstand bij de gebruikers, omdat zij het gevoel hebben dat hun iets wordt opgelegd "ze moeten iets extra's doen" daarom is het nodig om met reële feiten te komen waarom het belangrijke is dat men het gebruikt. Hierdoor creëer je begrip bij de gebruikers, ook al betekent dit dat er hier en daar moet worden toegegeven aan procedures die niet geliefd zijn.

Het weergeven van de reële feiten, is in het geval van het relatiebeheersysteem binnen NTC, gedaan door de volgende punten aan te geven bij de gebruikers.

- Waar we mee bezig zijn,
- Waarom, wat is er in het verleden fout gegaan,
- Waar willen we naar toe.

Zie Bijlage 8 Opzet relatiebeheersysteem. & Bijlage 9 Presentatie Opzet relatiebeheersysteem. deze bijlagen geven een weergave van de communicatie die heeft plaats gevonden richting de uiteindelijke gebruikers.

De **Bottom up benadering** is in dit geval toegepast in de vorm van de interviews en terugkoppeling via de presentatie. zie Bijlage 7 samenvatting interviews. Hierdoor worden de werknemers betrokken bij het ontwikkelen van de database.

De uiteindelijke gebruikers kunnen mee denken, en aangeven wat ze willen.

Het grote voordeel hiervan is dat je beter weet wat de problemen en wensen zijn van de verschillende gebruikers, en je vermindert de weerstand bij implementatie doordat de gebruikers het gevoel hebben dat zij hebben bijgedragen aan het eindresultaat.

Bij de implementatie van het nieuwe relatiebeheersysteem zijn beide theorieën gebruikt d.m.v. de presentaties, gesprekken, en interviews die hebben plaats gevonden

De invoering zal tegen vele knelpunten aanlopen. Om deze knelpunten te voorkomen zijn er aantal punten die aanwezig moeten zijn bij de invoering.

6.1.1 Voldoende coaching.

Als gebruikers het gevoel hebben dat ze voldoende ondersteund worden zal de twijfel wegvallen over het doel van het delen van kennis. De invoering van gegevens zal hierdoor eenduidig en correct zijn (procedures).

Hiervoor is een procedure opgesteld zie bijlage 12 Instructie voor het invullen van relatie/contactpersoon gegevens.

6.1.2 Sociale controle.

Als een gebruiker door collega's wordt aangesproken op zijn gebruik van het systeem en het doel daartoe, zal hij/zij eerder geneigd het te gebruiken dan wanneer een leidinggevende de aanzet geeft tot het gebruik, dit is de invloed van teams. Dit zal binnen NTC moeten gebeuren onder de collega's, want als iemand zijn informatie niet deelt kan een ander daar geen gebruik van maken het is de verantwoordelijkheid van de gebruikers om elkaar er op aan te spreken.

6.1.3 Toon de kracht van kennis.

Als het gebruik van een database het werk makkelijker maakt, zullen de gebruikers sneller over gaan op het gebruik van het systeem. Echter, dit "delen van kennis" gebeurt alleen wanneer de organisatie geregeld duidelijk maakt wat de resultaten (benefits) zijn van het delen van deze kennis. NTC zal dan ook geregeld moeten laten zien wat de behaalde resultaten zijn die zijn voort gekomen uit het relatiebeheersysteem, dit zou kunnen blijken uit een verbeterde tevredenheid van klanten t.o.v. relatiebeheer.

6.1.4 Gebruik beloningssystemen die het gebruik van het systeem stimuleren.

Men moet de gebruiker niet alleen beoordelen op eindresultaten die men heeft behaald, men moet ook kijken naar de manier waarop de gebruiker tot dit resultaat is gekomen; heeft de gebruiker het systeem gebruikt?

Door tevens bepaalde voordelen aan het systeem te hangen zal de gebruiker ook eerder geneigd zijn het systeem te gebruiken. Meer hierover in hoofdstuk 6.4 Gebruik

6.2 Cultuur.

Het aspect cultuur speelt een aardige rol op het gebied van kennisdeling. Het is vaak nodig om een cultuur omslag te maken binnen een organisatie voor dat men op een andere manier gaat denken over kennisdeling.

De omslag is onder te verdelen in twee stukken.

- De gebruikers
- De organisatie

6.2.1 De gebruikers.

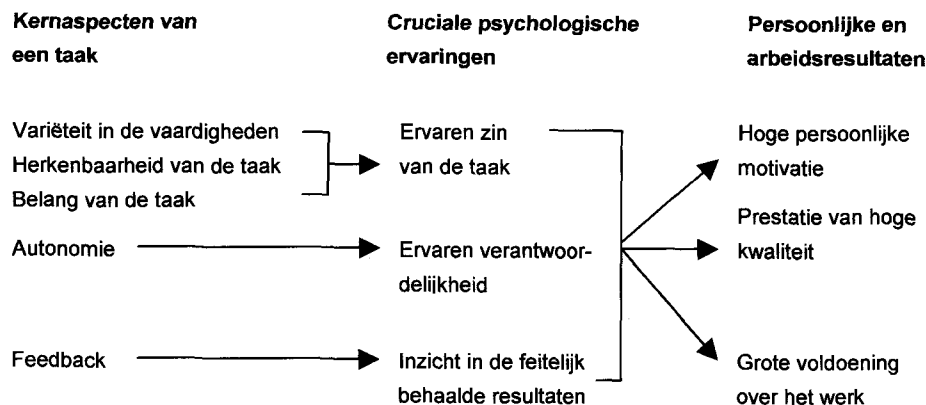
De omslag in cultuur heeft volgens Jeroen Betrams⁶ veel te maken met motivatie. Voor verduidelijking van de motivatie van individuele gebruikers kan gebruikt worden gemaakt van een model van de taak kenmerken. Dit model kijkt naar de persoonlijke eigenschappen en de omgevingsfactoren. Het model, (zie Figuur 6-1) onderscheidt een vijftal aspecten bij een taak, die ieder voor zich een motiverend effect uitoefenen op gebruikers om de betreffende taak uit te voeren.

De vijf dimensie zijn:

- *Variëteit in vaardigheden*: de mate waarin het werk verschillende activiteiten inhoudt die elk verschillende vaardigheden vereisen.
- *Herkenbaarheid van de taak*: de mate waarin de taak een tastbaar en aantoonbaar resultaat oplevert voor de individuele gebruiker.
- *Belang van de taak*: de mate waarin de taak bijdraagt tot het doel van de organisatie.
- *Autonomie*: de mate van vrijheid voor de medewerkers tijdens de uitvoering van de taak.
- *Feedback*: de mate waarin de medewerker op de hoogte wordt gehouden van de resultaten van zijn of haar werk.

⁶ schrijver De kennisdelende organisatie

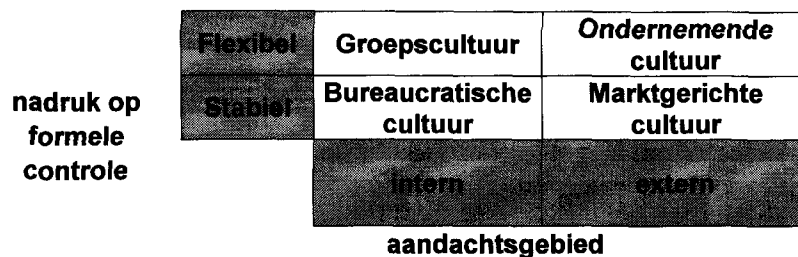
Het model voorspelt dat indien alle vijf aspecten in hoge mate aanwezig zijn, er een hoge motivatie tot het verrichten van de taak.



Figuur 6-1 Taak – Kenmerkenmodel.

6.2.2 De organisatie.

In Figuur 6-2 zijn de vier cultuurtypen opgenomen met verticaal de mate van formele controle en horizontaal het aandachtsgebied van de organisatie. De vier uiterste hoekpunten vormen de extremen; dit zijn ideaal typen van organisatieculturen die hierna als uitgangspunt worden genomen.



Figuur 6-2 Organisatieculturen

Bij *Bureaucratische cultuur* spelen regels, hiërarchische coördinatie en standaard procedures een grote rol, het draait binnen de organisatie om stabiliteit. Innovatie zal binnen deze organisaties niet veel voorkomen. Het invoeren van nieuwe tools, systemen zal dan ook op veel weerstand stuiten, dit omdat iedereen zich vasthoudt aan de oude regels omdat deze nu eenmaal werken en dus stabiel zijn.

Vaak wordt gedacht dat bureaucratie alleen voorkomt bij (ex)staatsbedrijven maar dit komt ook voor in andere commerciële instellingen, die ook hun regeltjes en oude werkwijze hebben die vertrouwd zijn.

Een *Groepscultuur* laat zich kenmerken door; traditie, loyaliteit, socialisatie, en veel teamwork. Het werk dat men verricht wordt altijd gezien als het belang van het team, de mensen binnen organisaties die gekenmerkt worden met deze cultuur, voelen zich vaak sterk sociaal verbonden tot elkaar. Innovatie is wel mogelijk binnen cultuur maar is wel sterk afhankelijk van de normen die binnen een organisatie worden gehanteerd.

De *ondernemende cultuur* wordt gekenmerkt door de grote risico's die er genomen worden, innovatie, individueel initiatief en zelfstandigheid zijn enkele termen die bij deze cultuur horen. De organisatie wil scoren en snel klimmen naar de top om daar leidinggevend te zijn.

Bij een *marktgerichte cultuur* staan specifieke doelen, met name financiële en marktgerichte doelen, centraal. De werknemers binnen de organisaties met deze cultuur zijn voornamelijk gefocust op winst en omzetstijging. De relaties tussen de werknemers en de organisatie wordt puur als een professionele relatie gezien, en de medewerkers verrichten voornamelijk vooropgestelde taken uit.

De kans van slagen bij de invoering van het systeem is het grootst bij een organisatie die gekenmerkt wordt als een organisatie met een ondernemende en groepscultuur. De personen die zich thuis voelen in een ondernemende cultuur worden gekenmerkt door hun wens en kracht om te leren, dit in combinatie met een groepscultuur, die op zijn beurt gekenmerkt wordt door de sociale band die werknemers met elkaar hebben en dus minder huiverig zijn om informatie te delen, zal er voor zorgen dat men er naar uitkijkt om met het nieuwe systeem te werken. Mede doordat zij het idee hebben dat ze elkaar en de organisatie hier mee kunnen helpen.

NTC wordt echter gekenmerkt door een mix van bureaucratische en marktgerichte cultuur, dit komt mede doordat NTC voortkomt uit het vroegere staatsbedrijf NS. Binnen NTC zijn er vele regeltjes en procedures en bijna alle trajecten lopen op een hiërarchische wijze waarbij geen enkel niveau overgeslagen kan worden. Echter, vindt er wel een verschuiving plaats richting een ondernemende en groepscultuur maar dit proces loopt wel langzaam. Wil NTC echter meer op een klantgerichte manier gaan denken dan zal dit proces sneller moeten verlopen, voordat het te laat is!

6.3 Fysieke invoering.

Voor de fysieke invoering zijn een paar factoren van belang,

- De communicatie naar de gebruikers.
- Software.
- Stappenplan.

6.3.1 De communicatie naar de gebruikers.

Nu eenmaal alles is uitgedacht en de feedback is ontvangen van de toekomstige gebruikers is de tijd gekomen van een stukje **top down benadering**.

Om in de toekomst het nieuwe systeem correct te kunnen gebruiken is het nodig om alle oude contacten in een éénduidig format te gieten.

Om dit te communiceren naar de gebruikers dat dit te gebeuren staat, zijn er enkele mogelijkheden die samen het meeste effect hebben:

- Een communicatieve mail van de directie (dwingend).
- Communicatie via een nieuwsbrief.

Zie

bijlage 11 Intranetshots. daarin is een screenshot gemaakt van het intranet waarop de nieuwsbrief is verschenen

Hoe de werknemers de contactpersonen neer moeten zetten staat in de handleiding die geschreven is, zie bijlage 12 Instructie voor het invullen van relatie/contactpersoon gegevens.

6.3.2 Software.

Om de **translatie** van Allsolutions naar de nieuwe Outlook omgeving, die besproken wordt in hoofdstuk 5.5 Beste optie., mogelijk te maken is het nodig een bepaalde software translatie te maken van de NAW gegevens, dit onderwerp ligt bij IT dit zal naar verluid een nieuw afstudeer project worden van een afstudeerder op IT gebied.

6.3.3 Stappenplan.

Om er voor te zorgen dat iedereen in de gaten heeft wat er allemaal nodig is en waarneer het klaar moet zijn, is er een stappenplan op gesteld. Hier in is te zien waarneer iedereen zijn oude gegevens omgezet moet hebben in de nieuwe format en wat de volgende stappen zijn, (zie bijlage 13 Stappenplan en tijdsplanning database.) hierin is te zien wat er waarneer moet gebeuren.

De stappen die staan beschreven geven een ideale situatie weer, omdat de translatie van NAW gegevens nog niet op poten staat is het nog niet mogelijk om helemaal van de gewenste planning uit te gaan.

