



## Het Nieuwe Werken en CRM

CRM  
Info

Het Nieuwe Werken is een visie om werken effectiever, efficiënter en plezieriger te maken. Het Nieuwe Werken is plaats en tijdsonafhankelijk. Werken wanneer en waar je wil. Samen werken, virtuele teams, informatie delen. Met de hedendaagse technologie is dit eenvoudig te realiseren.

### Werkt u al op de nieuwe manier?

Bent u nu op uw vaste werkplek op kantoor, is het een doordeweekse dag, is het tussen 09:00 en 17:00 uur? Dan werkt u nog op de oude manier.

Leest u dit nu van een laptop, notebook Ipad of E-reader en u zit op een flexplek op kantoor? Grote kans dat u al aan Het Nieuwe Werken begonnen bent.

### Voorbeeld

Ik heb deze tekst bedacht in de auto en “geschreven” op m’n laptop, in m’n tuin, in het weekeinde. Ondertussen had ik Twitter aan om berichten over #HNW en over #MSCRM te volgen. Tegelijkertijd volgde ik bepaalde discussies op LinkedIn.

### Het Nieuwe Werken? So What

Het invoeren van Het Nieuwe Werken maakt van u niet alleen een aantrekkelijke werkgever. Het heeft ook veel voordelen. Ik noem er een paar

- Er is een betere werk/privé balans  
Medewerkers kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week werken. Zij kunnen zelf hun werk indelen. Brengen 's morgens de kinderen naar school en ronden 's avonds in alle rust een rapport af. Dat levert minder stress, zorgt voor een betere indeling van de werktijd en verhoogt de productiviteit.
- Het is goed voor het milieu  
U en uw medewerkers vermijden de files, rijden minder en verlagen zo de CO2 uitstoot. En dat levert direct geld op door lagere brandstofkosten.
- Betere resultaten  
Het Nieuwe Werken dwingt organisaties te gaan sturen op output, op resultaat. Het gaat erom wat een medewerker bereikt, niet langer of hij of zij een vast aantal uur op kantoor aanwezig is.
- Tevreden klanten  
U bent (virtueel) 24 / 7 bereikbaar, dit is ook nodig want klanten zijn mondiger en weerbaarder geworden.





# CRM Info

- Lagere kosten

Door het gebruik van flexwerkplekken hebt u minder kantoorruimte nodig.

## Hoe mee te doen

Voor #HNW geldt, net als voor #MSCRM dat voordat u er aan begint u eerst moet bepalen waarom u het wilt, wat is uw doel, hoe denkt u dat doel te kunnen bereiken. Tevens moet u bepalen hoeveel geld of welke voordelen gaat de inzet van #MSCRM en het werken volgens #HNW u opleveren

## Het Nieuwe Weken voor marketing en verkoop

Tegenwoordig is vrijwel alle informatie over klanten digitaal beschikbaar. De grote uitdaging is om deze informatie te kunnen vinden, te kunnen bewerken en te kunnen delen. Dat is nu precies waar CRM applicaties voor zijn gemaakt. De inzet van CRM maakt het mogelijk om 'Altijd en overal te werken'. Andere werktijden dan van 9 tot 5, niet langer alleen op kantoor.

## CRM: Up to date klantinformatie

Een goede relatie met uw klant begint met de juiste informatie. Moet u vaak zoeken naar de juiste gegevens? Met CRM beheert u uw klantinformatie voortaan op een centrale plek. Dit maakt het beheer en het vinden van actuele informatie gemakkelijker.

## Directe resultaten

Hogere klanttevredenheid, groter van het klantbestand, meer omzet, snel en adequaat reageren.

## Efficiënter samenwerken en kennis delen

Als kennis en informatie her en der verspreid zijn binnen uw bedrijf, kan het vinden en delen ervan onnodig veel tijd kosten. Door informatie op één centrale plek beschikbaar te stellen voorkomt u dit en kan er efficiënter worden gewerkt.

## Directe voordelen

Overall toegang tot documenten, gecentraliseerde opslagplaats, tijdsbesparing door geïntegreerde search, delen en bewerken van documenten.





# CRM Info

## **Innovatie is HET concurrentiewapen**

Wilt u meer weten over het nieuwe werken? Op het internet is veel te vinden. Een nieuwe bron van informatie is Twitter met actuele berichten die over Het Nieuwe Werken gaan (#HNW). Ook op LinkedIn zijn er veel groepen met het onderwerp: "Het Nieuwe Werken". Mogelijk haalt u hier inspiratie uit.

## **Conclusie**

Het Nieuwe Werken maakt het leven een stuk aangenamer!



Leo Rietbergen heeft al ruim 15 jaar CRM ervaring, waarvan 11 jaar bij DBS. Eerst als Account Manager, later als Product Manager is hij betrokken geweest bij honderden CRM trajecten. Al sinds de introductie van Microsoft Dynamics CRM in 2003 verzorgt Leo de maandelijkse [CRM informatie sessies](#) bij DBS