

internet trends & strategie

CRM genootschap

Arjan van Liere

agenda

- CRM en internet
- Trends
- Strategische keuzes maken



CRM en internet

“zonder CRM geen resultaat gericht internet”

CRM en internet

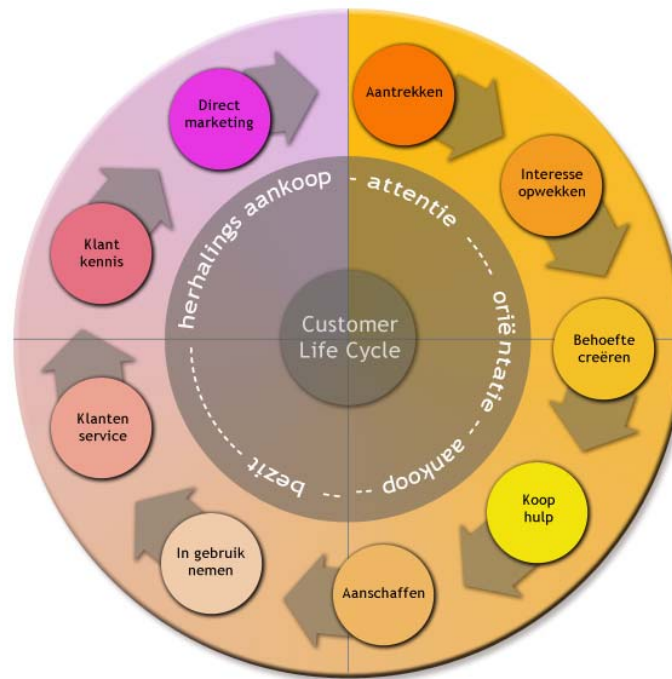
Internet doelstellingen sluiten aan op bedrijfsdoelstellingen

Klant centraal: leren kennen van gebruiker en zijn wensen.....

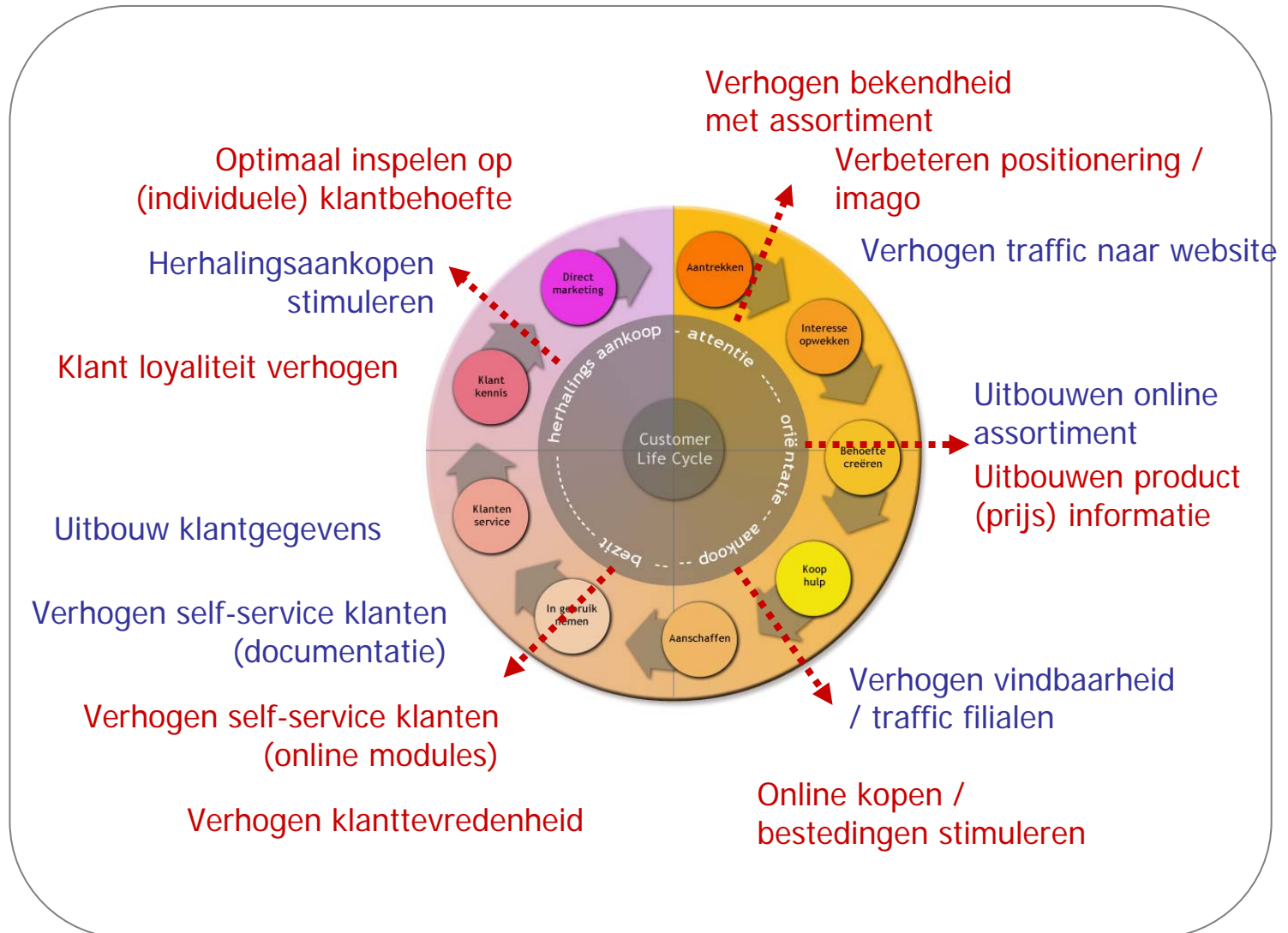
- internet biedt de mogelijkheden, maar het gebeurt nog veel te weinig!

