

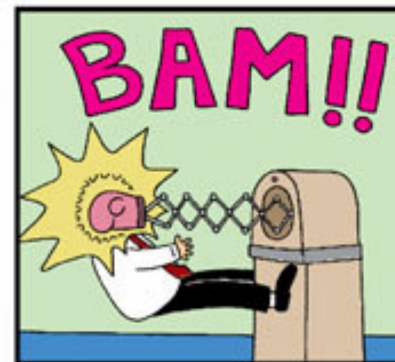
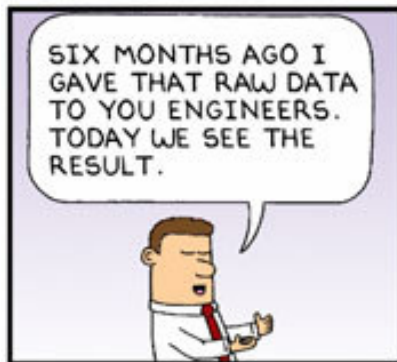
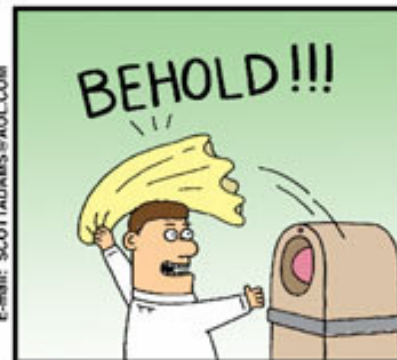
Synthetron@CRM

- Communicatie en CRM
- Werking Synthetron
- Demonstratie
- Toepassingen CRM
- Resultaten discussie CRM Innovatie