Daarom geldt het volgende,

1. De medewerkers zetten hun NAW gegevens om naar de gewenste format.
2. Als dit eenmaal is gebeurd komen de gegevens op een centrale map te staan.
3. Hier word door een persoon (filter) gekeken naar dubbelingen en foutieve invoer van contactpersonen.
4. Zodra duidelijk is hoe de translatie loopt dan kan er begonnen worden met de invoer van de gegevens in Allsolutions

6.4 Gebruik.

Om er voor te zorgen dan de toekomstige gebruikers ook daadwerkelijk het systeem gaan gebruiken, blijven gebruiken, en er voor zorgen dat het systeem bruikbaar blijft, zijn er enkele regels, Deze worden ruim omschreven in het boek "De 49 basisregels voor het delen, benutten en belonen van kennis". Hieruit een paar factoren die moeten voorkomen:

- Management support
- Belonging
- Straffen
- Betrekken gebruikers

Door te zorgen voor **management support** creëer je meer acceptatie van onderuit. Management support moet wel actief zijn dat betekent niet alleen ondersteuning in woord of dat er een budget wordt vrijgemaakt. Waar het vooral om draait is dat het management zelf actief het systeem promoten, het goede voorbeeld geven, hun eigen medewerkers aansturen en positief en proactief zijn in het gebruik.

Door een soort van **beloning** kan men ook de weerstand verminderen. Men is door een beloning eerder geneigd toe te geven aan een verandering. Er zijn twee soorten van beloningen:

- Intrinsiek
- Extrinsiek

Definitie 5 Intrinsieke beloning

Beloningen die direct ervaren worden door de persoon. Voorbeelden zijn het gevoel iets bereikt te hebben, meer eigenwaarde en de voldoening nieuwe vaardigheden te ontwikkelen.

Definitie 6 Extrinsieke beloning:

Beloningen in de vorm van bonussen, complimenten of promotie.

In het geval van de database is er een combinatie van intrinsieke en extrinsieke beloningen de beste optie, dwz. door extra voordelen bijv. de nieuwskrant van NedTrain sturen naar de gene die in de database staan, hierdoor zijn de gebruikers eerder geneigd om hun relaties toe te voegen, en up-to-date te houden.

Door dat de database bijdraagt aan een relatie gerichte werkwijze binnen NTC zal er een gevoel zijn dat men iets bereikt heeft.

Door te **straffen** zullen personen ook eerder geneigd zijn om iets te doen, bijv. Mensen rijden netjes aan de snelheid omdat ze anders de kans lopen op een boete. Hiermee creëer je overigens wel veel weerstand. Daarom is de optie van straffen een uiterst ongewenste optie, en zal een laatste redmiddel zijn, maar er is wel een instructie van boven af gekomen dus gebruikers hebben van hun baas te horen gekregen dat ze het moeten gebruiken.

Door de **gebruikers te betrekken** bij het evalueren en verder ontwikkelen van het systeem zorg je er voor dat het systeem blijft "leven" en dus gedragen wordt door de gebruikers. Om er voor te zorgen dat het systeem bruikbaar blijft moet je er voor zorgen dat je alleen kennis in het systeem stopt die relevant is, je zult dus van tevoren moeten vaststellen welke informatie je vast wil leggen. Zo voorkom je dat iedereen alle kennis die zij bezitten vast gaan leggen en hierdoor het systeem in no-time dichtslibt.

Door een overzicht te maken van geleerde lessen en vermijdbare fouten kan men er voor zorgen dat de problemen die er waren en fouten die gemaakt zijn niet nog een keer voorkomen, hierdoor zal het systeem steeds eenzijdiger en duidelijker worden naar verloop van tijd.

Medewerking kan worden afgedwongen door er voor te zorgen dat deelnemen aan het systeem minder moeite kost dan er geen gebruik van te maken. De mentaliteit dat men het geoorloofd vond dat men geen bijdrage hoefde te leveren aan een kennissysteem als men er zelf geen baat bij had, is verleden tijd, nu kunnen dergelijke systemen alleen maar werken als de gehele organisatie er aan meewerkt, ook als men niet direct het eigen voordeel ziet; "Teambelang". Een manier om dit te voorkomen is de werknemers die het systeem tegen werken uit te sluiten van de voordelen van het systeem. Dit blijkt in de praktijk een van de meest effectieve middelen om iets voor elkaar te krijgen. Personen die ergens van worden uitgesloten hebben altijd de neiging te proberen er bij toch te horen. Dit kan worden verkregen door mensen die hun contacten niet delen ook geen toegang tot het systeem te verschaffen.

7 Evaluatie.

In dit hoofdstuk vindt een evaluatie plaats op het gehele project, de gebruikte methodes, en de problemen die naar boven zijn gekomen,

Na het gehele onderzoek te hebben afgerond kan de evaluatie worden opgemaakt, Het onderzoek is naar verwachting verlopen met toch hier en daar een kink in de kabel, daarmee wordt bedoeld de dingen waar je als student nooit eerder mee te maken hebt gehad. Alleen al het deel implementatie gebruik je op school nagenoeg nooit, de aspecten die hierbij komen kijken zijn veel omvattender dan in eerste instantie ingeschat konden worden.

De aspecten die bij NTC meespelen t.o.v. de invoering van een relatiebeheersysteem, zijn:

- Op het gebied van cultuur, NTC wordt gekenmerkt door een lichte vorm van een bureaucratische cultuur, dit maakt het moeilijk om snel veranderingen in te voeren en de medewerkers zijn daardoor ook gewend dat veel dingen precies volgens een van te voren bepaald traject moeten.
- Er vinden op het moment veel veranderingen plaats binnen NTC die allemaal te maken hebben met een cultuur omslag, daardoor hebben de medewerkers echter wel het idee "moeten we nu alweer een andere methode toe gaan passen
- NTC word geplaagd met een tweestrijd naar welke markt men wil kijken, de markt voor derde of interne markt; deze tweedeling kost erg veel energie en daardoor komen andere problemen op een lager prioriteit te staan.
- De commerciële medewerkers worden uiteindelijk beoordeeld op hun prestaties (omzet), als het nieuwe systeem niet bijdraagt aan het creëren van omzet zijn zij ook niet geneigd hier veel energie in te steken.

Om nu deze problemen te overkomen, is er een combinatie gebruikt van de methodes die staan beschreven in hoofdstuk 6

Implementatie database.

De twee hoofdfactoren voor de implementatie zijn:

- Topdown benadering.
- Bottom up benadering.

Bottom up door middel van de medewerkers het probleem aan te laten geven en hen laten meedenken over de oplossing.

Topdown door middel van juiste communicatie van boven af naar de medewerkers toe, met al dan niet een dwingende toon op zijn tijd

Een combinatie van deze twee is in het geval van NTC het beste gebleken gekeken naar hoe ver de invoering van het nieuwe systeem tot dus ver is gekomen.

8 Conclusies en aanbevelingen.

In hoofdstuk 8 worden conclusies getrokken aan de hand van het onderzoek dat is uitgevoerd, vanuit de conclusies worden aanbevelingen gevormd.

Na het onderzoek te hebben uitgevoerd kan nu de conclusie worden gevormd uit de indrukken die er zijn vergaard en de feiten die uit mijn onderzoek naar boven zijn gekomen.

Uit de periode die bij NTC is doorgebracht is toch wel gebleken dat de opdracht een pittige was. Vooral het deel implementatie, heeft veel moeite gekost, de mogelijkheden die er waren en de onmogelijkheden.

Het invoeren van het nieuwe relatiebeheersysteem zal vallen of staan bij het feit dat er veel moet veranderen op het gebied van cultuur in de organisatie, Deze grote omslag binnen het bedrijf is nu juist ook het grote gevaar voor het systeem, omdat de medewerkers nu juist nog een nieuwe methode zichzelf aan moeten leren (volgens een standaard werken), dit kan weerstand op roepen, waardoor men andere prioriteiten gaat stellen, men gaat kiezen welke nieuwe aanpak het snels een resultaat oplevert en deze zal vervolgens de voorrang krijgen in het veranderingsproces, dat gaande is.

Als het systeem eenmaal werkt, (waarvoor nog een softwarematige translatie voor nodig is, zie hoofdstuk 5.5 Beste optie.) zullen er zowel voor deze als nadelen aan het systeem zijn.

8.1 Pro.

- De informatie zal uniform zijn. (volgens een vast gestelde format)
- Actualiteit is hoog, als men een juiste rapportfunctie kan creëren (melding als er al lang geen contact is geweest met een contactpersoon.
- Men weet binnen NTC wat er speelt, heeft gespeeld bij een relatie / contactpersonen
- Er kan adequaat ingespeeld worden op veranderingen bij relaties / contactpersonen
- Verhogen van efficiency.
- Continuïteit in overdracht bij persoonswissel.

8.2 Contra.

- Er zal ondersteuning in woord en daad gevraagd worden van medewerkers wil het systeem kunnen werken.
- Er zal een terug koppeling moeten plaats vinden naar de gebruikers toe, over wat de resultaten, voordelen zijn van systeem, als dit niet gebeurd zal men niet meer het nut inzien van het systeem en zal het verzanden.
- Men kan een idee krijgen dat het systeem een soort Big Brother is, omdat voor het werken nodig is dat me vertelt wat er is gebeurt, besproken bij bezoeken, telefoontjes, enz bij contactpersonen.

8.3 Aanbevelingen.

Door alle factoren die meespelen, is de juiste oplossing altijd weer complexer neer te zetten dan geschat is in eerste instantie.

De aanbeveling luidt dan ook voor het systeem, het outlook omgeving gedeelte, zorg er voor dat het een zo gebruiksvriendelijk mogelijke omgeving is, hierbij wordt vooral gedacht aan OutlookInside

Voor het gebruik, zorg voor voldoende ondersteuning van boven af, Laat resultaten zien, en leg waarnodig een dwingende vorm van gebruik van het systeem neer, dat men er gewoon simpel weg niet omheen kan.

Als deze factoren aanwezig zijn bij de verdere invoering en het gebruik van het systeem, zal het relatiebeheer van NTC een flinke boost krijgen en zal de communicatie van NTC zowel naar binnen als naar buiten gericht een stuk professioneler zijn, waardoor dit bijdraagt aan het beeld dat NTC wil neer zetten bij hun klanten als een klantgerichte organisatie zijnde.

Bronvermelding.

Personen.

Lambert van Ouwerkerk, NedTrain Consulting, afd. MVI
Auke Jesse, NedTrain Consulting, afd. MVI.
Michiel Vernooij, NedTrain Consulting, afd. MVI.
Erik van der Sluis, Afstudeerder Universiteit Twente, bij NedTrain Consulting, afd. MVI
Jacco de Regt, NS Internationaal BV, Afd. Staf Productie Services
Hajo Hajonides, NedTrain Consulting, hoofd afd. MVI
Zwaantje Kruize, NedTrain Consulting afd automatisering.
Eric Teuling, NedTrain Consulting, groepsleider afd automatisering

Boeken.

Erik van der sluis, 2004, Utrecht [scriptie]
James A.F. Stoner, 1996, Management zesde editie, ISBN 90-5261-183-1, Academic Service
Jeroen Bertrams, 1999, De kennisdelende organisatie, ISBN 90-5595-150-6, Scriptum
Drs. R.M.H. Van Hoften, 2002, Marketing Zakboek, ISBN 90-6228-415-9, Elsevier
Jeroen Bertrams, 2003 De 49 basisregels voor het delen, benutten en belonen van kennis, ISBN 90-5594-270-7, Scriptum

Internet.

NedTrain Consulting, 01-01-2002 [intranet] <http://ntnsme6/ntc3/> 06-02-2004

Figuren.

Figuur 1-1 Paul Prinssen, 2004, Utrecht
Figuur 2-1. Paul Prinssen, 2004, Utrecht
Figuur 3-1 Paul Prinssen, 2004 Opzet relatiebeheer systeem.doc, Utrecht
Figuur 3-2 Paul Prinssen, 2004 Presentatie Opzet relatiebeheer systeem.ppt, Utrecht
Figuur 3-3 Paul Prinssen, 2004 Opzet relatiebeheer systeem.doc, Utrecht
Figuur 3-4 Paul Prinssen, 2004 Presentatie Opzet relatiebeheer systeem.ppt, Utrecht
Figuur 6-1 Jeroen Bertrams, 1999, De kennisdelende organisatie, ISBN 90-5595-150-6, Scriptum
Figuur 6-2 Jeroen Bertrams, 1999, De kennisdelende organisatie, ISBN 90-5595-150-6, Scriptum

Citaten.

[Citaat 1] AllSolutions, 31 07 2003, [WWW],
<http://www.allsolutions.nl/nl/download/publicatie%20controllers%20magazine.pdf>,
20-02-2004
[Citaat 2] Paul Thurrot, 25-03-2003, [WWW], http://www.winsupersite.com/reviews/office2003_beta2.asp,
20-02-2004
[Citaat 3]
Microsoft, 20-02-2004, [WWW], <http://www.microsoft.com/netherlands/businesssolutions/producten/crm/fag.asp>,
20-02-2004

Definities.

Definitie 1

Stichting Kwaliteitsdienst, 1984, kwaliteit op alle fronten kan altijd beter, NTC bibliotheek

Definitie 4

Stichting Kwaliteitsdienst, 1984, kwaliteit op alle fronten kan altijd beter, NTC bibliotheek

Definitie 5

James A.F. Stoner, 1996. Management zesde editie, ISBN 90-52611831, academic service

Definitie 6

James A.F. Stoner, 1996. Management zesde editie, ISBN 90-52611831, academic service

lijst met afkortingen.