Internet is fase van informatie/communicatie medium voorbij

Customer Life Cycle



Doelen



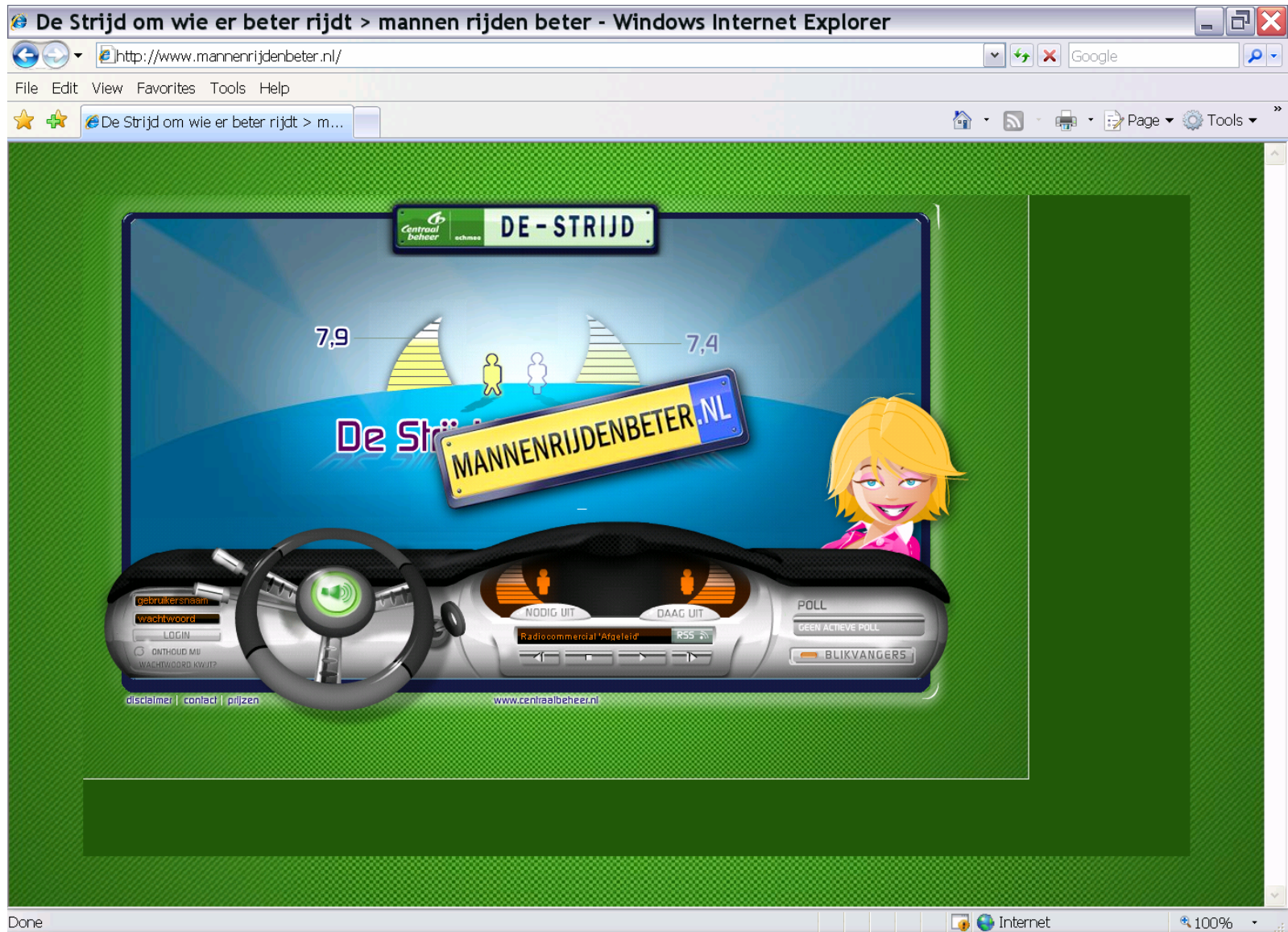
TRENDS EN ONTWIKKELING

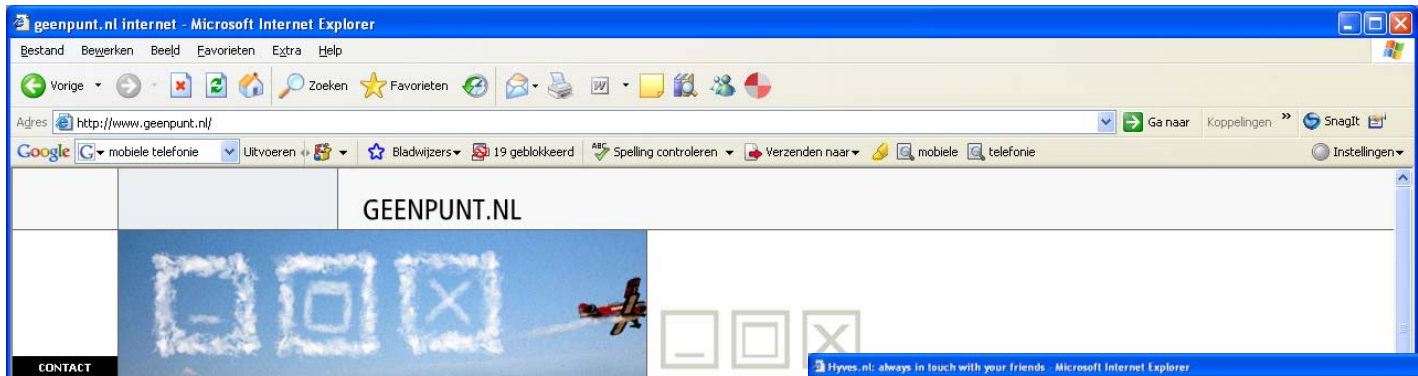


Consument:

- In controle over mediagebruik
- Selectiever en kritischer
- Pull in plaats van push
- Op internet: actieve informatie consumptie







CONTACT

GEENPUNT.NL
Mauritskade 5
2514 HC Den Haag
info@geenpunt.nl
T 070 360 55 96
F 070 362 47 82
[algemene voorwaarden](#)

VANDAAG

Personeelslog weblog

Personeelslog is het weblog van Personeelsnet. Vanaf nu kan je vrolijk mee discussiëren en je eigen mening geven over verschillende onderwerpen.

Personeelsnet realign

Door het succes van de site is het aantal adverteerders enorm toegenomen. Hierdoor moest er een betere mix komen tussen content en advertenties. Het [eindresultaat](#) mag er dan ook zeker zijn.

HTM's Nachnet design & flash

Onder het motto 'Glaasje op laat je rijden' is de HTM gestart met Nachnet. 6 nachtelijke buslijnen die je thuis brengen na een avond stappen. Wij realiseren het ontwerp en de flash website.
[Bezoek de website.](#)

Nautique dynamische flash website

Nautique, het blad voor de fanatieke zeiler, kwam bij ons met de vraag voor een dynamische website met veel beeldmateriaal en video's. Geenpunt bouwde een flash site met CMS om alle onderdelen makkelijk te beheren.
[Bekijk hier het resultaat.](#)

BouwGarant in een nieuw jasje frisse nieuwe look

De website van BouwGarant is van top tot teen onder handen genomen. Naast een nieuw ontwerp werd ook de gebruikersvriendelijkheid en de navigatiestructuur

Hyves.nl: always in touch with your friends - Microsoft Internet Explorer

Gebruikersnaam: Wachtwoord (!)
 Onthoud mij

HOME VRIENDEN HYVES AMSTERDAM SCHOLEN FOTO'S VIDEO'S MUZIEK BLOGS

Je bent hier: Home Zoeken: Leden

NIJEUW IN DE MEDIA

Al 2575659 leden sinds 1 okt 2004!

11/28
Volgende week woensdag geven we het eerste Hyves release feestje, met Eric E en Rogg in de Jimmy Wool Exclusief voor Hyves. Kom jij ook?

23/10 Nieuw, Hyverkiezingen, met oa: JPB, Wouter Bos & Mark Rutte, en de crush van Femke

02/10 Hyverjaardag: Hyves bestaat 2 jaart

Foto's Uitgelicht: | Best bekeken | Meest gerespecteerd | Meest besproken

- Geen titel
- Duo Penotti
- Tuinfeestje
- Daar is sint met ze pieten
- ric sander en ik

Video's Uitgelicht: | Best bekeken | Meest gerespecteerd | Meest besproken

- belly_button_whistle.wmv
- Zang tby Aligia Keys
- Hysterische trieste...
- Onze goedheiligman
- Freak!

Blogs Uitgelicht: | Best bekeken | Meest gerespecteerd | Meest besproken

Alles eraf donderdag, 21:36
Je herkent het vast...alles eraf...NU!!! Waar die onverklaarbare drang precies vandaan komt, misschien klopt mijn lichamelijke blauwdruk niet helemaal; geen

SCHOLEN

- Visser 't Hoofft Lyceum - Leiden Kagerstraat,1044
- Thorbecke Scholengemeenschap (991)
- Stedelijk Gymnasium Nijmegen (900)