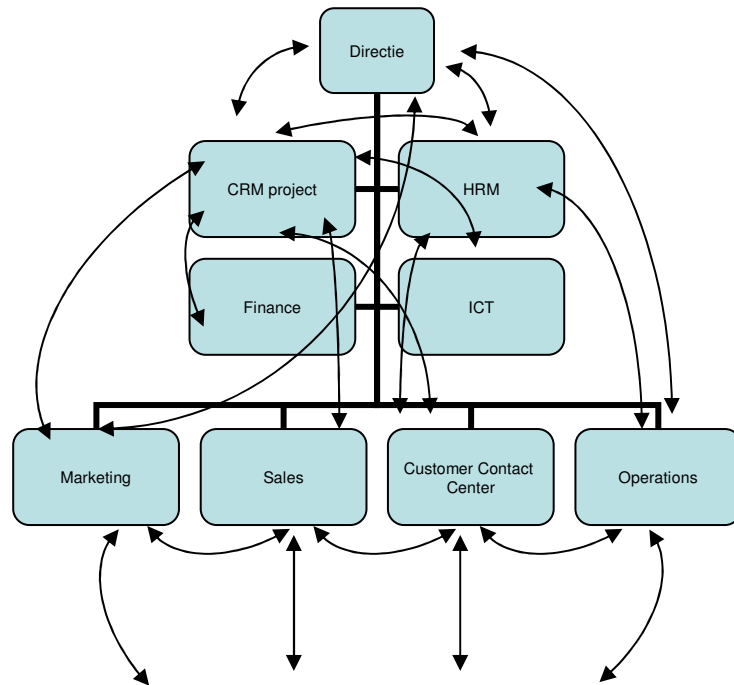
Michel Brakenhoff 22 maart 2007



Communicatie en samenwerking verloopt niet altijd volgens verwachting

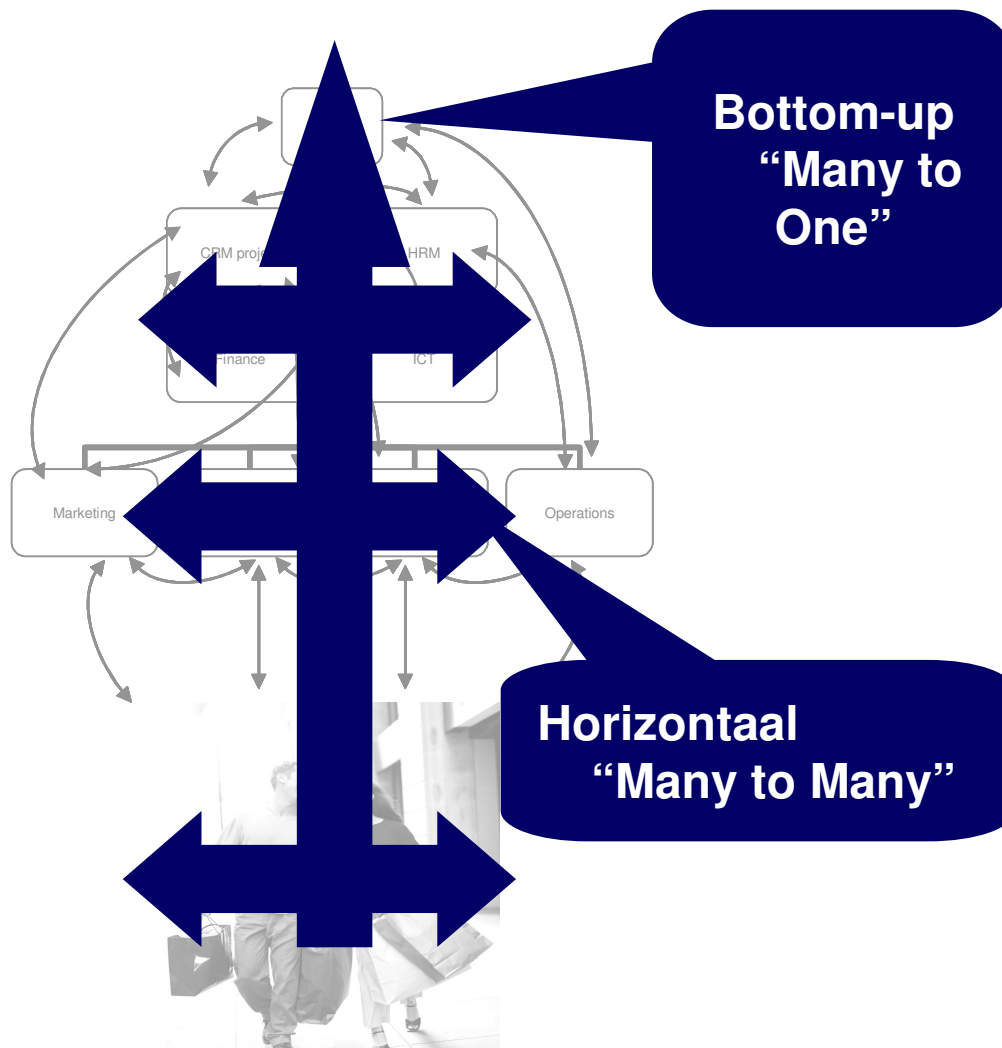


CRM vereist veel en complexe communicatie



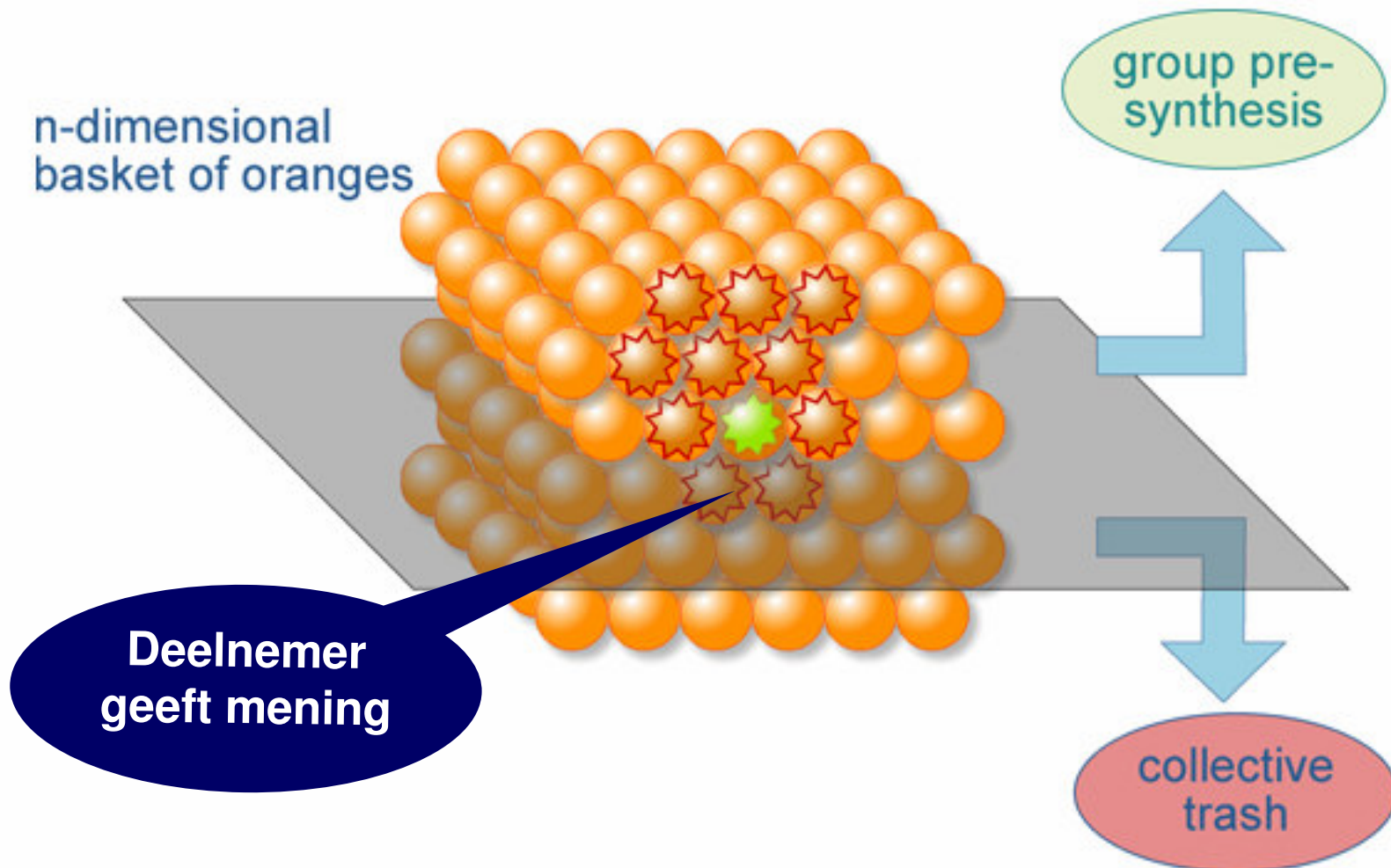
- **Luisteren** naar wensen en **begrijpen** denkpatronen klanten
- Ontwikkeling strategie met **draagvlak** in organisatie
- ICT systeem en processen **afgestemd op** klanten en uiteenlopende gebruikers in front en back office
- **Samenwerking** tussen marketing en verkoop afdelingen
- Nieuwe beloningssystemen en functieprofielen die **aansluiten** op praktijk en **motiverend** werken