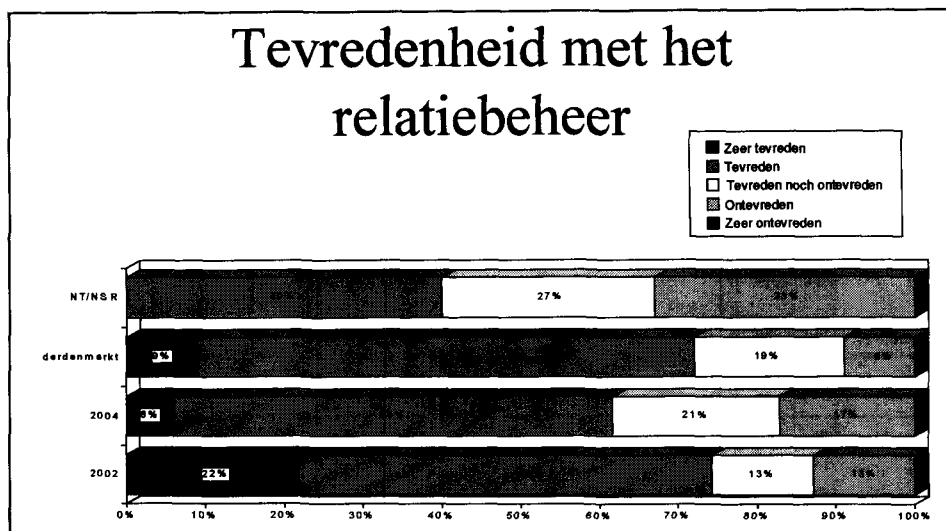
BCM	Business Contact Manager
CRM	Customer Relations Management
ERP	Enterprise Resource Planning
IT	Informatie Technologie (automatisering)
MVI	Marketing Verkoop Innovatie
NAW	Naam Adres Woonplaats
NOBO	Notified Body
NS	Nederlandse Spoorwegen
NSR	Nederlandse Spoorwegen Reizigers
NTC	NedTrain Consulting
PDA	Personal Digital Assistant
PSA	Professional Service Automation
ROS	Return on Sales
SAM	Sales Account Manager
TAM	Technical Account Manager

Bijlage

Bijlage	37
Bijlage 1 Folder Nedtrain.	38
Bijlage 2 Klant tevredenheidonderzoek.	39
Bijlage 3 Planning Microsoft Project..	40
Bijlage 4 Interview SAM's.	41
Bijlage 5 Interview TAM's.	43
Bijlage 6 Interview IT.	45
Bijlage 7 samenvatting interviews.	46
Bijlage 8 Opzet relatiebeheersysteem.	57
Bijlage 9 Presentatie Opzet relatiebeheersysteem.	65
Bijlage 10 Programma vergelijking.	67
bijlage 11 Intranetshots.	70
bijlage 11 Intranetshots.	71
bijlage 12 Instructie voor het invullen van relatie/contactpersoon gegevens.	73
bijlage 13 Stappenplan en tijdsplanning database.	78

Bijlage 1 Folder Nedtrain.

Bijlage 2 Klant tevredenheidonderzoek.



Aanbevelingen (III)

(4) Verbeteren van prestaties Marketing & Sales

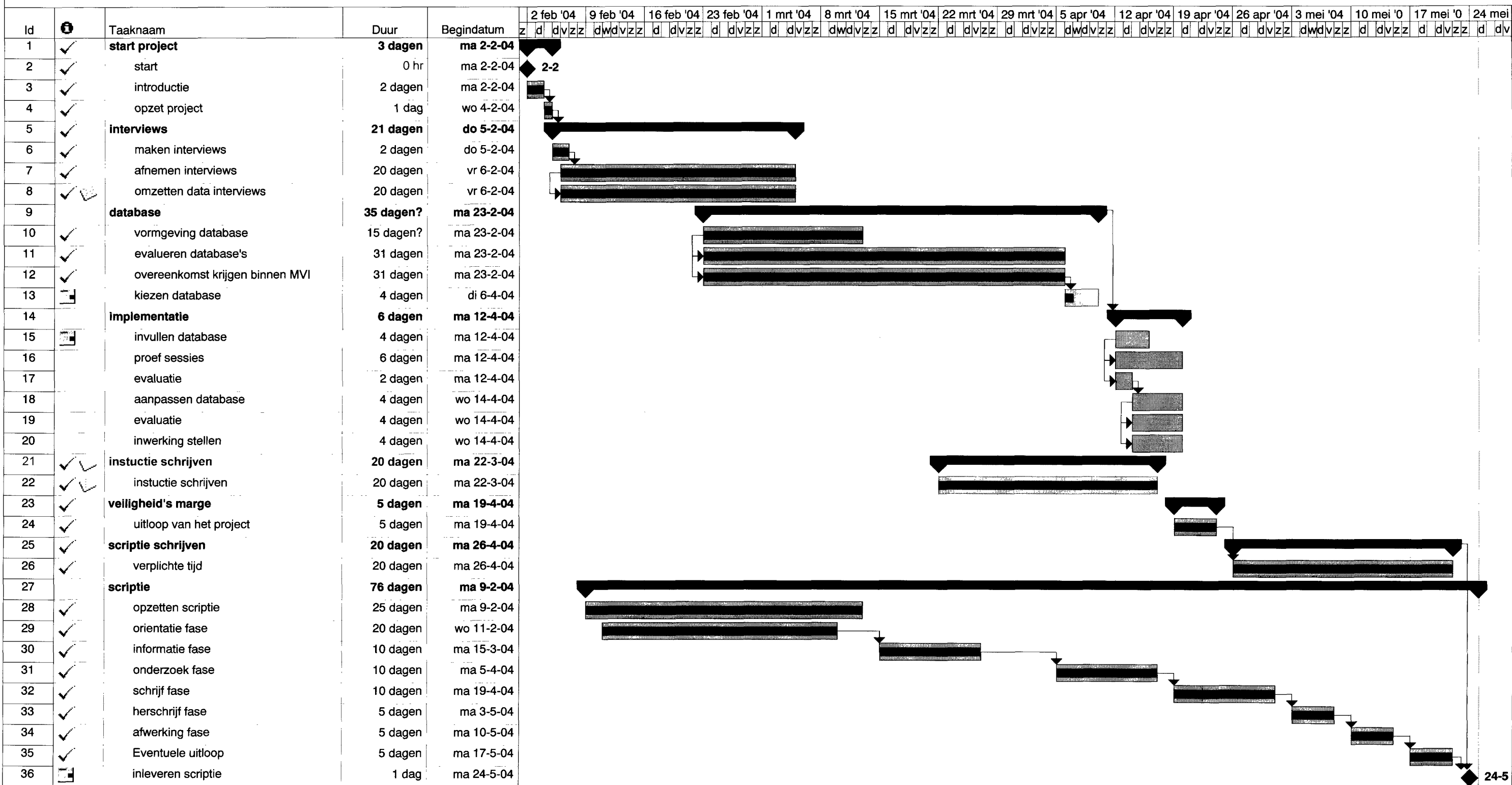
- Afbouwen 'offertefabriek'
- Invoeren relatie-/bezoekmanagement met harde afspraken
- Meedenken met klanten
- Individuele afspraken over samenwerking maken (SLA's)
- Invoeren quality checks (na afloop traject, nieuwe mensen bij klant)

(5) Van technicus naar technisch consultant (de verpakking)

- Betere match wat wil klant - kwaliteiten medewerkers
- Nadenken over welke mensen contact met klant hebben
- Verbeteren projectmanagementvaardigheden en inleven in de klant
- Koppeling aan kerntraject TAM, inbouwen in profiel, selectiecriteria, beoordelingscriteria, etc.

Bijlage 3 Planning Microsoft Project..

Bijlage 3 Planning Microsoft Project



Project: Afstuderen Paul Prinssen
Datum: di 25-5-04

Taak	
Voortgang	
Mijlpaal	

	Samenvatting	
	Samengevouwen taak	
	Samengevouwen mijlpaal	

Project ██████████ **Projectomsamenvatting** ██████████
Groeperen op samenvattingskop ██████████

Bijlage 4 Interview SAM's.

Vragen ter opening van discussie:

Wat willen we weten? [te open vraag krijg je te veel rommel]

Is er een hoofdingeling nodig? categorieën

Gelet op Vervoerders.

Fabrikanten

Infra providers

Overhead

Leasemaatschappijen [vervoerders]

Eerst bedrijfsinfo. Wat?

In welke markt(en) bevind(en) ze zich.

Omzet bedrijf/ afdeling

% van de totale markt

Omzet totale markt ?

Plaats algemene gegevens zoals adres postcode, postbus enz.

E-mail algemeen

Website

Wie zijn de belangrijke personen met hun afdeling

Is het een klant, partner, concurrent [altijd?]

Is een organogram nodig?

Mogelijke dochterbedrijven, joint ventures, welke opties zijn er nog meer?

Is er al contact geweest? Of is er een project lopend?

Zo ja Welk project, met wie, -grote van dat project [omzet]

Is het mogelijk om te omschrijven in wat voor positie het bedrijf zit?

[neergaande/groeiende markt]

Mogelijkheid tot naaste informatie.

Zoals artikels maar dan geen uitgebreide omschrijving maar waar het te vinden is.

Meer dingen die je wil weten over het bedrijf?

Welke vormgeving zou je willen.

DESTEP volgt nog later (demografisch, economisch,
sociologisch(cultuur), technologische, ecologische, politieke, (juridische)factoren

Bijlage 5 Interview TAM's.

Vragen ter opening van discussie:

Welke informatie krijgen de SAM's ?

Wat willen de SAM's nu juist weten?

Is er een duidelijke hoofdindeling aanwezig? categorieën

Gelet op Vervoerders.
Fabrikanten
Infra providers
Overhead
Leasemaatschappijen [vervoerders]

Wat doen jullie nu met de informatie over klanten, landen markten?

Eerst bedrijfsinfo. Wat?

In welke markt(en) bevind(en) ze zich.

Omzet bedrijf/ afdeling

% van de totale markt

Omzet totale markt ?

Plaats algemene gegevens zoals adres postcode, postbus enz.

E-mail algemeen

Website

Wie zijn de belangrijke personen met hun afdeling

Is het een klant, partner, concurrent [altijd?]

Is een organogram nodig?

Mogelijke dochterbedrijven, joint ventures, welke opties zijn er nog meer?

Is er al contact geweest? Of is er een project lopend?

Zo ja Welk project, met wie, -grote van dat project [omzet]

Is het mogelijk om te omschrijven in wat voor positie het bedrijf zit?

[neergaande/groeiende markt]

Mogelijkheid tot naaste informatie.

Zoals artikels maar dan geen uitgebreide omschrijving maar waar het te vinden is.

Meer dingen die je wil weten over het bedrijf?

Welke vormgeving zou je willen.

Bijlage 6 Interview IT.

Vragen ter opening van discussie:

Welke informatie krijgen de moet er in komen !

Is er een duidelijke hoofdindeling mogelijk? categorieën

Gelet op Vervoerders.
Fabrikanten
Infra providers
Overhead
Leasemaatschappijen [vervoerders]

Wat zijn de mogelijk reeds bestaande databases?

Zijn deze op internet te vinden?

Of is er al bij jullie iets bekend

Nieuw ontwikkelen?

Wat zijn de mogelijkheden in de reeds bestaande programma's ?

Denk aan:

- Excel.
- Outlook
- Access
- Enz.

Aantal specifieke eisen.

Los invoer scherm om een persoonlijke noot neer te kunne zetten

Niet te veel data. Om over kill te verkomen.

Dus zoveel mogelijk via "links" doen als het kan

Zijn er links mogelijk via Outlook. Gelet op markt, klant, land analyses

Invoeren van visitekaartjes ?

Bijlage 7 samenvatting interviews.

Samenvatting gesprek Auke Jesse & Michiel Vernooij

Auke en Michiel zijn beide SAM binnen de groep MVI⁷.

En zullen beide baat hebben bij het gebruik van de database als men binnen hun markt moeten oriënteren⁸

Hoofdonderdelen die er zeker in voor moeten komen.(bedrijf):

Het zou mooi zijn als er een hoofdindeling zou zijn qua hoofdcategorieën gelet op:

- Vervoerders (onderverdeeld in personen en goederen[meer gelet op Europa])
- Leasemaatschappijen
- Infra providers
- Fabrikanten

Een indeling qua land is een vereiste, wel moeten daar de grote vissen worden uitgehaald. bijv, gelet op Duitsland 280 vervoerders voor vracht en personen. Dit is te veel op te kunnen behappen.

Enkele

- In welke markt(en) het bedrijf zich bevindt
- Wat is de omzet van de totale markt
- Hoeveel % van die omzet komt voor rekening van het bedrijf
- De algemene gegevens: zoals:
 - Naam
 - Adres
 - E-Mail
 - Website
 - Telefoon
 - Fax
 - Postcode
 - Postbus
- Wie zijn de belangrijk - (e)(ste) personen in het bedrijf voor ons (organogram als mogelijk is)

⁷ Marketing, Verkoop, Innovatie.

⁸ Auke: infra gerelateerd goederen,

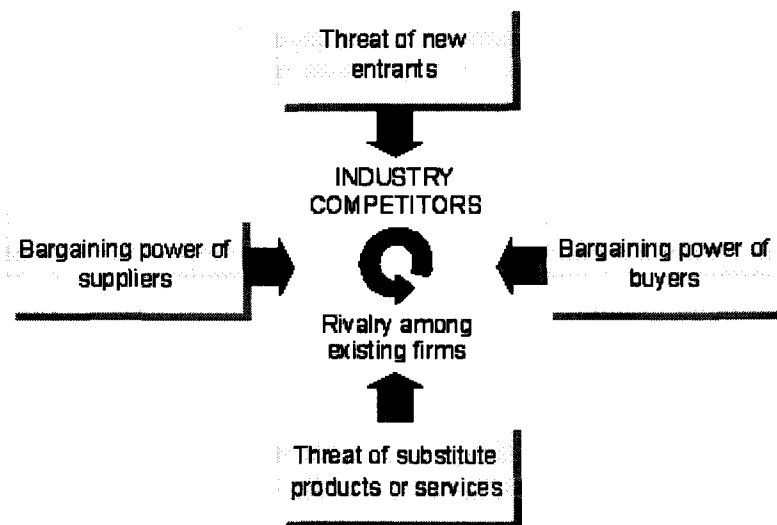
Michiel: locomotief fabrikanten & goederen vervoerders

- Wat is het bedrijf voor ons.
 - Klant
 - Concurrent
 - Partner
- En vervult het bedrijf altijd een van bovenstaande functies voor ons
- Of er mogelijke dochter bedrijven/ joint ventures zijn.
- Is er contact geweest met het bedrijf en zo ja met wie en met wie van NTC

Discussie onderdelen zijn:

Het toevoegen van een missie (zeer gewild!)

