Wat is het Customer Relation Management (CRM)-systeem van Platform Essentials?

CRM · https://platformessentials.nl/doc/wat-is-het-customer-relation-management-crm-systeem-van-platform-essentials/

Het Customer Relation Management (CRM) systeem is het absolute kloppende hart van al jouw marketing- en salesinspanningen binnen Platform Essentials. In dit artikel geven we een overzicht van wat dit CRM-systeem is, wat het uniek maakt en uit welke krachtige onderdelen het bestaat.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/v5xGQHqKDYE?feature=oembed

Wat maakt het CRM van Platform Essentials uniek?

CRM staat voor Customer Relation Management. Het unieke aan Platform Essentials is dat dit CRM-systeem **volledig geïntegreerd** en zelfs **ingebakken** is in het admin dashboard van jouw platform. Je hoeft dus niet met externe systemen te koppelen. Alles wat je nodig hebt om je klantrelaties te beheren, je marketing te automatiseren en je salesprocessen te stroomlijnen, bevindt zich op één centrale plek.

De onderdelen van het CRM-systeem

Het CRM-dashboard geeft je toegang tot verschillende krachtige tools. Hieronder lichten we elk onderdeel kort toe.

1. Contacten

Dit is de basis van je CRM. Alle contacten komen hier binnen en worden in eerste instantie op één grote hoop verzameld. Om overzicht en structuur te creëren, kun je je contacten vervolgens organiseren met:

- **Lijsten:** Groepeer contacten in specifieke lijsten, bijvoorbeeld 'Nieuwsbriefabonnees' of 'Klanten'.
- **Tags:** Voeg labels (tags) toe aan contacten op basis van hun gedrag, interesses of aankopen.
- **Segmenten:** Maak dynamische groepen van contacten die aan specifieke, door jou ingestelde voorwaarden voldoen.

2. E-mails

Een cruciaal instrument voor je marketing. Dit onderdeel bestaat uit:

- **Campagnes:** Dit zijn eenmalige e-mails (broadcasts) die je naar een specifieke lijst of segment stuurt.
- **E-mailreeksen:** Hiermee zet je vooraf een reeks van e-mails klaar (een funnel) die automatisch en gedruppeld naar een contact wordt gestuurd na een bepaalde actie, zoals een inschrijving of een aankoop.
- **Verstuurde e-mails:** Een overzicht van alle e-mails die vanuit het systeem zijn verstuurd.
- **Recurring campaigns:** Terugkerende campagnes die je op gezette tijden kunt inplannen.
- **E-mail sjablonen:** Sla je eigen ontwerpen op als sjabloon om ze snel opnieuw te kunnen gebruiken.

3. Formulieren

Formulieren zijn de toegangspoort voor nieuwe contacten. Gebruik ze om aanmeldingen voor je nieuwsbrief te verzamelen, maar ook om gerichte vragen te stellen. De antwoorden die je via formulieren verzamelt, kun je vervolgens weer gebruiken in je automatiseringen of als aanvulling voor de gegevens van je contact.

4. Automatiseringen

Dit is waar de magie gebeurt. Met automatiseringen kun je zeer nauwgezette marketing funnels opbouwen, vergelijkbaar met hoe grote spelers als Apple en Spotify dat doen. Je kunt precies bepalen welke actie er moet gebeuren wanneer een gebruiker iets specifieks doet op jouw platform. Zo kun je mensen zo goed mogelijk bekend maken met jouw merk en producten.

5. Boards

Boards bieden een schematische weergave van bijvoorbeeld taken of processen. Dit is ideaal om als team samen te werken aan marketing en sales. Je kunt bijvoorbeeld instellen dat een lead die een persoonlijkere benadering nodig heeft, automatisch op een board wordt geplaatst en dat de juiste teammember een notificatie krijgt om deze lead op te volgen.

6. Rapporten

Hier vind je een compleet overzicht van alles wat er gebeurt binnen je CRM en op je platform. Analyseer de prestaties van je e-mails, de groei van je contactenlijsten en de effectiviteit van je funnels.

7. Instellingen

De laatste stap is het configureren van de algemene instellingen van je CRM-systeem, zodat het perfect aansluit bij jouw wensen en processen.

Met deze onderdelen heb je alles in huis om een krachtig en geïntegreerd marketingsysteem op te zetten voor jouw platform.