Synthetron geeft helder inzicht in de gedeelde mening van grote groepen



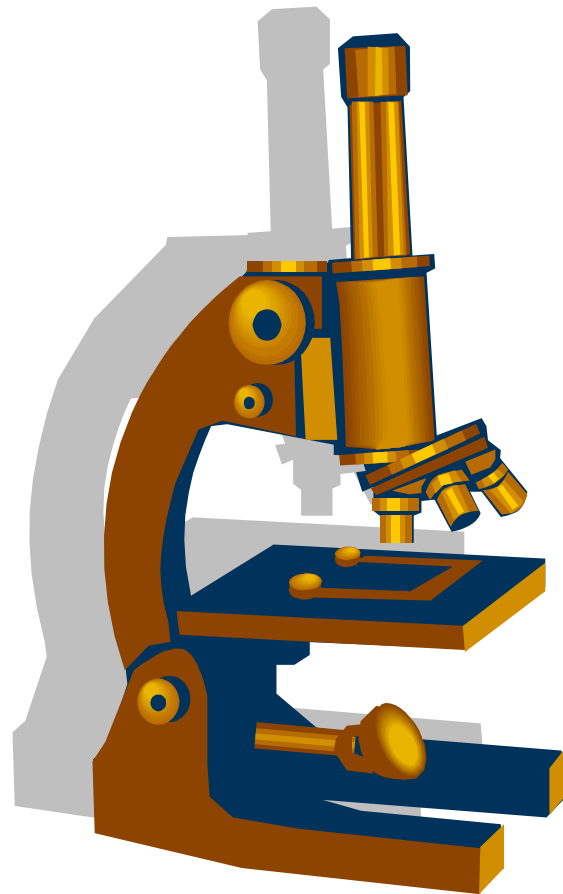
- “Safe space”
- Grote schaal tot 200 deelnemers
- Minimaal tijdsbeslag
- Leuk interactief proces
- Deelnemers filteren zelf breed gedragen inzichten
- Dienstverlening: opzet project, moderatie met opdrachtgever, analyse en rapportage

Real-time interactie op grote schaal mogelijk dankzij gekoppelde mini-discussies



Patent pending

DEMO



www.synthetron.com/animation/nl

Na de discussie is een gestructureerde lijst van Synthetrons direct beschikbaar

Synthetron Report - Microsoft Internet Explorer aangeboden door Zon

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Stemming:

Hoe tevreden bent u over de activiteiten van PIM ?

resultaten stemming:

waarde	aantal scores	percent
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Ontevreden	0	0,0 %
Neutraal	0	0,0 %
Tevreden	6	55,0 %
Zeer tevreden	5	45,0 %

gestart: 21:20:35 CET
geëindigd: 21:32:26 CET

aantal synthetrons: 11

id	tijd	score	status	tekst
1770	21:22:49	11	akkoord	Meer halen uit netwerken, lijsten met deelnemers van elke sessie uitdelen. Netwerk meer uitnutten zoals LinkedIn of OpenBC.
1770	21:27:51	8	akkoord	ledenboek zodat je netwerk kunt benutten buiten PIM om
1770	21:21:46	8	akkoord	ik vind het initiatief om ons virtuel eens te laten samen denken met dit media best leuk
1770	21:23:01	6	akkoord	Juist nieuwe innovatieve toepassingen gebruiken! ZOals deze tool maar ook een interactieve community!
1770	21:23:47	6	akkoord	Bijeenkomsten zijn nuttig en informatief. Hoeveelheid bureau 's neemt echter wel toe, graag focus op opdrachtgevers.
1770	21:31:26	5	akkoord	Leuke discussie. Goede innovatie!
1770	21:25:27	5	akkoord	Leden met elkaar in contact laten komen lijkt me zeer prettig. Samen aan cases werken of een second opinion vragen is nooit vervelend. Geen acquisitie!
1770	21:23:30	4	akkoord	Leden kunnen elkaar meer bieden buiten PIM dan alleen aanwezig zijn tijdens PIM sessies
1770	21:29:02	4	akkoord	elaboreert op Meer halen uit netwerken, lijsten met deelnemers van elke sessie uitdelen. Netwerk meer uitnutten zoals LinkedIn of OpenBC.
1770	21:24:59	4	akkoord	Bij PIM kan ik als vakidoot mijn ei kwijt ...
1770	21:29:41	4	akkoord	de verscheidenheid aan bedrijven Bus-to-bus, bus-to-cons, leren van elkaar in sessies.
1770	21:29:41	4	akkoord	Bij PIM kan ik zelf actief delen en daardoor is de binding van PIM leden groot: actief i.p.v. passief

onderwerp: Neem even een moment voor reflectie. Als u terugkijkt op de discussie van het afgelopen uur, wat is dan uw finale conclusie voor de toekomst van marketing, innovatie en PIM ? Begin uw zin met: ?Mijn belangrijkste conclusie is?