Mogelijkheid tot toevoegen van de Porter hoofdonderdelen



(fig3 Porter model)

"Politieke" ontwikkelingen waarin het verkeerd bijv, grote concurrentie van bussen, taxi, vliegtuigen

Voor klanten in het buitenland de ROUTE

Zijn er al mensen naar toe geweest via welke wegen:

- Trein
- Vliegtuig
- Auto
- Enz.

Voor het buitenland:

Landinformatie gelet op cultuur bijv:

Wat wel en niet te doen, hoe spreek ik iemand aan, geeft ik mijn kaartje ja of te nee en met welke hand! Enz. (cultuur)

Projecten !!! is misschien erg gevaarlijk voor de onderhoudbaarheid van de data base!

Projecten moeten in hoofden van de TAM & SAM zitten

Hoofd onderdelen die er zeker in zouden moeten komen voor de persoon zijn:

- De algemene gegevens: zoals:
 - Naam
 - Adres
 - E-Mail
 - Website
 - Telefoon
 - Fax
 - Postcode
 - Postbus
- Wat is de functie
- Is de persoon belangrijk [voor ons] besluitnemer /beïnvloeder (DMU⁹)
- Wie heeft er contact met deze persoon
- Gaat het om een man of een vrouw (om problemen in het verleden te voorkomen)
- Aanspreek titel (vooral voor Duitsland)
- Waar de persoon in de organisatie zit
- Is een organogram nodig (link naar het totaal bedrijf)
-

Discussie onderdelen zijn:

Zet je persoonsinfo in de database zoals:

- Getrouwd
- Kinderen
- Nationaliteit

Dit kan potentieel gevaarlijke informatie zijn volgens richtlijnen CBP¹⁰

Andere overall discussiepunten zijn

Hoe kunnen we overige belangrijke data verwerken gelet op bijv overnamen van een onderdeel van GB Railways RSEM¹¹ door Interfleet

Voor de inrichting is geen echt reeds in gebruik programma beschikbaar.

Access zou het beste programma zijn voor de mogelijkheden die we willen (makkelijk inrichtbaar)

Wel kijken naar mogelijke reeds beschikbare database programma's (niet opnieuw het wiel uitvinden)

⁹ Decision Making Unit

¹⁰ College Bescherming Persoongegevens

¹¹ Risk Safety Environmental Management

Samenvatting gesprek Jack Weener

Jack Weener is nieuw binnen de groep MVI maar is al wel langer binnen NTC
Ook Jack zal gebruik gaan maken van de database gelet op zijn specialisatie¹².

De hoofdonderdelen zijn :

In grote lijnen bestaan de hoofd punten uit het hier boven staande maar enkele punten die tevens werden genoemd waren.

- Vooral de al reeds bestaande klanten duidelijk omschrijven van de klanten waar we nog niets van weten moeten we ook niet gaan "gokken" hoe ze in elkaar zitten.
- Welke contacten liggen er?
- Ook gelet op de projecten (welke TAM).
- Alles hoeft niet "in" de database te staan maar mag ook gelinkt zijn.
- Het zou mooi zijn als leads en offertes er in verwerkt kunnen worden.
- Bedrijfsplannen.
- Organigram is waar verkrijgbaar wenselijk.
- Een mogelijkheid tot het simpel invoeren van initialen.
- Het logo van een bedrijf weergeven.
- Eventuele mogelijkheid tot het invoeren van visitekaartjes
- Als het mogelijk is de verschillende communicatie tussen NTC

Samenvatting gesprek Gert Liefing

Gert Liefing is een TAM en senior groepsleider Mechanische -aandrijfsystemen / loopwerksystemen binnen de groep techniek

En zal uit de data base vooral informatie willen halen die direct gerelateerd is aan de klanten / concurrenten waar hij mee te maken heeft.

Hoofdonderdelen.

- Projecten kort omschrijven
- Aangeven wie er aan die projecten heeft gewerkt en wie met wie contact heeft gehad
- In een los scherm de project evaluatie verwerken die (als het goed is na ieder project wordt gemaakt)
- Klachten registratie
- Partijen om het bedrijf heen gelet op:
 - Leveranciers
 - Concurrenten
 - Afnemers
- Strategische informatie waarmogelijk verkrijgbaar
- Wat zijn wij / het bedrijf & in welk geval (project) voor elkaar?
Ook weer gelet op concurrentie, partner enz.
- Invul veld voor een persoonlijke noot
- Het moet beknopt zijn (geen grote lappen tekst)
- Verschil maken tussen extern en intern (intern ook opnemen in database?)
- Bij de leveranciers letten op de kwaliteit die ze leveren
- Bij partners letten op kennis niveau.

Noot voor buiten de inrichting van de database

¹² De NS (Nederlandse Spoorwegen), markt

Probeer de database zo snel mogelijk in werking te stellen want dan krijg je pas goede feedback over de inrichting.

Samenvatting gesprek Jerry Borger

Jerry Borger is een TAM en senior projectleider in zowel cluster A & B en zal vooral de database als relatie database kunnen gaan gebruiken en heeft de volgende opmerkingen er over.

Hoofdonderdelen.

De hoofdeis van Jerry is de onderhoudbaarheid van de database

Hier bij zijn nog enkele andere wensen.

- De link leggen tussen de relaties (wie heeft met wie contact of heeft dit gehad?)
- Met welke bedrijven heeft het bedrijf contact
 - Partner
 - Concurrenten
 - Dus omgevingsfactoren

Samenvatting 1e gesprek Adriaan Roeleveld

Adriaan Roeleveld is Manager Product Marketing Services bij NedTrain

En heeft veel inzicht op het gebied van marketing en bestaande databases.

Enkele hoofdpunten die Adriaan aangaf waren:

- Is het wel nodig om alle linken te leggen tussen de verschillende marketen
- Leg alleen duidelijk neer waar je op gaat richten en kijk binnen die markten wat je vast wil leggen.
- Let meer op de bedrijven en de contacten dat wil zeggen meer de Meso omgeving i.p.v. de Macro omgeving.
- Zorg voor eenheid. Templates, enz.
- Vermeld het land wel of de markt maar het is niet nodig om daar een systeemvorm om daar een analyse op los te laten.
- Zorg voor een centraal invoer punt (weer gelet op duidelijkheid, onderhoudbaarheid)

Samenvatting gesprek Arienne de Vries

Arienne de Vries is hoofd communicatie bij NedTrain B.V.

En heeft een overziende blik op het gebied van communicatie en marketing en weet goed dingen terug te relateren tot de essentie zonder daarbij verloren te raken in materie die er pas toe doet op het moment van realisatie.

Enkele hoofd punten die in dat gesprek naar boven kwamen waren:

- Begin bij de basis.
- Richt je niet op alles pak je potentiële en bestaande klanten en focus je op hen. Ga je niet op nieuwe markten richten al je handen al vol hebt met waar je mee bezig bent. Ga bij hen "netwerken" neem ze mee eten, naar een wedstrijd enz.
- Richt je alleen tot de DMU's¹³
- Ga in het bestaande systeem kijken wat er mogelijk is (AllSolutions)
- Dwingen tot het bijhouden!!!
- Voor de hoofdlijnen kun je ook gebruik maken van knipseldiensten, daar zul je wel aan moeten geven wat je bij wil houden, dus moeten je missie (speerpunten) duidelijk zijn.

Samenvatting gesprek Hajo Hajonides

Hajo is hoofd van de afdeling Marketing en Verkoop binnen NTC.

Heeft duidelijke standpunten over waaraan de database moet voldoen.

De hoofdpunten die uit het gesprek naar boven kwamen waren:

Voor de inrichting van de database:

- Zijn leads te verwerken in Allsolutions
- Is er een link tussen Allsolutions & Outlook
- Kun je hieruit een nieuwsbulletin opmaken. (laatste leads)
- Dit nieuwsbulletin is ook voor de onderhoudbaarheid van het systeem.
- Alles via een centraal systeem laten verlopen, dat wil zeggen, de grote database centraal en daarom heeft iedereen zijn eigen database, (persoonlijk) maar de invoer op het centraal systeem kan alleen vanaf een centraal punt (bijv. secretariaat)
- Vanaf dit centraalpunt kan wel iedereen een V-Card exporteren naar zijn eigen database. Wil de persoon in kwestie dit visa versa doen moet dit via het centrale invoerpunt lopen.
- Bepaalde voorrechten geven aan de personen/ bedrijven die in de database staan, dit om het aantrekkelijk te maken voor de werknemers binnen NTC om de database op een correcte manier te gebruiken

Voor de inrichting van de marketing:

- Een omschrijving van de punten waardoor een bedrijf interessant wordt voor NTC
- Praat hierover met Adriaan Roeleveld
- Als deze punten duidelijk zijn waar en hoe kan M&V die bedrijven dan vinden. (www.janes.com, of www.x-rail.net enz.)
- Is het abonnement op Janes nog wel interessant.

Samenvatting gesprek Jacco de Regt

Jacco is medewerker bij NS Internationaal BV. Afd. Staf Productie Services

Jacco heeft eerst bij NTC gewerkt en heeft daar een grote rol gespeeld in de opzet van Allsolutions. Uit het gesprek met Jacco is het volgende gekomen.

Het hele programma van Allsolutions draait eigenlijk om het relatiebeheer gedeelte alhoewel dit nu niet gebruikt wordt, daarom zijn er nu ook de nodige problemen bij M&V bij het gebruik van de offerte- en aanvraagmodule van Allsolutions. Omdat Allsolutions gebruikt wordt voor aanvragen en offertes is het van belang dat de database zeer up-to-date blijft, en aangezien

¹³ Decision making units.

dat het maar om enkele personen/ nieuwe klanten die aanvragen doen en waar offertes voor moeten worden geschreven kan de database binnen Allsolutions beperkt blijven¹⁴, dit ten behoeven van de onderhoudbaarheid.

Om een mogelijk relatiebeheer programma onderhoudbaar te houden zal er een beheerder ingesteld moeten worden, die de centrale invoer doet van de data en die de database onderhoud.

Enkele aanbevelingen:

Zet de grote bulk (personen, organisaties) in een grote database met een centraal beheer punt. Zet alleen de sleutelfiguren (DMU) in Allsolutions om zodoende deze database erg up-to-date te houden.

Samenvatting gesprek Frank van der Weide.

Frank van der Weide is kwaliteits-, certificeringsmanager binnen NTC en heeft veel inzicht in wat er fout kan gaan in procecces.

Er zijn verschillende relaties ingangen

De commerciële en de technische

Vaak is de gene die de aanvraag doet niet de gene waar het commerciële contact loop, technici kunnen onderling vaak snel communiceren en het met elkaar eens zijn over een bepaald onderwerp waar een aanvraag uit kan rollen,

Terwijl de commerciële contacten meer op het niveau liggen van hoofdcontacten van een organisatie (voorkeur)

Metaforisch: de TAMmen en de SAMmen komen samen binnen door de zelfde voorkeur maar gaan vervolgens andere kamertjes binnen.. naar maten een project groeit ontstaan er meer contacten.(technisch)

Persoonlijke noot

Met de persoonlijke noot moet je opletten van wat je neer zet.

Bijv. persoon X is naar een relatie toe geweest en heeft een niet goed lopend gesprek gehad, en zet dus vervolgens in de persoonlijke noot neer dat het een lastige relatie is, en dat er moeilijke mee valt te communiceren. Persoon Y leest dit (omdat hij/zij ook een afspraak heeft met de relatie) en gaat vervolgens met vooroordelen naar deze persoon een heeft vervolgens daardoor ook een lastig gesprek (self for filling prophecy) terwijl als persoon Y zonder deze gegevens naar de relatie toe was geweest de kans groot was geweest dat het gesprek prima was verlopen.

Oudere contacten.

Het is goed om af en toe te filteren.

Maar let wel je kunt niet zomaar alles weg gooien soms kan het zo zijn dat je toch in een keer iemand nodig hebt die je 4 jaar geleden voor het laatst gesproken hebt.

Dus zet het in een soort oude bekende bak.

Het is de taak voor de gene die de directe contacten heeft bij de relaties om bij te houden wie uit de database verwijderd kan worden waar de aanpassingen moeten plaats vinden of wie zelfs verwijderd kan worden.

Eigen database

¹⁴ +/- 100 personen en 30 organisaties.

Laat toch iedereen zijn eigen kleine database (je) houden, dit kun je toch niet verkomen en niet ieder contact is interessant om in de database te zetten (pietje op de werkvloer die over de splitpenssen van de kroonmoeren gaat).

Maar geef de mensen relaties die in de database staan bepaalde voorkeuren zodat het voor de gebruikers interessant wordt om hun relaties toe te laten voegen aan de centrale database.