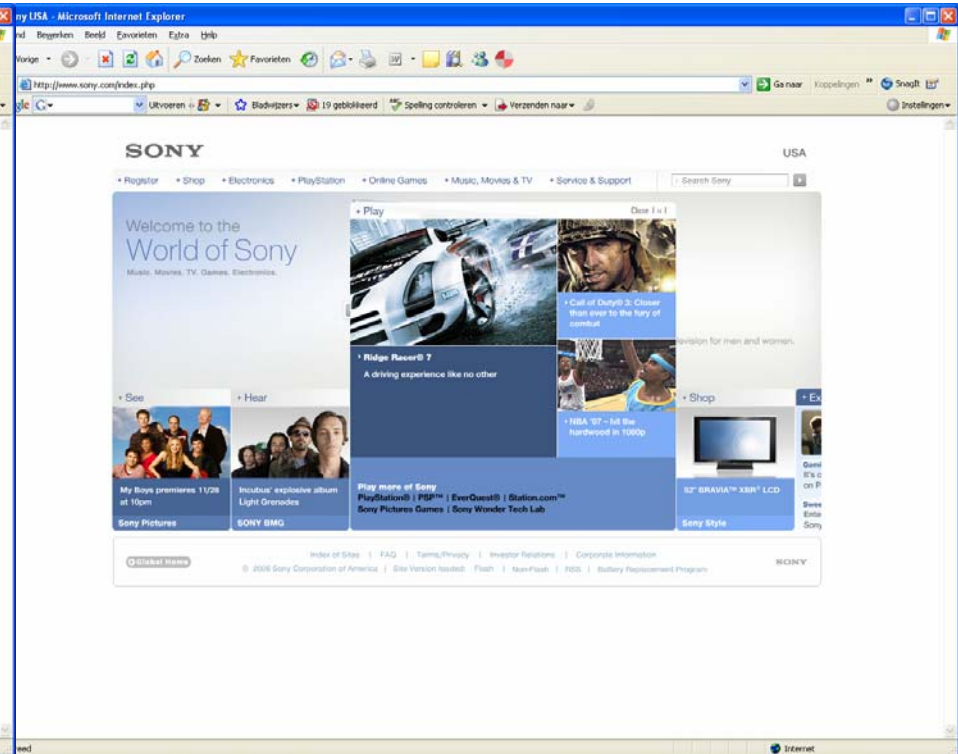
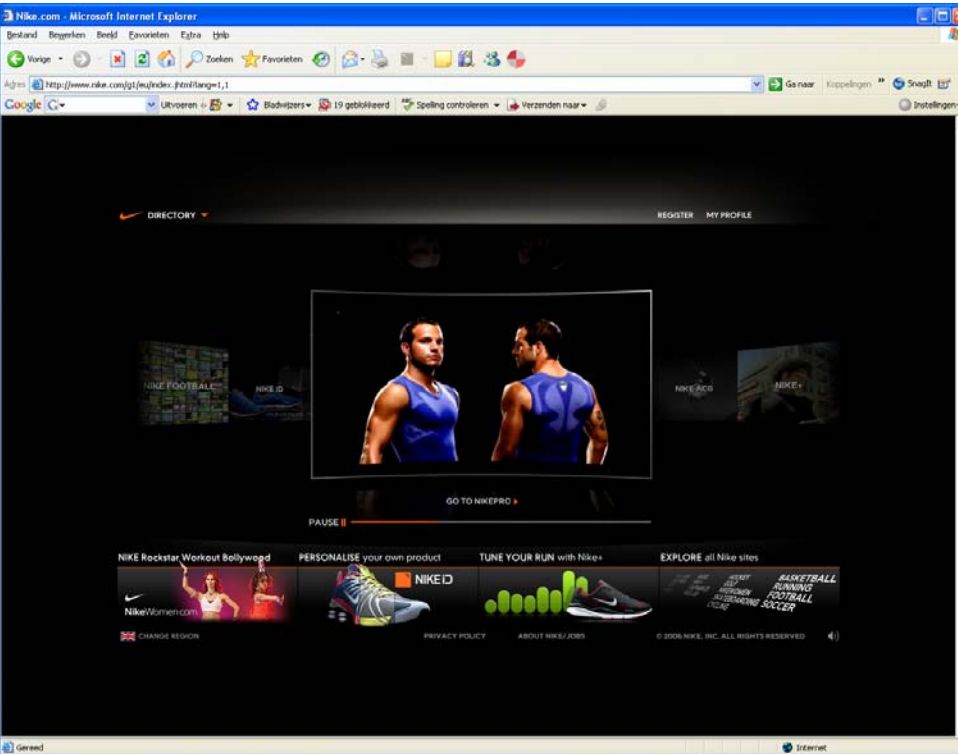
NBO/HBO/Universiteit:

- Rijksuniversiteit Groningen(5989)
- Erasmus Universiteit Rotterdam (4862)
- Radboud Universiteit Nijmegen (4353)

Bedrijven:

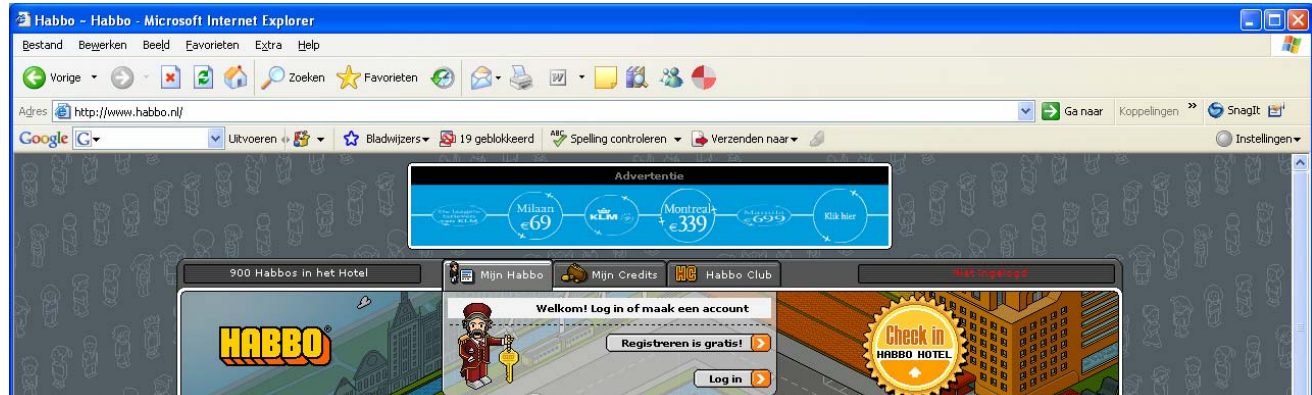
- KLM(673)
- ABN AMRO(663)
- CMR-OEP(339)