gestart: 21:32:26 CET
geëindigd: 21:40:14 CET

start

Koppelingen Adres NL 13:47

Poll of open vraag

Selectie per onderwerp

Belang

Nuance

Doelgericht luisteren naar klanten

Voordelen Synthetron

- Bereiken van doelgroepen die moeilijk te recrutereren zijn
- Bespreking van gevoelige onderwerpen in groepsverband
- Authentieke meningen door afwezigheid sociale druk
- Representatieve geografische spreiding
- Deelname eenvoudig en plezierig voor klanten

Cases

- Design nieuwe website
- Ontwikkeling management training aanbod voor jonge professionals
- Testen succesvol product concept in ander land

Betrekken medewerkers bij veranderingsproces op efficiënte manier

Voordelen

- Optimaal gebruik beschikbare kennis en ervaring
- Snel inzicht in praktische haalbaarheid
- Open bespreking van emoties, (verborgen) weerstanden
- Soepele implementatie van nieuwe manier van werken door draagvlak
- Afstemmen interne communicatie op “hot issues”

Cases

- Motivatie & operationele verbeteringen
- Roll-out nieuwe software en processen
- Feedback medewerkers over nieuwe strategie

Alignment en samenwerking tussen verschillende afdelingen

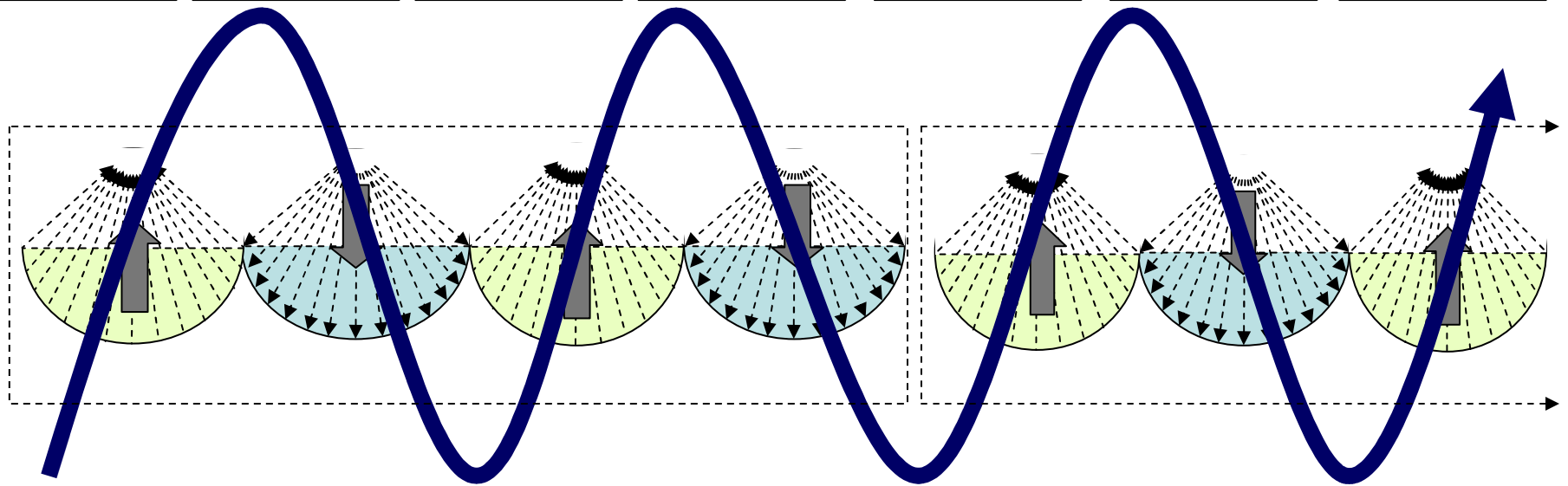
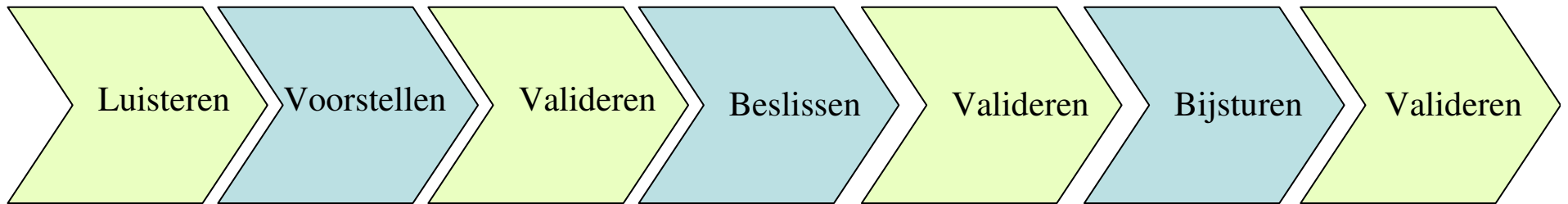
Voordelen