Voordelen van een CRM

De CRM module is maar een klein gedeelte van het CRM de voordelen van de CRM module worden wel gezien maar er moet een omschakeling plaatsvinden binnen de organisatie om klant gericht te gaan denken.

De voordelen van de module liggen er voor de overdracht van informatie (kijk maar naar de SAM's de langst zittende zit er nu 2.5 jaar) zonder CRM is de kans groot wanneer een persoon weg gaat dat zijn informatie verloren gaat.

Het gebruik van een CRM module verhoogd tevens de efficiency dwz. Informatie is makkelijk en snel beschikbaar (het is maar een middel)

Samenvatting 2e gesprek Adriaan Roeleveld.

Uit het gesprek zijn de volgende hoofdpunten naar boven gekomen.

Voor wat bij te houden qua organisaties

Wat er te gebeuren staat binnen de organisaties

Pers berichten, Publicaties, Vakbladen, Internet,

Strategische informatie Financiële informatie

Voor alle informatie geldt dat dit ook kan komen uit gesprekken met de contact personen binnen de genoemde organisatie of juist via via. Dit zal vervolgens in een standaard (stempel) moeten worden neergezet (DME) en gekoppeld worden aan de genoemde organisatie.

Andere hoofdpunten zijn.

Europees aanbestedingen zeggen veel,

Het verwerven van een opdracht of juist het afketsen daarvan

Let eens op de vacatureservices (bijv. www.intermediar.nl) als daar bepaalde vacatures zijn binnen een organisatie van bijv. een positie van een contactpersoon van een Sam, Tam dan weet je dat er iets te gebeuren staan en dat je snel in moet grijpen (bellen).

Dit geldt vooral voor koude contact, want bij organisaties waar wel veel contact ligt is het de taak van Sam's om dit soort informatie te weten/ achterhalen.

Voor de verschillende branches zoals vervoerders, goederen, is het verschil in info niet zo verschrikkelijk verschillend, maar let wel.

Bij Vervoerders is het vooral interessant:

Hoe is de stand van zaken daar:

- Hoe oud is hun wagenpark
- In wat voor staat is het
- Gaan ze naar het buitenland
- Enz.

Voorbeeld is: hebben ze 80 jaar geleden een loc aangeschaft (interesseert NTC niet) maar rijden ze ook nog steeds met die loc (wel interessant want dat moeten waarschijnlijk aanpassingen worden gemaakt aan die loc)

Bij de industrie is het voor al interessant:

Wat zijn de projecten waar ze bij betrokken zijn, zelf hebben en kan NTC daarbij helpen.

Industries = meer projectgeoriënteerde.

Voor het aspect implementatie van de database.

Ga ook eens praten Pieter Wolters (06-52001752)

Hij heeft de implementatie gedaan van R5

Hoe is het daar gegaan? Tegen welke problemen is hij tegen gekomen ?

Conclusie.

Puur gekeken naar de relatiebeheer zij de volgende wensen naar boven gekomen.

Ten eerste de algemene gegevens.

Voor de organisatie.

- Naam
- Adres
- E-Mail algemeen
- Website
- Telefoon
- Fax
- Postbus
- Postcode
- Plaats
- In welke markt bevindt het bedrijf zich.

Waarmogelijk

- Een organogram
- Omzet bedrijf, markt waarin het zich bevindt (moeilijk qua onderhoudbaarheid)
- Wat is het bedrijf voor ons.
 - Klant
 - Concurrent
 - Partner
 - Is dit altijd zo.
- Wat zijn de relaties van het bedrijf.
- Wie heeft er binnen NedTrain Consulting contact gehad met het bedrijf.
- Mogelijkheid tot een persoonlijke noot.
- Logo, visitekaartje
- Koppelen van documenten

- Bij de TAM's zou per project een evaluatie aan het einde gemaakt moeten worden deze waar aanwezig invoegen!

Voor persoonsgegevens

- Naam
- Adres
- E-mail algemeen
- Website
- Telefoon
- Fax
- Postbus
- Postcode
- Plaats
- Functie
- Aanspreektitel.
- Initialen
- Of het een man of vrouw is (zit al in Aanspreektitel)

waarmogelijk

- Een organogram
- Wie heeft er binnen NedTrain Consulting contact gehad met de persoon (onderwerp in een steekwoord neerzetten)
- Persoonlijk noot
- Koppelen van documenten

Andere hoofdfactoren zijn:

Synchronisatie met PDA¹⁵

Wie heeft contact gehad met wie,

De onderhoudbaarheid van het systeem.

Enkele suggesties.

- Templates
- Eenheid
- Centraal invoer punt
- Niet alles hoeft in de database te staan er mag ook gelinkt worden naar.
- Alles via een centraal systeem laten verlopen, dat wil zeggen, de grote database centraal en daarom heeft iedereen zijn eigen database, (persoonlijk) maar de invoer op het centraal systeem kan alleen vanaf een centraal punt (bijv. secretariaat)
- Vanaf dit centraalpunt kan wel iedereen een V-Card exporteren naar zijn eigen database. Wil de persoon in kwestie dit visa versa doen moet dit via het centrale invoerpunt lopen

¹⁵ *Personal Digital Assistant*

Om informatie te vinden is het ook nodig om verschillende niveaus te kunne selecteren, dwz:

- Op naam persoon
- Naam bedrijf
- Afdeling
- Functie
- Markt

Al met al draait het dus om de onderhoudbaarheid en duidelijkheid van het systeem als dit niet zo is zullen de mensen er niet mee gaan werken of zullen na een tijdje afhaken. Het moet allemaal centraal kunnen met oog punt op centrale invoer, onderhoud maar ook de mogelijkheid tot het zien van contacten, dwz de taken die de verschillende mensen hebben lopen bij een bepaald contact, de E-mail's die er over en weer gestuurd worden. Dit moet allemaal weer te geven zijn in bijv. een rapport functie, dit is op het moment wel mogelijk in bijv. outlook maar dit is dan alleen te zien welke activiteiten jij heb gehad met een contact. Het vermelden van nieuws en bij voorbeeld correspondentie (documenten die bij de contact horen) kan allemaal in een verwijzing naar DME wat een centraal opslag punt in voor documenten (dit kan ook evt. voor E-mail).

Een vraagteken is nog hoe het centraal kan op het netwerk

En hoe loopt het met de synchronisatie met de PDA

Het neer zetten van een losse organisatie, markt, relatie database is waarschijnlijk niet nodig omdat dit in veel gevallen geïntegreerd kan worden in het gekozen programma en/of worden uitbesteed richting NedTrain

Er ligt ook een wens om de gegevens die in de mogelijke database staan te exporteren naar Allsolutions. (misschien is Allsolutions wel **De** database)

Deze wens ligt er mede omdat en op het moment geen contactpersoon gelinkt kan worden met een project, aanvraag, offertes.

De hoofdonderdelen die belangrijk zijn binnen Allsolutions qua relaties, contactpersonen zijn de NAW gegevens.

Bijlage 8 Opzet relatiebeheersysteem.

Waar zijn we mee bezig?

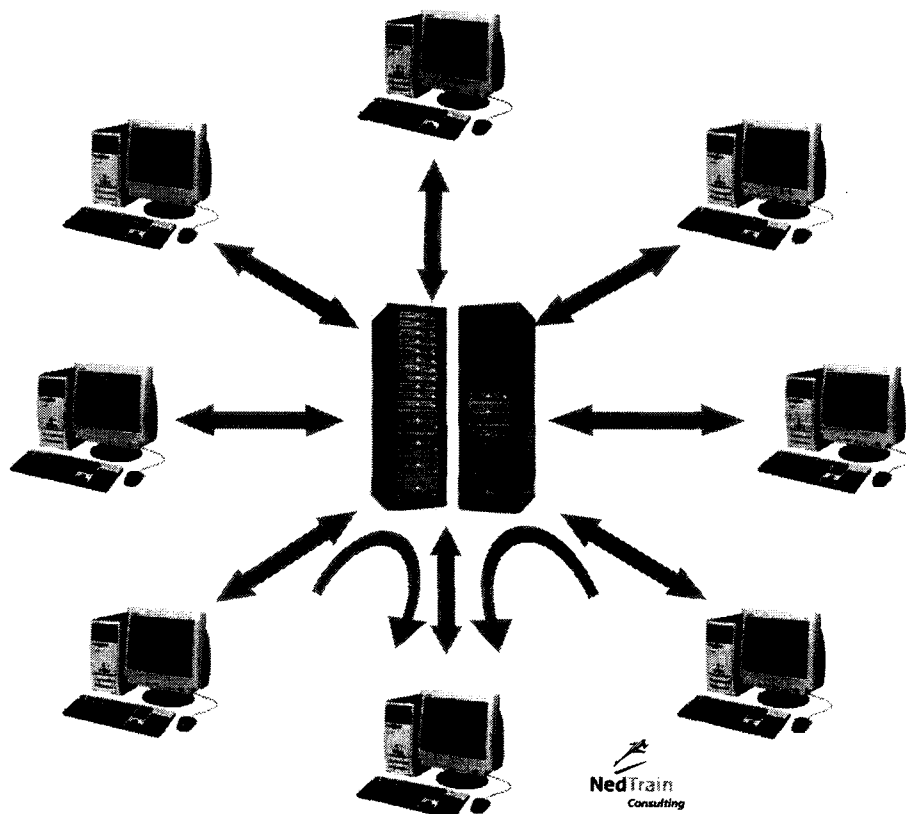
In de afgelopen tijd is Paul Prinssen bezig geweest met het inventariseren van de wensen en de eisen van de TAMmen, SAMmen & groepsleiders t.b.v. de relatie database.

Er wordt nu uitgezocht hoe de database geïmplementeerd kan worden op een manier die door iedereen in de organisatie gedragen wordt. (bottom up benadering) Het onderzoek naar het juiste middel (Outlook +) is in volle gang Het geen dat hier uitkomt (de details) hangt mede af van het resultaat dat uit de open discussies en presentaties komt.

Het probleem.

Binnen NedTrain Consulting is er behoefte aan een duidelijke opzet van een relatiebeheersysteem.

Het beheer en hoe iedereen omgaat met zijn contacten (via Outlook) is nu erg onoverzichtelijk. Er is nu een grote vergaarbak waar iedereen zijn contactpersonen in bewaard, daarnaast heeft iedereen zijn eigen kleine vergaarbak met relaties, organisaties en contactpersonen.



Hierdoor ontstaat een versplinterde verzameling informatie die dubbel, foutief en naar ieders eigen inzicht ingedeeld is.

Wat is er in het verleden fout gegaan?

In het verleden zijn om verschillende redenen eerdere pogingen om tot één centraal adressenbestand te komen toch fout gelopen.

- Het verzandde na een tijdje (verloop van mensen en/ of discipline)
- De prioriteit lag op een ander vlak
- Het concept werd niet door de gehele organisatie gedragen.
- Het word nog steeds naar eigen stijl ingevuld
- Er waren geen correcte procedures.

Deze redenen hadden als gevolg dat het nooit gelukt is om een goed werkende, actuele database neer te zetten waar de hele organisatie voordeel uit haalde.

Waar gaan we naar toe?

We gaan voor een relatiebeheersysteem dat simpel, actueel, bruikbaar en compleet is. Om dit te kunnen bereiken, is het nodig om bij iedereen binnen de organisatie duidelijk te maken wat we willen

Uit de gesprekken blijkt dat er een aantal punten belangrijk zijn voor de werknemers:

- Er zijn twee soorten relaties
 - relaties waar offertes, aanvragen en rekeningen naar toe gaan..
 - relaties waarmee algemeen contact is binnen de organisatie
- De onderhoudbaarheid, gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
- Eenheid in het gebruik.

Om dit te kunnen realiseren moeten er juiste procedures worden omschreven, zodoende ondersteuning te krijgen vanuit de hele organisatie.

Voordelen van het systeem voor de gehele organisatie zijn dat er geen dubbele relaties meer in het systeem staan, dat er duidelijk is wat er speelt bij een relatie dwz. Is er contact geweest? Wat kwam daar uit? Ga ik niet om een reden naar een klant terwijl mijn collega om deze zelfde reden daar is geweest.

Ook kan NedTrain Consulting door gebruik te maken van het systeem betere service verlenen aan de klanten, door actueel en eenduidig om te gaan in de relatiegegevens (omdat deze makkelijk terug te vinden zijn)

Wat is de bedoeling?

Om een mislukking te voorkomen zullen we de punten waarop het in het verleden fout is gelopen op een juiste manier aan moeten pakken.

Het belangrijkste punt is dat het concept door de gehele organisatie wordt gedragen , om dit te kunnen bereiken moet de richting die we op willen duidelijk zijn en de procedures ondersteund worden.

Databases

Er zal verschil worden gemaakt tussen de twee verschillende soorten relaties.

- De relaties voor offertes en aanvragen komen met de hoognodige informatie in het hoofdprogramma van Allsolutions, tevens komen ze in de grote database (misschien ook Allsolutions) met uitgebreidere informatie.
- Relaties waarbij gewoon contact is binnen de organisatie komen in de grote database., in het begin zullen alleen de commerciële contacten ingevoerd worden, later de contacten van de gehele organisatie

Het verschil wordt gemaakt omdat een mogelijke vervuiling van het totaalsysteem Allsolutions uiterst onwenselijk. De relatiebeheer module in Allsolutions heeft overigens wel bijna alle features die gewenst worden maar is echter niet overzichtelijk, het staat wel ergens maar waar?

Wat moet er in komen?.

Voor een organisatie.