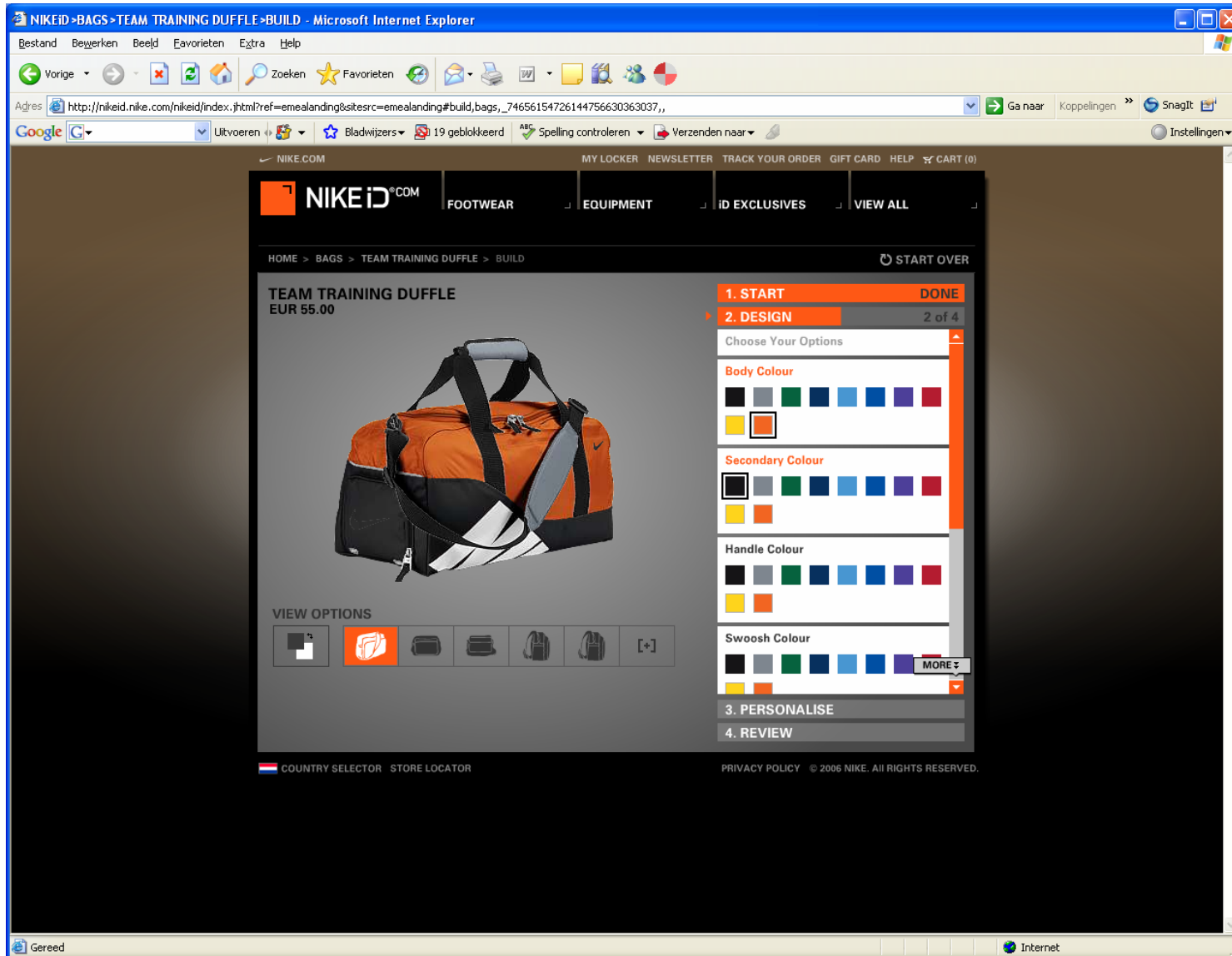
POPULAIRE HYVES



The screenshot displays a Windows XP desktop with three Internet Explorer browser windows open.

- World of Warcraft Europe:** Shows the game's main menu with a character selection screen. The left sidebar contains navigation links for News, Game Guide, Interactive, Community, and Account.
- Spelletjes bij Zylom:** A website for online games. It features a 'FUNPASS' banner and a list of games under 'WOORD' (Wordworm, Text Express, Word Mojo, Word Slinger, Babel) and 'ACTIE' (Zuma, Gold Rush, Super Collapse! 3, Luxor, Cake Mania) categories. A 'SPEEL EN WIN' section lists various games with their respective jackpots.
- Heineken Casino Royale:** A promotional page for a Heineken-themed casino game. It features a background image of a roulette table with a Heineken logo. The page includes a navigation menu (HOME, UITGAAN, WINKEL, HEINEKEN BIER, BEDRIJF), a 'CASINO ROYALE' title, and a game interface with buttons for 'SPELUITLEG', 'PRIJZEN', 'SPEELRONDES', 'CREDITS', 'INZET', and 'SPELEN'. A 'WEBSITE VAN HET JAAR 2006' award badge is also visible.





Nokia N70 Review - Los toestel Reviews op Easymobile - Microsoft Internet Explorer

easyMobile.nl brought to you by **easy** powered by **kelkoo**

Reviews voor Nokia N70

81 product beoordelingen: ★★★★★ 3 reviews

Product Boordeling > Heel goed ★★★★★ 81 Beoordeling(en), 3 Reviews Totaal

Gesorteerd op: Nieuwste [1 - 3 van 3]

foto,s zijn knudde als je ze in de pc zet. ★★★★★
 (25/03/2006) door: jilin kuiper
 Voordelen: je kunt er gelukkig ook mee bellen
 Nadelen: foto,s zijn

heb nu de N70 een paar dagen maar het video/foto gebeuren, vind ik zwaar knudde. De slogan van nokia (laat uw camera voortaan thuis) slaat nergens op als je de opnamen op het schermje van van de telefoon bekijkt, lijken het wel aardige premies.

ja totdat je ze overzet in de pc,en op briefkaatform uitvoert. Maar ja wat wil je met zo weinig pixels. de goedkoopste digit camera heeft er nog altijd ...

Less.volliedie.enier

Top toestel ★★★★★
 (12/03/2006) door: Anoniem
 Voordelen: vele mogelijkheden
 Nadelen: tot nu toe geen

Product Boordeling: ★★★★★
 Stijl: ★★★★★
 Batterijduur: ★★★★★

Product Boordeling: ★★★★★
 Stijl: ★★★★★
 Batterijduur: ★★★★★

http://193.108.42.79...