- Focus op de inhoud en niet op de boodschapper
- Constructieve dialoog over doelstellingen, randvoorwaarden en verwachtingen
- Via interactie gezamenlijk op zoek naar gedeelde meningen
 - Issues en prioriteiten
 - Weerstand, vertrouwen en versnellers

Cases

- Feedback verkoop op nieuw concept marketing
- Back office luistert naar ervaringen front office
- Case sales teams

De management wave



Analyse



Implementatie

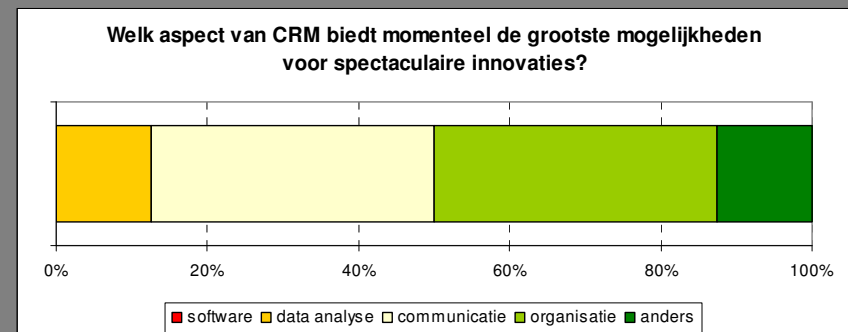
Resultaten Synthetron discussie CRM Innovatie (1)

- **CRM deels gelijk aan innovatie**
- **Randvoorwaarden CRM**
 - Draagvlak in organisatie
 - Ondersteunende systemen
- **Verbeteringen CRM**
 - Bestaande kennis en mogelijkheden toepassen
 - Communicatie en organisatie
 - Cultuurverandering tijdrovend
 - Meer introductie klantgroepmanagers

“...CRM is vaak al een innovatie in organisaties”

“...draagvlak in de organisatie; iedereen moet snappen wat het doel is”

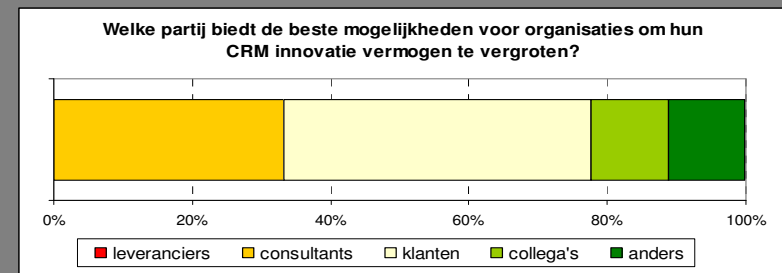
“...vooral het echt actie nemen op customer insights ipv alleen onderzoek voor het onderzoek”



Resultaten Synthetron discussie CRM Innovatie (2)

- **Drivers CRM Innovatie**
 - Experimenteren
 - Aantonen ROI
- **Klanten meest belangrijke partij voor innovatie**
- **Synthetron ervaring positief**

“...Het is zaak het effect van CRM SMART te maken, aantoonbaar te maken met harde cijfers dat het werkt”



“...Ja de klant aan de knoppen als stuurder van wat je wel of niet wilt klinkt als muziek in mijn oren”

“...ik vind het een goed en snel instrument”

Werking en voordelen ruimschoots in de praktijk bewezen



PHILIPS



Mees Pierson



Management Centre Europe



ABB



Deelname is eenvoudig