- NAW gegevens
- Wat is het bedrijf voor ons.
 - Klant
 - Concurrent
 - Partner
- Wat zijn de relaties van het bedrijf. (top drie klanten, andere consultensie enz.)
- Wie heeft er binnen NedTrain Consulting contact gehad met het bedrijf en waarover
- Mogelijkheid tot een persoonlijke noot.
- Koppelen van documenten zoals:
 - Telefoon noties
 - Bezoek verslagen
 - Rapporten

Waar mogelijk:

- Een organogram (in de vorm van een link, kan dit?)
- Omzet bedrijf, markt waarin het zich bevindt (moeilijk qua onderhoudbaarheid)
- Logo,
- Projectevaluatie (waar aanwezig)

Voor persoonsgegevens

- NAW gegevens
- Functie
- Aanspreektitel.
- Initialen
- Of het een man of vrouw is
- Wie heeft er binnen NedTrain Consulting contact gehad met de persoon (onderwerp in een steekwoord neerzetten+ wat is er besproken) (allemaal kort)
- Persoonlijke noot
- Koppelen van documenten

Waar mogelijk

- Een organogram
- visitekaartje

Andere hoofdfactoren zijn:

Synchronisatie met PDA¹⁶

De onderhoudbaarheid van het systeem.

Informatie op verschillende niveaus te kunnen selecteren, dwz:

- Op naam persoon
- Naam bedrijf
- Afdeling
- Functie
- Markt

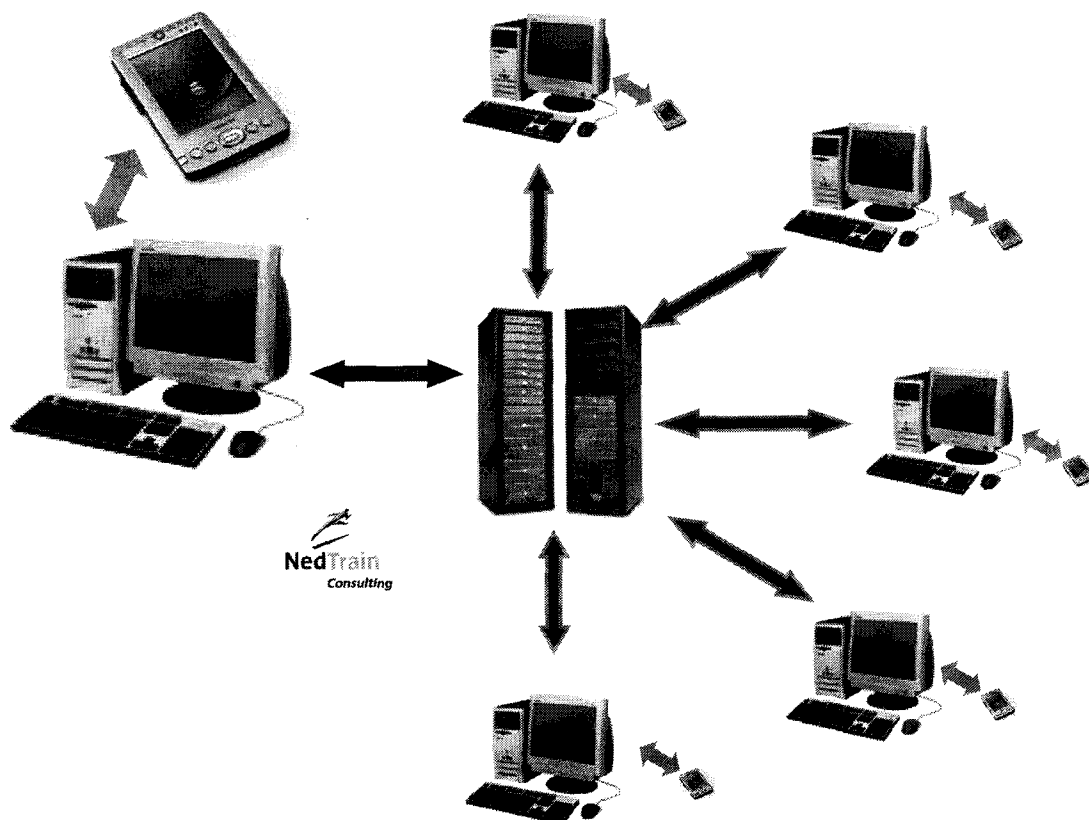
Selectie op onderwerp . bijv: draaistellen, deuren enz.

Het moet ook mogelijk zijn om bepaalde informatie af te kunnen schermen, gelet op het vertrouwelijk zijn van bepaalde info

De

Om dit allemaal goed te laten verlopen moet er een eenvoudige en éénduidige procedure worden opgesteld.

Voorstel.



¹⁶ Personal Digital Assistant

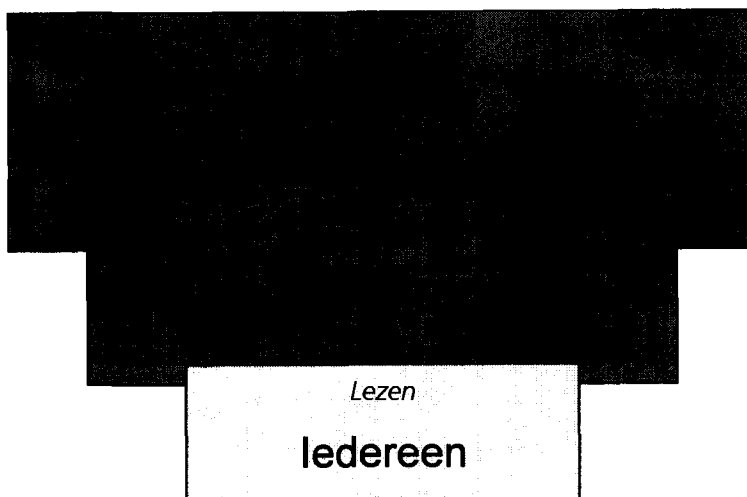
Om alles duidelijk en eenvoudig te houden zal de invoer gecontroleerd worden van af één centraal punt.

Voorstel: M&V en secretariaat hebben "hoofdbeheer" en kunnen nieuwe relaties aan melden bij het centrale punt om zodoende eenheid te houden. En vervuiling te voorkomen.

Andere melden nieuwtjes, belangrijke veranderingen aan de persoon voor wie dit van belang is, en deze persoon draagt er vervolgens zorg voor dat het in het systeem komt te staan (SAMmen, TAMmen)

Om eenheid te houden binnen het systeem haalt iedereen zijn contacten uit de centrale database en kan via deze manier een juiste visitekaart synchroniseren met zijn PDA. Is de werknemer op pad geweest en heeft nieuwe dingen (opgeslagen in de PDA of in het hoofd, notities, documenten) die gerelateerd zijn aan een relatie wordt dit doorgespeeld naar het centrale controlepunt, deze zal deze informatie filteren sorteren en invoeren in het systeem. NB. Het synchroniseren met de PDA's wordt nog onderzocht.

Om een correcte procedure te krijgen zullen de verschillende werknemers ook verschillende mogelijkheden en taken hebben binnen het systeem,



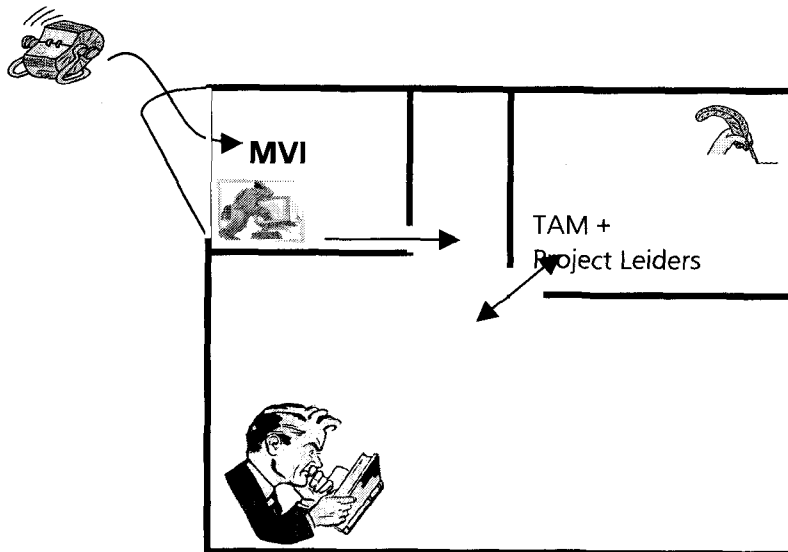
MVI

MVI heeft een hoofdrol in de database omdat zij het eerste aanspreek punt zijn voor de klant. Voor hen moet de informatie die in de database komt duidelijk en up-to-date zijn, Hierdoor is het belangrijke voor hen de veranderingen in organisaties bij te houden, om zodoende op een actuele manier contact te kunnen houden met hun relaties. M&V is daarom ook leading. Zij zullen de verschillende informatie koppelen aan de verschillende relaties. Dit kan al dan niet met de hulp van het secretariaat.

Zij mogen ook nieuwe relaties toevoegen, aanpassen en eventueel weghalen. Zij hebben ook volledig leesrecht.

Voordelen voor M&V

Voor M&V zijn de grootste voordelen van het systeem. Dat komt omdat ook juist zij contact hebben met de commerciële relaties. Zij zullen er dus grote baat bij hebben dat de organisatie mee werktom het systeem, compleet en actueel te houden, Hier ligt ook meteen een voordeel voor de gehele organisatie, omdat M&V zorgt voor de nieuwe opdrachten / relaties .Dit betekent dat de overige onderdelen van de organisatie hier op voort kan borduren.



TAM's en projectleiders

De TAM's en projectleiders hebben ook regelmatig contact met de relaties die M&V heeft, en hebben hierdoor vaak interessante feiten die van belang zijn voor NedTrain Consulting. Zij krijgen hierdoor wel de mogelijkheid om relaties aan te passen. Bijv. een relatie heeft een nieuwe functie heeft gekregen, nieuwe achternaam (trouwen), titel, enz.

De TAM's kunnen ook documenten (telefoonnotities, scans nieuwsfeiten) koppelen aan relaties. Denken zij overigens over interessante informatie te beschikken dat van belang mocht zijn voor lopende projecten of anderzijds, moeten zij dit naar de juiste persoon door spelen van M&V. De TAM's hebben ook volledig leesrecht.

Voordelen voor de TAM's

Voor de TAM's liggen de grote voordelen in het feit dat zij kunnen zien wat er binnen de organisatie speelt en wat er speelt bij een bepaalde relatie die zij hebben. Dit betekent dat zij niet in de val kunnen lopen dat er al bepaalde belangrijke feiten "verloren" gaan binnen de organisatie en daardoor dubbel, opnieuw gedaan worden.

Wie is verantwoordelijk voor welke sector.

Sector	Wie	Bij afwezigheid
NS Reizigers	Susan Alberti	Jack Weener
NTS	Jack Weener	Susan Alberti
Derde markt		
Vervoerders lessors oost	Auke Jesse	Jan Scheepers
Vervoerders lessors west	Jan Scheepers	Auke Jesse
Fabrikanten	Lambert van Ouwerkerk	Michiel Vernooij
Overheden	Auke Jesse	Auke Jesse
	Lambert van Ouwerkerk	Lambert van Ouwerkerk
Goederenmarkt	Michiel Vernooij	Lambert van Ouwerkerk
Infraproviders	Auke Jesse	Jan Scheepers

Medewerkers

De medewerkers hebben in bijna alle gevallen minder contact met de contact personen en krijgen daardoor alleen de mogelijkheid tot het lezen van de algemene gegevens (naam, adres, E-mail, enz) zij hebben echter geen recht om de bijbehorende documenten te lezen, maar kunnen wel zien dat ze er zijn, mocht dit toch van belang zijn voor de medewerker kan daar in overleg met de SAM's en/ of TAM's gekeken worden om de persoon in kwestie toch leesrecht te geven.

Medewerkers kunnen echter ook geen relaties toevoegen en of daar documenten aan koppelen als zij over belangrijke informatie mochten beschikken dan moeten zij dit doorspelen naar juiste contactpersoon van M&V.

Voordelen voor medewerkers

De voordelen voor de medewerkers liggen vooral in het feit dat ze de beschikking hebben over een relatiedatabase die correct en up-to-date is.

Algemene voordelen

De voor delen van CRM liggen niet alleen in de module maar zijn pas echt goed merkbaar als het hele doe en denk proces CRM gericht is. De grote voordelen van de module liggen in het feit dat informatie overdracht vele malen beter zal gaan, dit is van belang wanneer het personeel van functie veranderd of juist vertrekt als werknemer van NedTrain Consulting Het gebruikt van de CRM module verhoogd tevens de efficiency dwz. Informatie is sneller en makkelijker beschikbaar. Dit wil benadrukt echter wel dat de database maar een middel is en juiste relatiebeheer binnen NedTrain Consulting.

Wie is nu uiteindelijk verantwoordelijk ?

Dit is nog een voorstel!

De uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij de SAM met zijn of haar sector(zie boven), met daar aan gekoppeld één persoon van het secretariaat.

Dat wil zeggen dat deze persoon er zorg voor draagt dat de NAW gegevens die doorgespeeld worden uniform worden ingevoerd (protocol volgt later).

De overige gegevens die worden gekoppeld aan een relatie (door MVI & TAMmen) zal volgens een van te voren vastgesteld format worden ingevoerd, dit kan in de vorm zijn van invoer velden of een standaard worddocument, enz (deze invulling volgt nog)

Wat wordt nu gevraagd?