Vraag Anna

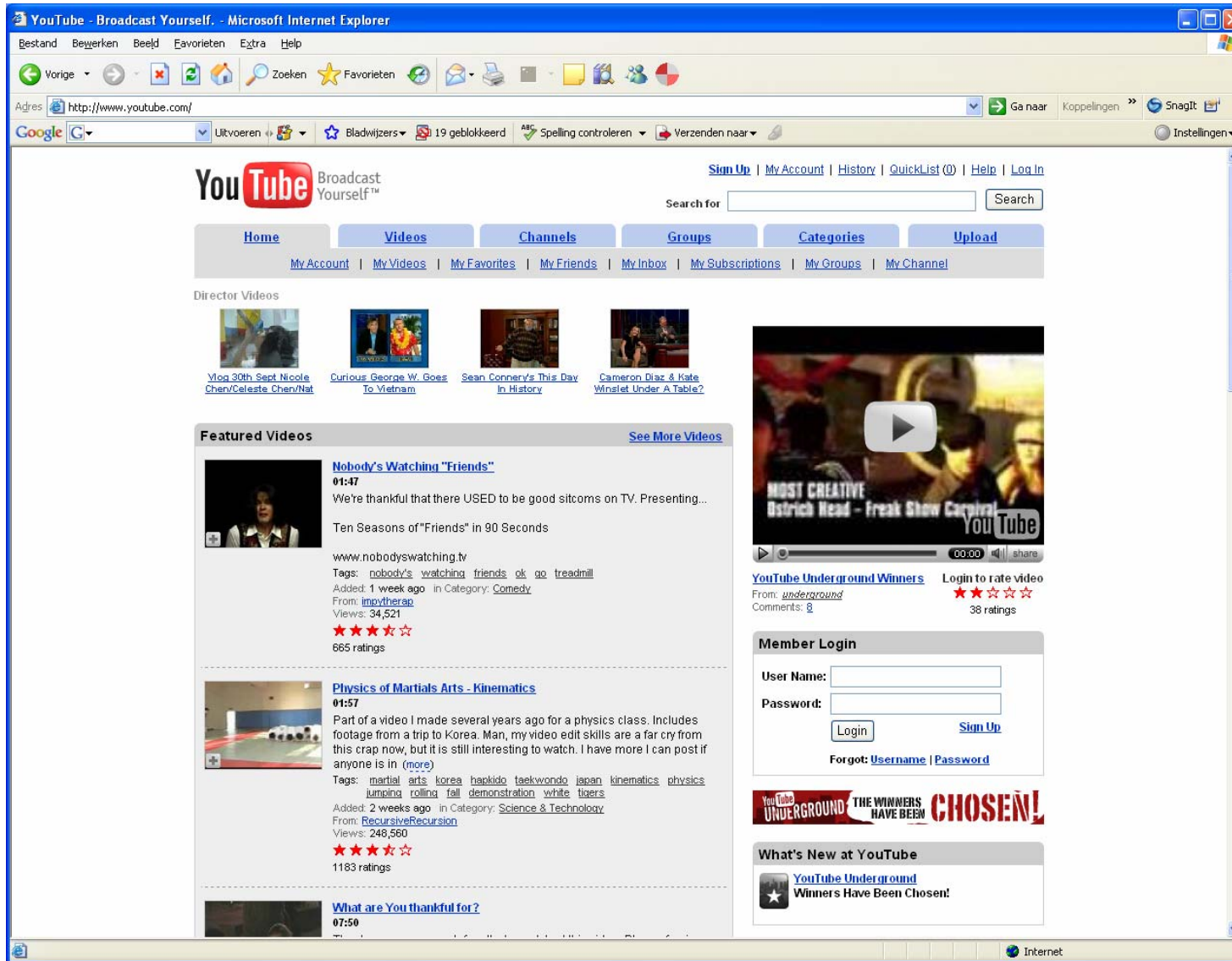


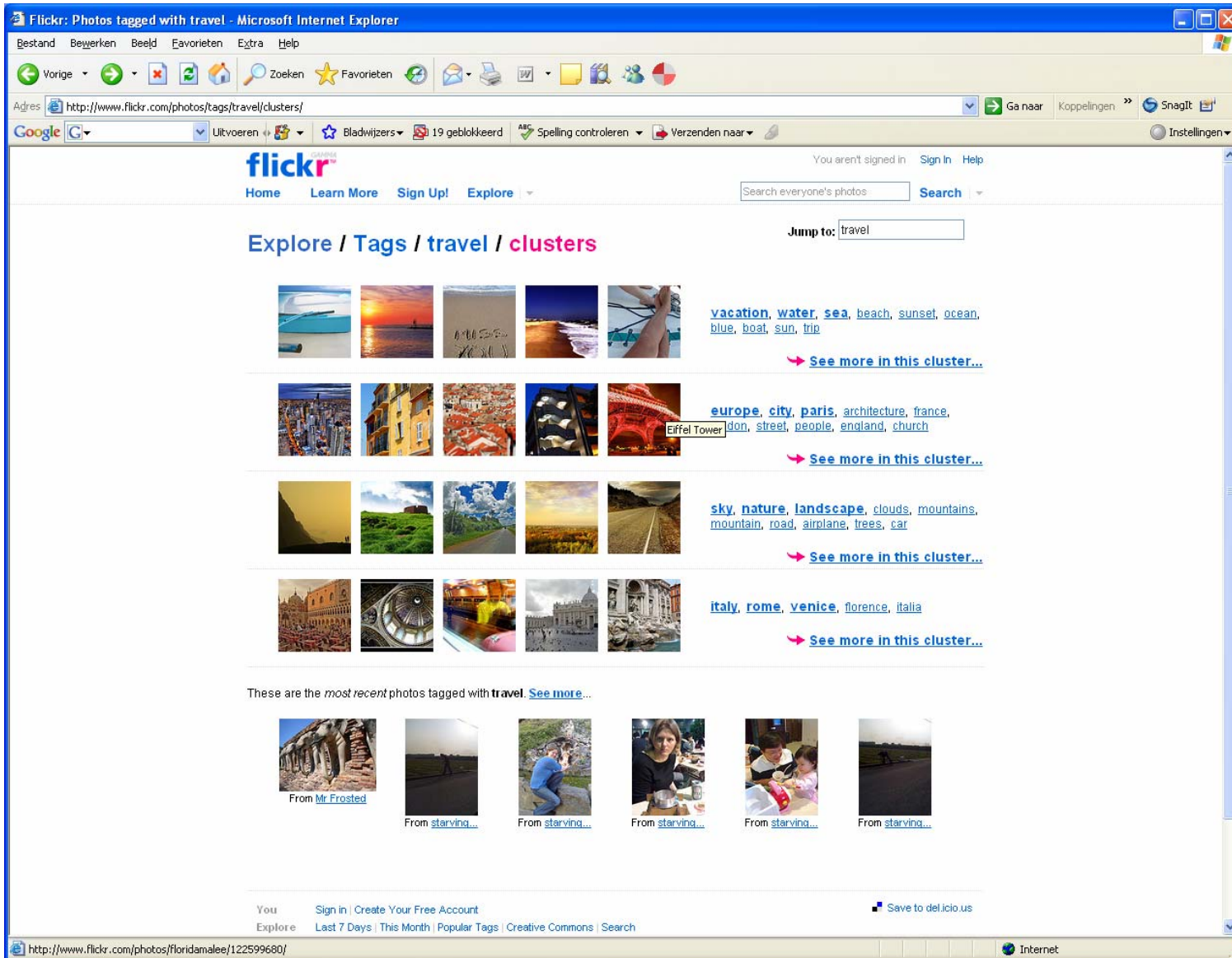
Goedemorgen, ik ben Anna. Ik ben er om jouw vragen over IKEA te beantwoorden.

Verstuur

Sluiten
 © Inter IKEA Systems B.V. 1999 - 2007

Internet

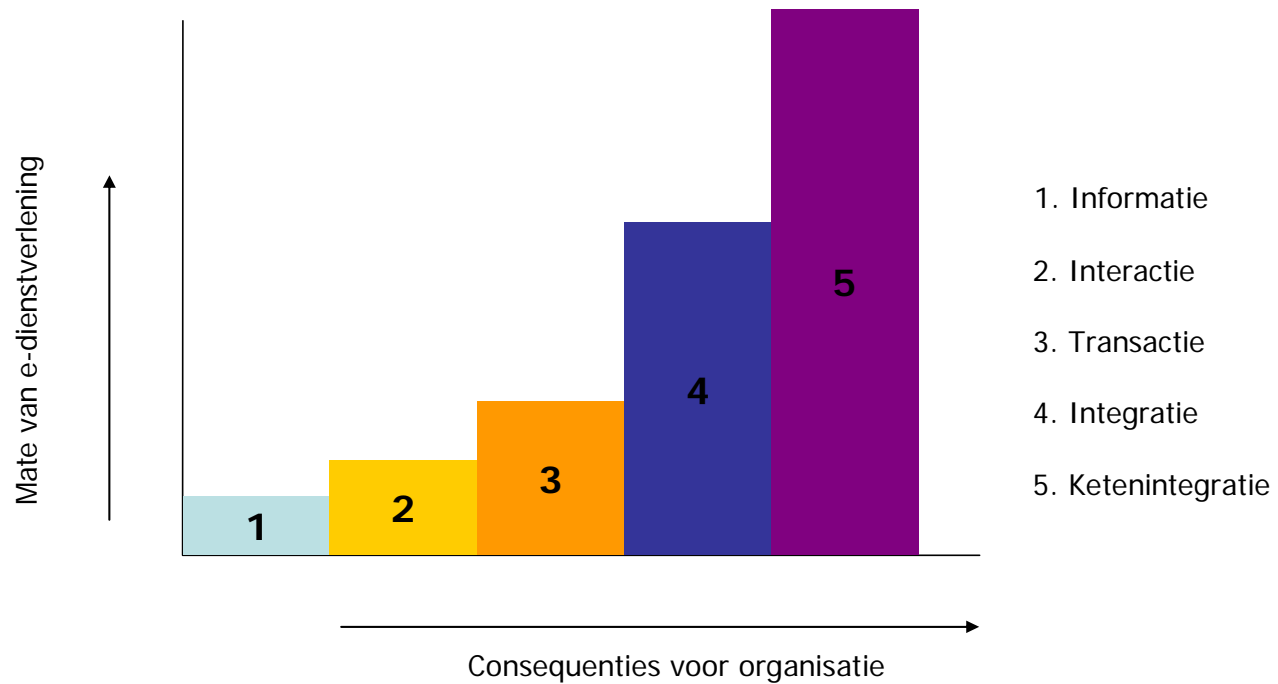




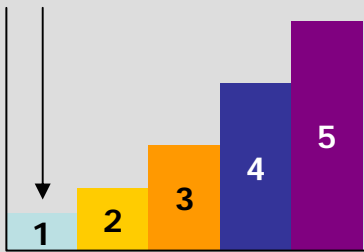
Ambities en doelstellingen bepalen op basis van

- Organisatie van het aanbod
- Wijze van informatie ontsluiten
- Houding jegens gebruiker

Organisatie van het aanbod



INFORMATIE



- nieuws
- zoeken
- FAQ
- (pers) informatie
- agenda
- handboek
- smoelenboek
- etc

Waterschap Zeeuws-Vlaanderen - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Radio NL Zoek Radio 538

Adres <http://www.wszv.nl/> Ga naar Koppelingen Google

Uitvoeren Instellingen

Welkom op de site van Waterschap Zeeuws-Vlaanderen

Waterschap houdt binnenkort algemene vergadering

- home
- taken
- actueel
- bekendmakingen
- links
- belastingen
- organisatie
- agenda av
- adresgegevens
- zoeken
- geo-info
- regelgeving e.a.

