Contacten beheren in het CRM-systeem

CRM · https://platformessentials.nl/doc/contacten-beheren-in-het-crm-systeem/

In dit artikel duiken we in het hart van je CRM-systeem: de contacten. We laten je zien hoe je handmatig en in bulk contacten kunt toevoegen, hoe je extra, specifieke informatie kunt verzamelen met 'Custom Fields' en welk schat aan informatie er beschikbaar is op een individuele contactkaart. Zo krijg je een compleet 360-graden beeld van elke persoon in je systeem.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/r7qZ6koPFBU?feature=oembed

Hoe voeg je handmatig een contact toe?

Het toevoegen van een enkel contact is eenvoudig.

1. Ga naar **CRM en e-mails** en klik op **Contacten**.
2. Klik op de blauwe knop **Add contact**.
3. Er verschijnt een formulier waarin je de basisgegevens zoals naam en e-mailadres kunt invullen.
4. Je kunt ook direct adresgegevens toevoegen, die later als verzend- en factuuradres kunnen dienen binnen de webshop-functionaliteit.

Wat zijn Custom Contact Fields?

Soms wil je meer informatie over je contacten opslaan dan de standaardvelden toelaten. Hiervoor gebruik je **Custom Contact Fields**. Dit zijn aangepaste velden die je zelf toevoegt aan je database om specifieke informatie te verzamelen die voor jouw bedrijf relevant is.

Voorbeelden van Custom Fields:

- Bedrijfsnaam
- Website-URL
- Specifieke interesses

Je kunt deze velden aanmaken via de instellingen (`Custom profile data`). Vervolgens kun je de informatie handmatig invullen, of je contacten zelf de gegevens laten invullen via een formulier op je website. Dit geeft je de flexibiliteit om precies die informatie te verzamelen die jij nodig hebt.

Hoe importeer je contacten in bulk?

Wanneer je een bestaande lijst met contacten wilt overzetten, kun je gebruikmaken van de bulk import-functie. Het systeem biedt hiervoor meerdere mogelijkheden:

1. **Importeren via CSV-bestand:** Dit is de meest gebruikte methode. Je exporteert je contacten vanuit je huidige systeem naar een CSV-bestand en uploadt dit vervolgens naar Platform Essentials.
2. **Importeren vanuit WordPress:** Als je al gebruikers in je platform hebt via bijvoorbeeld WooCommerce, LearnDash of BuddyBoss, kun je deze met één klik importeren als contactpersonen in je CRM.
3. **Importeren vanuit een andere e-mailprovider:** Stap je over van een dienst als Mailchimp? Via een speciale importfunctie kun je in een paar eenvoudige stappen je volledige contactenlijst overzetten, zodat je direct aan de slag kunt in je nieuwe, geïntegreerde omgeving.

De Contactkaart: Een 360-graden beeld van je contact

Wanneer je een specifiek contact selecteert, open je de **contactkaart**. Dit is een centraal dashboard dat je een compleet en gedetailleerd overzicht geeft van alle interacties die deze persoon met jouw platform heeft gehad. Dit maakt het voor jou en je team ontzettend makkelijk om uitstekende en persoonlijke klantenservice te bieden.

Op de contactkaart vind je onder andere de volgende informatie, overzichtelijk geordend in tabbladen:

- **Basis- en custom field informatie:** Alle standaard- en zelf-aangemaakte gegevens van het contact.
- **E-mailgeschiedenis:** Bekijk welke losse e-mails, e-mailreeksen en automatiseringen er verzonden, afgerond of nog actief zijn voor dit contact.
- **Aankoopgeschiedenis:** Een compleet overzicht van alle aankopen die de persoon heeft gedaan.
- **Ingevulde formulieren:** Zie direct welke formulieren het contact heeft ingevuld.

- **Notities en activiteiten:** Voeg handmatig notities toe over gesprekken of interacties.
- **Boekingen:** Een overzicht van evenementen waarvoor het contact zich heeft ingeschreven.
- **Cursussen:** Zie direct voor welke cursussen de persoon is ingeschreven en toegang heeft.
- **Community Groepen:** Bekijk van welke community groepen het contact lid is.
- **Boards:** Zie of dit contact gekoppeld is aan taken op je project- of taakborden.

Vanuit de contactkaart kun je bovendien direct een e-mail sturen naar de persoon, waardoor je snel en efficiënt kunt communiceren. Met dit complete overzicht heb je alle context bij de hand om elke interactie persoonlijk en relevant te maken.