Er wordt van het personeel gevraagd om een stuk klantgericht te gaan denken, hiervan vormt de CRM module een onderdeel. Voor de database is een stukje discipline vereist in het bijhouden van nieuwsfeitjes, telefoonnotities, bezoeksverslagen, enz, en dit via de juiste kanalen door te sluisen, zodat het systeem tot een succes zal leiden. En hierdoor een aanwinst is in het bereiken van een correcte CRM binnen NedTrain Consulting, waar onze relaties van onder de indruk zullen zijn.

Feedback/problemen die ontvangen zijn.

Nadat er enkele terugkoppelingen (zowel presentaties als het document) gehouden zijn hebben de gebruikers toch enkele punten aangegeven.

- Weer kwam er naar boven WIE is verantwoordelijk voor het schoon/ up to date houden.
- Gaat de invoer door heel MVI lopen of alleen via M&V/ secretariaat
- Het invoeren van data moet geen "werk worden" dus ik moet er niet te veel moeite voor moeten doen.
- Selectie op onderwerp is ook wenselijk.
- Voor de contactpersonen is het wenselijk om te zien welke offertes, aanvragen er lopen (het lukt nu niet vanwege (DUMMY 9999) Allsolutions)
- Documenten waar komen die (DME?)?
- Er is nu een bottom-up benadering maar komt er straks wel een topdown ondersteuning ?
- Wie is (zijn) er dan uiteindelijk eindverantwoordelijke?
- De procedures geven nog geen garantie dat het gebruikt gaat worden.
- Hoe verwacht je de ondersteuning nu uiteindelijk te bereiken?
- Als je op een congres bent heb je dus niet alle info bij alhoewel dit wel wenselijk kan zijn , omdat je dan van te voren niet weet wie je tegenkomt, is dit mogelijk?
- Hoe zit het met mijn privé adressen, moet ik deze ook synchroniseren (wil ik helemaal niet), kan dit gescheiden gehouden worden?
- MVI is verantwoordelijk voor beheer? secretariaat doet het operationele beheer?
- Welke dingen gaan er allemaal gekoppeld worden en is dit allemaal in de vorm van een template (zo zorg je wel voor eenheid en eenduidigheid)
- Discipline alleen is niet voldoende het zal ook nodig zijn om het af te dwingen. Dit door middel van:
 - Te verplichten.(van boven af)
 - Door het als enigste mogelijkheid neer te zetten (zo kunnen geen schaduwsystemen neer gezet worden)
 - Heldere en korte procederen (presenteren zodra het klaar is)
 - Hoe zit het met de migratie van mijn oude gegevens?
 - van af nu zo werken of alle oude gegevens om zetten ?)

in het geheel is iedereen erg lauw over het idee het is alsof ze het wel leuk vinden en ook wel het nut er van in ziet, maar men wil er niet te veel moeite voor doen (kijk naar opkomst presentatie) men heeft nu inspraak maar komt niet. Waarschijnlijk op het moment dat het systeem ingevoerd wordt begint men pas te "zeuren" of doen er zelf niets mee. Dit moet worden verkomen maar kan beste eens onmogelijk zijn. (weerstand tegen vernieuwing)

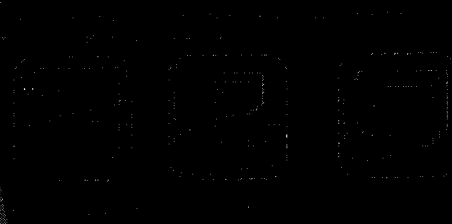
Dit beeld is verkeerd men kan niet met 10% effort 90% profit hebben men moet niet alleen denken wat heb ik er aan als ik het invoer, maar wat heeft NedTrain Consulting er aan als ik het invoer.

Een van de visie van NedTrain Consulting zou moeten zijn "de mensen die hier werken zijn team players met een individuele verantwoordelijkheid"

Bijlage 9 Presentatie Opzet relatiebeheersysteem.

Presentatie Opzet relatiebeheersysteem

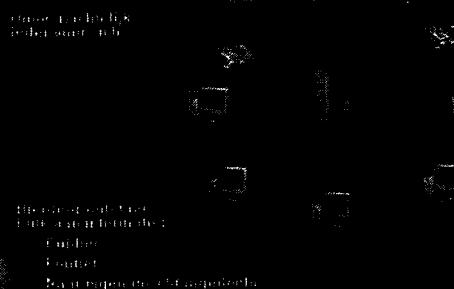
Vraag om marketing databases



Waar zijn we mee bezig?

- Hoe dan maken van de werksamenstelling van de informatie systemen?
 - Identificatie van de informatie
 - Identificatie van de informatiebronnen
 - Identificatie van de informatiebronnen
 - Identificatie van de informatiebronnen
 - Identificatie van de informatiebronnen
- Selectie van de informatiebronnen
- Implementatie van de informatiebronnen
 - De informatiebronnen worden geïmplementeerd
 - De informatiebronnen worden geïmplementeerd
 - De informatiebronnen worden geïmplementeerd
 - De informatiebronnen worden geïmplementeerd
 - De informatiebronnen worden geïmplementeerd

Het probleem:



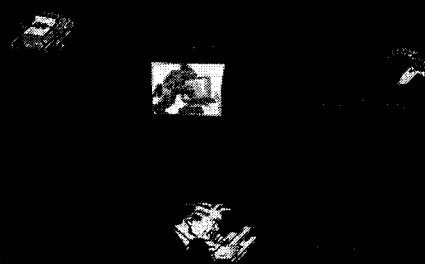
Wat is in verleden fout gegaan?

- Een aantal problemen zijn in de verleden gegaan:
 - Het was niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
 - Het was niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
 - Het was niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
 - Het was niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
 - Het was niet duidelijk wat de informatiebronnen waren

Waar gaan we naar toe?

- Het is niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
- Het is niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
- Het is niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
- Het is niet duidelijk wat de informatiebronnen waren
- Het is niet duidelijk wat de informatiebronnen waren

Voorstel



Mogelijkheden en taken gebruikers

- Mogelijkheden en taken gebruikers
- Mogelijkheden en taken gebruikers
- Mogelijkheden en taken gebruikers
- Mogelijkheden en taken gebruikers
- Mogelijkheden en taken gebruikers

Andere hoofdfactoren, aspecten bij studie

- Synchronisatie met PDA:
 - Alle gegevens, of alleen NAW?
 - Alle personen, of alleen "de nieuwe"?
 - Wijzigingen, onderwerp aangebracht, procedure...
- Onderhoudbaarheid van systeem
- Informatie op verschillende niveaus kunnen selecteren, d.w.z.:
 - op naam persoon
 - Naam bedrijf
 - Afdeling
 - Functie
 - Markt

Voorstel



Voordelen:

- uniforme informatie
- Actualiteit
- Je weet wat er speelt, heeft gespeeld bij een relatie / contactpersoon
- adequaat inspelen op veranderingen bij relaties / contactpersoon
- Verhogen van efficiency
- Continuïteit in overdracht bij personeelswissel (Bijv. nieuwe SAM)

Database input voor personen

- NAW gegevens (incl. RV)
- Functie
- Aansprekkende (Dr. Ing. dipl. Ing. prof. etc)
- (Initialen?)
- Wie heeft er binnen NTC contact gehad met die persoon (onderwerp in een steekwoord noemen)
- Persoonlijke naam
- Koppelen van documenten (Telefoon notes, Persoonsoverlagen etc.)

Waar mogelijk:
organogram
Logo
...

Database input voor Organisaties

- NAW gegevens
- In welke markten zijn ze actief
- Wat is het bedrijf voor ons? Klant, Concurrent/Partner
- Wat doe zijn NTC relaties met dat bedrijf, medet o.a. concurrenten
- Welke persoonlijke contacten heeft NTC (wie van ons, wat bij klant, etc)
- Mogelijkheid tot persoonlijke meet day "informele cultuur"
- Koppelen van documenten zoals Telefoon notes, Persoonsoverlagen, Rapporten

Waar mogelijk:
organogram
Omzet bedrijf in zijn verschillende markten (onderhoudbaarheid bij
Logo
project evaluatie

Nalezen? Opmerkingen, suggesties?

- Kijk voor uitnodigend overzicht naar "100% opzet relatie beheersysteem.doc", DME 311/02
- Wat is CPM? En waarom? Lees dan artikel CPM voor klantgerichte bedrijfsvoering, DME 312/99
- Suggesties, opmerkingen graag bij Paul Pijnsen & Lambert van Ouwkerk

Wie is verantwoordelijk voor welke sector.

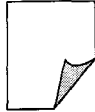
Sector	Wie	Hiërarchische
RS, Rotomors	Susan Alberti	Jack Weener
RTS	Jack Weener	Susan Alberti
Derde markt		
Vervoerders leysort, oort	Anke Jesse	Jan Scheepers
Vervoerders leysort, sort	Jan Scheepers	Anke Jesse
Fabrikanten	Lambert van Ouwkerk	Michiel Verhoeve
	Anke Jesse	Anke Jesse
Overheden	Lambert van Ouwkerk	Lambert van Ouwkerk
Groenmarkt	Michiel Verhoeve	Lambert van Ouwkerk
Infra providers	Anke Jesse	Jan Scheepers

Bijlage 10 Programma vergelijking.

	Allsolutions		Outlook		OutlookInside		*****	
	☒	☐ opmerkingen	☒	☐ opmerkingen	☒	☐ opmerkingen	☒	☐ opmerkingen
Voor de organisatie.								
Naam	☒		☒		☒		☐	
Adres	☒		☒		☒		☐	
E-mail algemeen	☒		☒		☒		☐	
Website	☒		☒		☒		☐	
Telefoon	☒		☒		☒		☐	
Fax	☒		☒		☒		☐	
Postbus	☒		☒		☒		☐	
Postcode	☒		☒		☒		☐	
Plaats	☒		☒		☒		☐	
In welke markt bevindt het bedrijf zich.	☒		☒		☒	in de vorm van groepen	☐	
Wat is het bedrijf voor ons. o Klant o Concurrent o Partner	☒	mogelijk maar niet echt eenduidig	☒		☒		☐	
Wat zijn de relaties van het bedrijf	☒	via telefoon notities	☒	alleen als overal contact persoon is ingevoerd alleen op standalone niveau	☒		☐	
Wie heeft er binnen NedTrain Consulting contact gehad met het bedrijf	☒	mogelijk om één SAM aan te geven via omweg ook meerdere contact personen	☒	alleen op standalone niveau	☐	zou dan vallen onder relaties (misschien een los scherm intern/ extern)	☐	
persoonlijke noot	☒		☒		☒		☐	
Logo, visitekaartje	☒	niet direct	☒		☒	niet direct	☐	
project evaluatie	☒	in de vorm van een los .DOC	☒	alleen door invoer bij notiescherm text verwijzing naar dme	☒	in de vorm van een los .DOC	☐	
bezoekadres	☒		☒		☒		☐	
correspondentieadres	☒		☒		☒		☐	
Een organogram	☒	kan wel 2 afdelingen aangeven	☒	alleen door invoer bij notiescherm text verwijzing naar dme	☒	nog niet mogelijk (uitbreiding)	☐	

Voor persoonsgegevens							
Naam	☒		☒		☒		☐
Adres	☒		☒		☒		☐
E-mail algemeen	☒		☒		☒		☐
Website	☒		☒		☐ ?	zelf aan te geven in een nieuw scherm	☐
Telefoon	☒		☒		☒		☐
Fax	☒		☒		☒		☐
Postbus	☒		☒		☒		☐
Postcode	☒		☒		☒		☐
Plaats	☒		☒		☒		☐
Functie	☒	de directe link niet echt duidelijk	☒		☒		☐
Aanspreektitel	☒		☒		☒		☐
Initialen	☒		☒		☒		☐
Of het een man of vrouw is (zit al in Aanspreektitel)	☒		☒		☒		☐
Een organogram	☒	wel welke afd. NTC contact heeft	☒		☒		☐
Persoonlijk noot	☒		☒		☒		☐
bezoekadres	☒		☒		☒		☐
correspondentieadres	☒		☒		☒		☐

totaal							
Synchronisatie met PDA	☐ ?	nog niet bekend	☒		☒		☐
De onderhoudbaarheid van het systeem	☐ ?	geld dat dat altijd lastig is en hang af van het personeel	☐ ?	geld dat dat altijd lastig is en hang af van het personeel	☐ ?	geld dat dat altijd lastig is en hang af van het personeel	☐
selecteren op verschillende niveaus							
Op naam persoon	☒	geen directe link (zichtbaar) met bedrijf. het zelfde geldt voor de andere	☒		☒		☐
Naam bedrijf	☒		☒		☒		☐
Afdeling	☒		☒		☒		☐
Functie	☒		☒		☒		☐
Markt	☒		☒		☒		☐
V-Card exporteren naar eigen database	☐ ?	nog niet bekend	☒		☒		☐
het koppelen van documenten, zoals telefoon notities	☒	niet bekend of mogelijkheid ligt naar DME (wel gewoon noteren)	☒	niet bekend of mogelijkheid ligt naar DME (wel gewoon noteren)	☒	niet bekend of mogelijkheid ligt naar DME (wel gewoon noteren)	☐
genereren van standaard brieven, memo's enz.	☒	wel offertes	☒		☒		☐
rapport functie	☒	gewoon op datum selecteren	☒	alleen mogelijk per persoon dus standalone functie	☒	per aantal maanden / laatste maanden	☐
koppelen van taken	☒	mogelijk maar omslachtig	☒		☒		☐
koppelen van activiteiten	☒	mogelijk maar omslachtig	☒		☒		☐
koppelen van afspraken	☒	mogelijk maar omslachtig	☒		☒		☐
relaties die het bedrijf heeft	☒	mogelijk maar omslachtig	☒		☒		☐
centraal invoerpunt	☒	discipline (beheerder)	☒	discipline (beheerder)	☒	discipline (beheerder)	☐