Welkom bij het waterschap Zeeuws-Vlaanderen

Adresgegevens:
Waterschap Zeeuws-Vlaanderen
Postbus 88
4530 AB Terneuzen
Bezoekadres:
Kennedylaan 1, Terneuzen
Telefoon: (0115) 641000
Fax: (0115) 641200
E-mail: info@wszv.nl

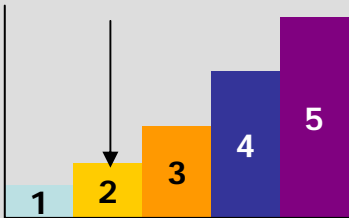
Openingstijden kantoor:
maandag tot en met vrijdag van 8.00 – 17.00 uur.
Betaling per kas is mogelijk: maandag tot en met donderdag van 9.00 – 12.00 uur en woensdagmiddag van 13.30 uur – 16.00 uur.
Het archief is geopend van maandag tot en met vrijdag van 9.00 - 12.00 uur (uitsluitend op afspraak).
Voor dringende zaken of bij calamiteiten is het waterschap buiten kantooruren te bereiken op telefoonnummer (06) 53776225.

ACTUEEL

- Waterschap houdt binnenkort algemene vergadering
06.09.2006
[lees verder](#)
- Waterschap start binnenkort met werkzaamheden Duurzaam Veilig
04.09.2006
[lees verder](#)
- Maatbeleid waterschap Zeeuws-Vlaanderen ongewijzigd
14.08.2006
[lees verder](#)
- Maaien en bodemen waterlopen half augustus van start
20.07.2006
[lees verder](#)
- Reconstructie Timmermansweg en Smokkelweg te Biervliet
20.06.2006
[lees verder](#)
- Asfalteringswerkzaamheden op waterschapswegen
15.06.2006
[lees verder](#)
- Waterschap werkt aan de wegen

Gereed Internet

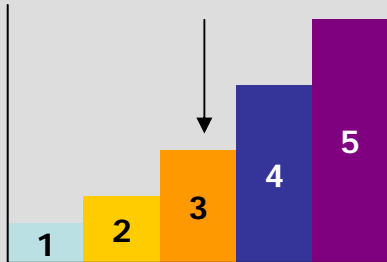
INTERACTIE



- e-mail
- poll
- discussie
- enquête
- reageren op...
- nieuwsbrief

The screenshot shows the website www.geenstijl.nl/ in a Microsoft Internet Explorer browser. The page layout includes a top navigation bar with 'Radio NL' and 'ENQUETE' tabs. A large advertisement for 'B-LIVE' is prominent, featuring a woman's face and the text 'SEPTEMBER 22ND MELKWEG AMSTERDAM' and 'MANY ARTISTS COLLABORATE'. Below the ad, there are several article snippets. One article titled 'Als een balletje zo lam...' includes a poll titled 'Stijlloze Poll' with options 'Eens', 'Oneens', and 'Elvis leeft!'. Another article snippet is titled 'Excuses graag und schnell bitter...'. The browser's address bar shows 'http://www.geenstijl.nl/' and the search bar contains 'ENQUETE'. The status bar at the bottom indicates 'Gereed' and 'Onbekende zone (Gemengd)'.

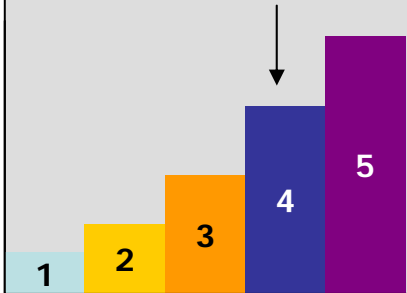
TRANSACTIE



- formulieren
- webshop

The screenshot shows the Cogas Energie website in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL: http://www.cogas.nl/ventura/engine.php?Cmd=see&P_site=133&P_self=5656&PMax=&PSkip=&Wormholed=1#. The search bar contains the word "efficiency". The website header features the Cogas Energie logo and a navigation menu with links for "home", "over Cogas", "thuis", "op de zaak", "actueel", "vacatures", "contact", and "zoeken". The main content area is titled "Gas en elektriciteit" and includes a sub-header "energie thuis" with an image of a woman. The text describes a consumer survey and lists three product variants: "Cogas VastePrijs", "Cogas Variabel", and "Cogas Groen". Each variant has a brief description and two call-to-action buttons: "Bereken zelf de kosten voor energie met Cogas [variant]" and "Vraag direct Cogas [variant] aan". A sidebar on the right contains sections for "Producten en tarieven", "Infobalie", and "Printvriendelijke versie". The footer of the browser window shows the "Internet" logo.

INTEGRATIE



- formulieren
- webshop

bol.com, de grootste mediawinkel van Nederland | Welkom - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Radio NL Zoek Radio 538 RSS Nieuws [50 new] S Instellingen

Adres <http://www.nl.bol.com/ls-bin/INTERSHOP.enfinity/et> Ga naar Koppelingen Google

WINKELWAGENTJE PROFIEL AAN/UIT BESTELSTATUS ACCOUNT HELP

HOME BOEKEN (NEDERLANDS) BOEKEN (ENGLS) MUZIEK DVD SOFTWARE & PC-ACCESSOIRES GAMES ELEKTRONICA MOBIELE TELEFONIE VOORDEEL

Snel zoeken: Alle producten Uitgebreid zoeken

Studieboeken - de laagste prijs van Nederland bol.com cadeaubon Altijd handig: Inktcartridges & Toners

Welkom bij bol.com!

Studeboeken
Al je studieboeken thuis besteld en thuisbezorgd
Gegarandeerd de goedkoopste van Nederland
Meer dan 500 boeken voor 10 euro
Recensie van de Maand
2e boek voor de halve prijs

Best verkocht
Boeken Top 10
Album Top 100
DVD Top 100
MP3-spelers
Telefoons

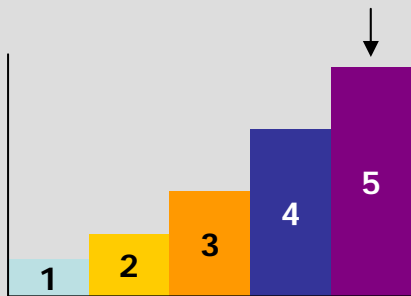
Stephen King - Lisey's verhaal
De nieuwste boeken snel bezorgd

De nieuwe Elizabeth George
Reserveer deze bestseller nu al!

Slechts € 7,99!
set van 5

(13 items over) Bezig met downloaden van afbeelding: http://www.nl.bol.com/intershoproot/eCS/Store/nl/ImagesOnline/Images_navig Internet

KETENINTEGRATIE



- formulieren
- webshop

The screenshot shows the D-reizen.nl website in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser title is "D-reizen.nl... Dezelfde reis voor de laagste prijs. - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://www.d-reizen.nl/". The website header features the D-reizen.nl logo and the slogan "Dezelfde reis voor de laagste prijs". Below the header is a navigation menu with categories like "Boek uit reisgids", "Alle aanbiedingen", "Vliegtickets", "Hotels", "Autohuur", and "Stedentrips". The main content area is titled "Autohuur" and "Huurauto voor de laagste prijs!". It includes a search form with fields for "Kies uw land" (set to "Argentinië"), "Selecteer een ophaallocatie" (set to "Buenos Aires Av del Libertador stadskantoor"), "Ophaal datum/tijd" (set to "05 jan 2006 12:00"), "Selecteer een inleverlocatie" (set to "Buenos Aires Av del Libertador stadskantoor"), and "Inlever datum/tijd" (set to "12 jan 2006 12:00"). A "VERDER" button is visible below the form. The page also features a sidebar with "Zoek en boek" and "Verzekeringen" sections.