	complexe opzet, er zijn veel velden die moeten worden ingevuld danwel bekeken, je ziet niet een totaalbeeld van wat er allemaal bij hoort. er bij de organisatie ook niet te wie de contactpersonen zijn die er bij horen is dan wel direct te koppelen aan projecten die er lopen invoer mogelijk voor contactpersoon bij aanvragen, offertes	is duidelijk in opzet maar mist wel de de mogelijke functie's van outlookinside zoals duidelijkheid in zoekfuncties, niet mogelijk om documenten te koppelen	is een duidelijke opzet (Windows), het werkt volgens het Outlook principe waardoor eenheid makkelijker wordt aangezien iedereen binnen de organisatie hier mee zou moeten werken. er zijn mogelijkheden om het programma aan te passen naar de wensen van de klant (NT) niet is duidelijk of alle gegevens per pc kunnen of dat het ook centraal kan. (gelet op E-mail, taken, afspraken enz.)	
 Relatie is Ingang (Allsolutions)	ook de wens om nieuwsfeiten mee te nemen alleen in Allsolutions is dit moeilijk bij te houden ergens neer te zetten maar dat is wel een aanpak wie heeft er contact gehad en waarover is wel bij te houden maar ook zit dit weer erg diep	het is niet mogelijk om aan een organisatie contactpersonen te hangen wel kun je een persoon aangeven voor een bedrijf waardoor deze onder een kopje komt te staan van het bedrijf, maar je moet dan wel allemaal de gegevens van het bedrijf invoeren in het gesprek met Jacco de Regt is naar boven dat WEER de onderhoudbaarheid een groot punt is in een database, omdat Allsolutions zo complex is schuilt een groot gevaar dat een grote database "vervuilt" raakt. Voor de aanvraag en offerte invoer zijn maar enkele relaties nodig met een minimum aan info terwijl er voor de verkoop en marketing juist wel veel info bekend moet zijn over een bedrijf en dat is beter te doen in Outlookinside	is er makkelijk om relaties die al reeds in de database staan aan te geven. (extern) intern is nog niet gelukt maar moet wel kunnen.	

bijlage 11 Intranetshots.

Microsoft Internet Explorer
Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help
Adres <http://intrame6/nbc3/> Gansor Koppelingen

Train Organisatie Werkassistent Buiten IntraNET! Smoelenboek

NedTrain Consulting

Welkom op deze hoofdpagina van IntraNET!, het Intranet van NedTrain Consulting.
Je kunt hier allerlei informatie vinden die kan bijdragen aan je functioneren binnen de organisatie. Maar ook achtergronden en nieuwtjes vind je hier!
Aanbevolen schermresolutie: 1024 x 768 .

De 4 knoppen naar hoofdmenu's geven toegang tot diverse onderwerpen.
Verder vind je op deze pagina de laatste nieuwsberichten. In het nieuwsarchief kun je oudere nieuwsberichten terugzoeken.

Voor vragen over IntraNET! kun je terecht bij:
helpdesk@consulting.nedtrain.nl.

Vestigingsadres Kantorencentrum Katreine
Stationshal 17
3511 CE Utrecht

PTT postadres Postbus 2016
3500 GA Utrecht

Intern postadres Utrecht KTT6

Telefoon 030 - 3004 700
Fax 030 - 3004 800
Receptie KTT 030 - 3004 387

Nieuws

[Nieuwsarchief >>>](#)

Kijk voor nieuws ook op [IntraNed](#) en [INSite](#)!

NedTrain werkt aan balans tussen werkpakket en menskracht
Enkele weken geleden is naar aanleiding van het overleg met de vakbonden op IntraNed NedTrain gepubliceerd, dat de komende tijd het werkpakket afneemt. Daar moeten we nu op inspelen met maatregelen om te voorkomen, dat er een scheve verhouding ontstaat tussen de hoeveelheid werk en de beschikbare arbeidskracht.
[Lees verder >>>](#)

Opschoonactie voor goed Relatiebeheer
De aanzet voor een nieuwe relatiebeheersysteem ligt gereed bij MVI. Tot eind augustus zullen er proefsessies gehouden worden met het nieuwe systeem om vervolgens later dit jaar relatiebeheer te implementeren in de hele organisatie.
[Lees verder >>>](#)

Hoe gaan we om met journalisten?
Een simpel interview kan grote consequenties hebben. Want waar gaat het interview precies over? Wat is het doel van de journalist en wie is de doelgroep? Hoeveel impact heeft het artikel op deze doelgroep en wie is dan de meest geschikte medewerker om geïnterviewd te worden? Bij journalistiek komt kortom een heel stuk strategie kijken.
[Lees verder >>>](#)

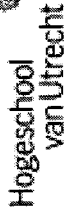
Nieuwe bedrijfsarts
Online zijn alle bedrijfsartsen van de MVI overgenomen en...

Gerood Start M: \Mijn Documenten\Wor... Postvak IN - Microsoft Ou... scriptie.doc - Microsoft W... NTC IntraNet! Startpe... Lokale Intranet 11:27



Consulting

NedTrain Consulting BV



bijlage 12 Instructie voor het invullen van relatie/contactpersoon gegevens.

Instructie voor het invullen van de contactpersonen, relaties in Outlook

De contactpersonen worden ingedeeld volgens de volgende indeling:

1. Segment
2. Bedrijf.
3. Afdeling.
4. Contactpersoon.

Voorbeeld:

Niveaus indeling:	1 Segment	Fabrikanten
	2 Bedrijf	1. Bombardier Mainline
	3 Afdeling	1.1 Bombardier Mainline, Engineering
	4 Persoon	Contactpersoon

1. Segment.

Het segment moet in Outlook worden aangegeven als een categorie.

De huidige segmenten zijn:

De segmenten / Categorieën	Fabrikanten	
	Goederen	
	Infrabedrijven	
	NedTrain Consulting	
	NedTrain Holding	
	NedTrain R&O	
	NedTrain Services	
	NS Commerce	
	NS Overig	
	NS Reizigers	
	Overig	
	Vervoerders & Lessors	

Vanwege de beperkingen van het huidige Outlook zijn de volgende regels van toepassing

2. Bedrijf.

Het bedrijf en de afdeling worden aangegeven als een contactpersoon.

Het bedrijf wordt aangegeven met een 1 voor de <bedrijfsnaam>

De algemene gegevens van een bedrijf worden vermeld in de afdeling: 1 bedrijfsgegevens

(zie voorbeeldblad 1 cirkels 1)

3. Afdeling.

De afdeling wordt aangegeven met een 1,1 voor de <bedrijfsnaam, afdeling>

De algemene gegevens van een afdeling worden vermeld onder zijn eigen afdelingsnaam:

(zie voorbeeldblad 1 cirkels 2)

4. Contactpersonen.

Ontbreekt een afdeling dan zal de contactpersoon onder Afdeling algemeen vallen.

Verplichte velden zijn: (Volgens de standaard: zie blad NAW gegevens)

Volledige naam;

Functie;

Bedrijf;

Opslaan als;

Categorie;

Waar beschikbaar: (Ook volgens standaard: zie blad NAW gegevens)

Telefoonnummer(s);

E-mail Adres(sen);

Adres(sen);

Extra afspraak bij invullen adresgegevens:

het POST adres, wordt ingevuld bij WERK

(zie voorbeeldblad 2 cirkels 1)

het BEZOEK adres wordt ingevuld bij OVERIG

(zie voorbeeldblad 2 cirkels 2)

Mochten de twee het zelfde zijn moeten zij toch beide worden ingevuld.

NAW GEGEVENS

opslaan organisaties		
Naam	Naam(en) bedrijf	NedTrain Consulting
	Afdeling	Transport systemen
Opslaan als	Naam(en)	1 NedTrain Consulting
	Naam(en), Afdeling	1.1 NedTrain Consulting, Transportsystemen
Algemeen adres Postadres	Postadres/ Postbus	Stationshal 17 / Postbus 2016
	Postcode	3500 GA
	Plaats	Utrecht
	Land	Nederland
Adres, Bezoek	Kantoor	Hoofdgebouw
	Verdieping	6
	Afdeling	Marketing
	Adres	Rembrandtlaan 12
	Postcode	3500 GA
	Plaats	Utrecht
	Land	Nederland
Telefoon.	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3004777]
Telefoon 2	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3004778]
Mobiel	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)6-22445566]
Fax	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3004888]
E-mail algemeen	info@consulting.nedtrain.nl	
E-mail gericht	consulting@consulting.nedtrain.nl	
E-mail gericht 2	consulting@consulting.nedtrain.nl	
Website	www.nedtrain.nl	
Notities	hier kunnen alleen feiten worden neergezet reisafstand 1200 KM groot bedrijf 3000 werknemers Reis informatie in DME 329854 enz.	

NAW GEGEVENS

opslaan contactpersonen		
Naam	Titel	Dr.,Drs.,enz
	Achtervoegsels	BSc CEng MIMechE
	Voorletters	P.J.H.
	Voornaam(en)	Piet (Jan Hein)
	Tussenvoegsels	van der
	Achternaam	Pietersen
Functie	Plaats in organisatie	Consultant
Opslaan als	Achternaam, Voornaam(en), Tussenvoegsels	Pietersen, Piet Jan Hein, van der
Algemeen adres Postadres	Postadres/ Postbus	Rembrandtlaan 12/ Postbus 2016
	Postcode	3500 GA
	Plaats	Utrecht
	Land	Nederland
Adres, Bezoek	Kantoor	Hoofdgebouw
	Verdieping	6
	Afdeling	Marketing
	Adres	Rembrandtlaan 12
	Postcode	3500 GA
	Plaats	Utrecht
	Land	Nederland
Privé adres	Adres	Poortlaan 1265
	Postcode	3500 GA
	Plaats	Utrecht
	Land	Nederland
Telefoon.	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3004777]
Telefoon 2	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3004778]
Telefoon privé	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3204567]
Mobiel	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)6-22445566]
Fax	Land (netnummer) abonneenummer	[+31-(0)30-3004888]
E-mail algemeen	info@consulting.nedtrain.nl	
E-mail gericht	p.j.h.vander_pietersen@consulting.nedtrain.nl	
E-mail gericht 2	p.j.h.vander_pietersen@consulting.nedtrain.nl	
Website	www.nedtrain.nl	
geslacht	Man/Vrouw	M
verjaardag	Dag-maand-jaar	31-12-2004
Notities	hier kunnen alleen feiten worden neergezet	
	getrouwd	
	3 kinderen	
	hobbies: voetbal, mountainbike enz,	

Voorbeeldblad 1

blz. 76 - 78

Voorbeeldblad 2

Paul Prinssen - Contactpersoon

Bestand Beveiligen Beeld Invoegen Opmaak Extra Acties Help

Opslaan en sluiten

Algemeen Details Activiteiten Certificaten Alle velden

Volledige naam... Prinssen, Paul

Functie: Stagiaire

Bedrijf: NedTrain Consulting

Opslaan als: Prinssen, Paul

Adres... Postbus 2016
3500 GA Utrecht
Nederland

Work +31 (0) 30-3004689

Thuis

Fax op werk +31 (0) 30-3004689

Mobiel +31 (0) 6-12345678

E-mail Prinssen, Paul

Adres van website: http://www.nedtrain.nl

☒ Dit adres gebruiken in adressenlijst

Contactpersonen... Categorie NedTrain Consulting Prijs

Paul Prinssen - Contactpersoon

Bestand Beveiligen Beeld Invoegen Opmaak Extra Acties Help

Opslaan en sluiten

Algemeen Details Activiteiten Certificaten Alle velden

Volledige naam... Prinssen, Paul

Functie: Stagiaire

Bedrijf: NedTrain Consulting

Opslaan als: Prinssen, Paul

Adres... Stationshol 17 (6e etage)
3511 CE Utrecht
Nederland

Work +31 (0) 30-3004689

Thuis

Fax op werk +31 (0) 30-3004689

Mobiel +31 (0) 6-12345678

E-mail Prinssen, Paul

Adres van website: http://www.nedtrain.nl

☐ Dit adres gebruiken in adressenlijst

Contactpersonen... Categorie NedTrain Consulting Prijs

Paul Prinssen - Contactpersoon

Bestand Beveiligen Beeld Invoegen Opmaak Extra Acties Help

Opslaan en sluiten

Algemeen Details Activiteiten Certificaten Alle velden

Afdeling: Marketing & Verkoop

Kegboor: KTT6

Functie:

Naam manager:

Naam assistant:

Bijnaam:

Verjaardag: di 9-9-1980

Naam partner:

Speciale datum: Geen

On line NetMeeting-instellingen

Adreslijstserver:

E-mailtag: Nu bellen

Informatie omtrent vrije/bezette tijden voor Internet-gebruik

Adres:

bijlage 13 Stappenplan en tijdsplanning database.

bijlage 13 Stappenplan en tijdsplanning database

[illegible]

Project: stappenplan en tijdsplanning
Datum: di 25-5-04

Taak

Splitsing

Voortgang

Mijlpaal

Samenvatting

Projectsamenvatting

Externe taken

Externe mijlpaal

Deadline

NedTrain Consulting BV

Katreinetoren 6th floor
P.O. Box 2025
NL - 3500 HA Utrecht

Telephone +31 - 30 - 300 47 00
Telefax +31 - 30 - 300 48 00
e-mail info@consulting.nedtrain.nl

NedTrain is a subsidiary
of Netherlands Railways