Houding jegens gebruiker

Reactief

- Initiatief ligt bij de website bezoeker.
- Organisatie reageert op de vraag van de bezoeker en geeft geen aanvullende informatie.

Responsief

- Organisatie denkt mee met de bezoeker.
- Inzet van middelen als 'misschien ook van belang' of 'kijk ook op'.

Pro-actief

- De organisatie denkt vooruit op de bezoeker.
- De organisatie signaleert bijvoorbeeld pro-actief dat er een paspoort dient te worden verlengd.

Minister en Staatssecretaris

- Secretaris-Generaal
 - Auditedienst
 - Concernstaf
 - Gemeenschappelijke Dienst**
 - Dienstbureau
 - VRM Administratie Kantoor
 - Facilitaire en Informatie Dienst
 - VRM Advies- en Expertdienst
 - Directie Juridische Zaken
 - Directie Externe Veiligheid
 - Raden en Commissies
 - Directoraat-Generaal Wonen
 - Directoraat-Generaal Ruimte
 - Directoraat-Generaal Milieu
 - Directie Internationale Zaken
 - VRM-Inspectie
 - Rijksgebouwendienst
- Ruimtelijk Planbureau
- Milieu- en Natuurplanbureau

De Gemeenschappelijke Dienst (GD) ondersteunt VROM op het gebied van de bedrijfsvoering. De GD voert uit en adviseert. Zo kan VROM zijn bedrijfsvoering zo efficiënt en tegelijkertijd zo effectief mogelijk inrichten. Iedere VROM'er kan hier terecht voor ondersteuning en advies op het gebied van onder andere administratieve zaken, huisvesting, communicatie, financiën, schoonmaak, storingmelding, evenementen, boekingen van accommodaties en reizen, en catering.

VOORBEELD
reactief

The screenshot shows the bol.com website in Microsoft Internet Explorer. The page is for the book 'Erfstukken' by Paul Witteman. The left sidebar contains navigation links for 'Boeken', 'Muziek', 'DVD', 'Software & PC-accessoires', 'Games', 'Elektronica', and 'Mobiële telefonie'. The main content area includes a description, a 'Liefhebbers van deze auteur bestelden ook' section (circled in orange), a 'Recensie' section, a 'Biblion' section, 'Genre-informatie', 'Dit product komt voor in', 'Trefwoord(en)', 'Productinformatie', and 'Meer boeken met dezelfde kenmerken'. The 'Meer boeken met dezelfde kenmerken' section has a search button and several filter options.

Liefhebbers van deze auteur bestelden ook:

- [Martin Kaaij](#)
- [Katja Reichenfeld](#)
- [Hanneke Wijh](#)
- [Hester Carvalho](#)
- [Harry G.M. Prick](#)
- [Eddy Posthuma de Boer](#)

Meer boeken met dezelfde kenmerken:
Selecteer 1 of meer kenmerken:

<input type="checkbox"/> Prijs: Tot €10	<input type="checkbox"/> Trefwoord: Muziek
<input type="checkbox"/> Trefwoord: Opstellen	<input type="checkbox"/> Auteur: Paul Witteman
<input type="checkbox"/> Genre: Non-fictie	<input type="checkbox"/> Taal: Nederlandstalig
<input type="checkbox"/> Bindwijze: Paperback	

VOORBEELD
responsief

Amazon.com: Online Shopping for Electronics, Apparel, Computers, Books, DVDs & more - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoek Radio 538 RSS Nieuws [50 new] S

Adres <http://www.amazon.com/> Ga naar Koppelingen Google Uitvoeren Instellingen

amazon.com Your Store See All 35 Product Categories Your Account | Cart | Your Lists | Help

Gift Certificates | International | New Releases | Top Sellers | Today's Deals | Sell Your Stuff

Search Amazon.com GO Find Gifts Web Search GO

Hello. Sign in to get personalized recommendations. New customer? Start here. Make this your home page!

Browse

- Books, Music & Movies
 - Books
 - DVD
 - Magazines & Newspapers
 - Music
 - Textbooks
 - VHS
- Clothing & Accessories
 - Apparel & Accessories
 - Jewelry & Watches
 - Shoes
- Computer & Office
 - Computers
 - Office Products
 - Software
- Consumer Electronics
 - Audio & Video
 - Camera & Photo
 - Cell Phones & Service
 - Computer & Video Games
 - Musical Instruments
 - All Consumer Electronics
- Food & Household
 - Gourmet Food
 - Grocery

New iPods!
Shop now at Amazon.com

Save in September with Our \$25 Offer
Shop the Home Store for September savings on cookware, appliances, bedding, and more. Plus, **take \$25 off your order** when you spend \$125 on [Kitchen & Housewares](#) or [Bed & Bath](#) products. Start shopping for:

- [Small appliances](#)
- [Vacuums](#)
- [Cookware](#)
- [Bedding](#)

> [More Kitchen & Housewares deals](#)

Step Up to a Samsung HDTV

Terrific Textbook Discounts
Save up to 20% on a wide selection of **new textbooks**. Plus, get an extra \$15 off any order of \$150 or more of textbooks sold by Amazon.com. [Shop now.](#)

Fall Teakettle Specials
Warm up for fall and save up to 60% on a variety of teakettles. Shop for deals from [Le Creuset](#), [Farberware](#), and [Copco](#).

Low iPod Prices

Every Minute Counts
Be prepared. Purchase a Philips HeartStart Home Defibrillator and receive a free Adult Training Pads Kit

Gereed Internet

VOORBEELD pro-actief

Wijze informatie ontsluiten

Aanbodgestuurd

- Uitgangspunt is voorhanden informatie van de organisatie.
- Navigatiestructuur is leidend voor het vinden van informatie.

Vraaggericht

- Inspelen op thema's die leven bij de doelgroep.
- Sturende middelen inzetten om informatie te vinden.

Gepersonaliseerd

- Inspelen op thema's die leven bij de gebruiker (individu).
- Bezoeker bepaalt zelf welke informatie hij/zij wil zien.

The screenshot shows the website 'Vereniging Eigen Huis' in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL 'http://www.eigenhuis.nl/VerenigingEigenHuis'. The website's header includes the logo 'vereniging | eigen huis' with the tagline 'houdt iedereen scherp'. A navigation menu contains links for 'Home', 'Contact', 'Pers', 'Vragen', 'Sitemap', and 'Lidmaatschap'. A search bar with the text 'ZOEK' is located in the top right. The main content area is divided into several sections:

- Actueel:** Includes links for 'Tweede Kamer verkiezingen 2006', 'Nationale Hypotheekgarantie wordt duurder', 'Sociaal Economische Raad (SER) wil hypotheekrenteaftrek handhaven', 'Eigen Huis Hypotheek Klassement', and 'Eigen Huis Magazine september'.
- Kopen en Verkopen:** Includes links for 'Bestaand huis kopen', 'Nieuwbouwhuis kopen', 'Appartement', and 'Gratis adverteren: Huis op het Web'.
- Wonen:** Includes links for 'Verbouwen', 'Belastingen', 'Woonlasten', 'Nieuw: rechtsbijstandverzekering', and 'Herbouwwaardemeter'.
- Over Vereniging Eigen Huis:** Includes a description of the organization and links for 'Voordelen lidmaatschap', 'Aanmelden gratis nieuwsbrief', 'Profiteer van leuke ledenacties!', 'Vacatures bij Vereniging Eigen Huis', and 'Eigen Huis TV'.
- Over Vereniging Eigen Huis (dropdown menu):** Includes links for 'Lid worden', 'Gegevens wijzigen', 'Achtergrond', 'Standpunten en brieven', 'Eigen Huis houdt iedereen scherp', 'Vacatures', 'E-mail nieuwsbrief', 'Adreslijst', 'Wat is waar', 'Quiz', 'Contact', and 'Algemene Voorwaarden'.
- Inloggen:** Includes a login form with fields for 'Lidmaatschapsnummer:' and 'Postcode/wachtwoord:', and a 'LOGIN' button.
- Lidmaatschap:** Includes links for 'Lid worden', 'Voordelen lidmaatschap', and 'Wachtwoord vergeten?'.
- Bereken uw hypotheek top-5:** Includes a link for 'Eigen Huis Hypotheekservice'.

A yellow callout box is overlaid on the right side of the page, containing the text 'VOORBEELD aanbodgestuurd'.

VOORBEELD
aanbodgestuurd

The screenshot shows the website of the Province of North Brabant (Provincie Noord-Brabant) in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar shows the URL <http://www.brabant.nl>. The website has a red header with navigation links: Site-index, Help, Contact, English, Brabantloket, and a search button (ZOEK). Below the header, there is a 'Welkom' message and a large image of a landscape. A navigation menu is visible with categories: Leven, Wonen, Werken, Recreëren, Leren, Verplaatsen, Besturen, and Beleid. The 'Wonen' category is selected, and a dropdown menu is open, listing various topics such as 'Wonen wonen Jereen', 'Cultuur en de woonomgeving', 'Veilig en schoon wonen', 'Ruimte in Brabant', 'Ontgronden', 'Water in uw woonomgeving', 'Wonen in de toekomst', and 'Zuinig ruimtegebruik'. On the right side of the page, there are sections for 'Veelgestelde Vragen', 'Armoede bestrijding', 'WEBLOGS', 'Gratis energiemeter', and 'Uw Stem'. The footer of the website indicates the last update was on Monday, February 20, 2006, and is © Provincie Noord-Brabant 2003.

**VOORBEELD
vraaggericht**

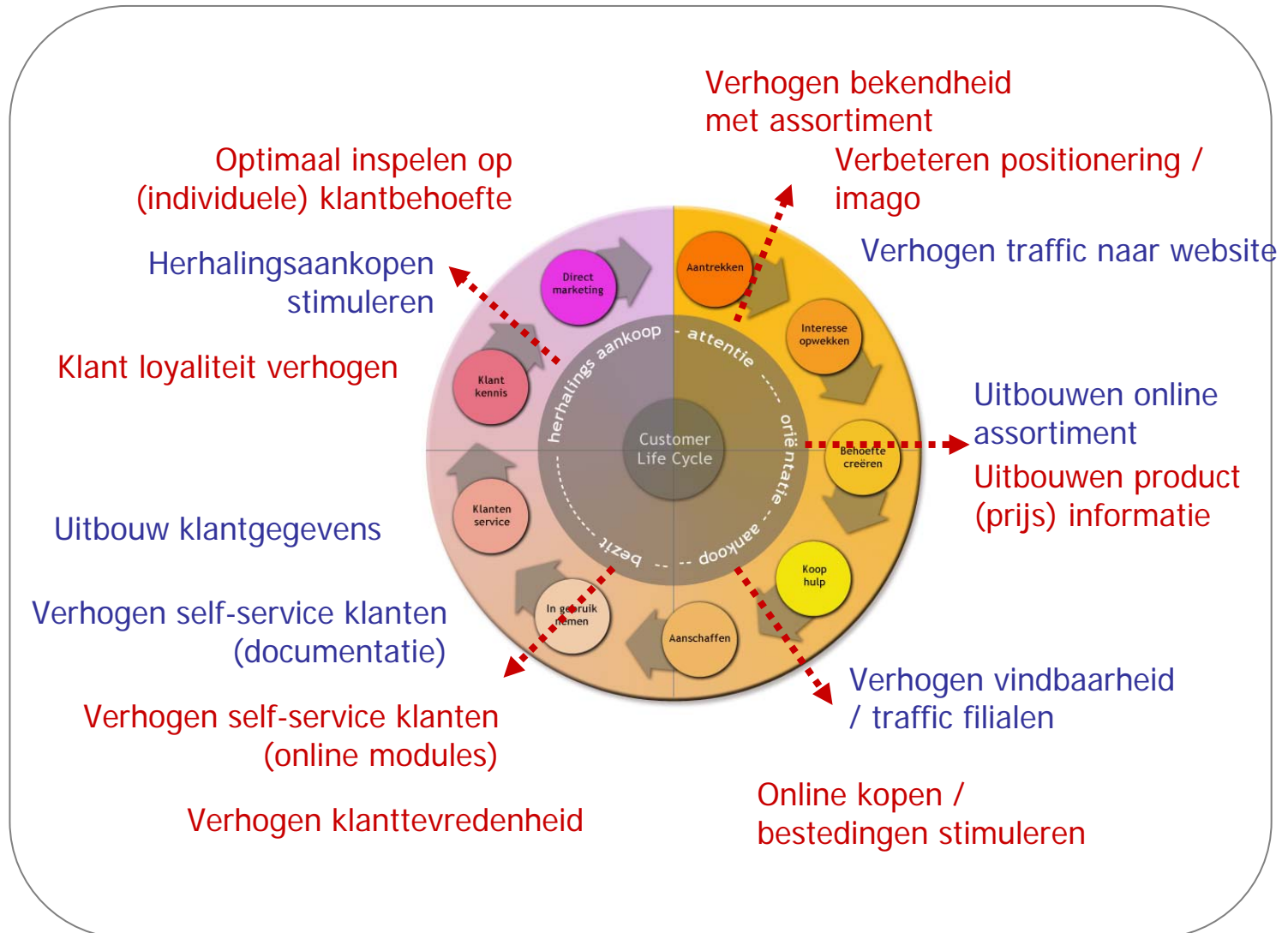
Ambities en doelstellingen

Wijze van informatie ontsluiten

The screenshot displays a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar showing <http://www.google.nl/ig?hl=nl>. The page is a personalized Google homepage. At the top, there is a search bar with the text "Google zoeken" and "Ik doe een gok". Below the search bar, there are several navigation links: "Het Internet", "Afbeeldingen", "Discussiegroepen", "Nieuws", and "meer". A "Content toevoegen" link is visible on the left side. The main content area is titled "Inhoud voor startpagina - Microsoft Internet Explorer" and "Inhoud toevoegen aan uw startpagina". It features a grid of personalized content tiles, each with a "Nu toevoegen" button. The tiles include: "Populair", "Nieuws", "Hulpprogramma's", "Communicatie", "Leuk & games", "Financieel", "Sport", "Lifestyle", "Technologie", "Nieuwe berichten", "Privé", "GreenStyl", "Memo", "STICKY NOTES", "Computer Idee Nieuws", "Fit-service Snelheidscontroles", "fit-service.nl", "Te-doen-lijstje", "buy groceries", "Pay bills", "Make more to med", "Go to the post", "KNMI - Weersverwachting", "Fokke en Sukke dagelijkse cartoon", "Wikipedia", "de Volkskrant", "AutoWeek.nl nieuws", "de Volkskrant | Laatste nieuws", "de Volkskrant", "Personal Computer Magazine: Homepage", "FilmTotaal - Films op TV", "NU.nl Algemeen Nieuws", and "Personal Computer Magazine: Homepage". A yellow box in the bottom right corner contains the text "VOORBEELD gepersonaliseerd".

VOORBEELD
gepersonaliseerd

Doelen



Conclusies

CRM en internet komen bij elkaar in alle fasen van de CLC

Door trends en nieuwe ontwikkelingen wordt CRM steeds belangrijker om tijd/budget goed te besteden

Groei in internet ambities zorgt voor toenemend aantal raakvlakken