

Whitepaper Brochures versturen uit Coachview



Het hart van jouw cursusorganisatie

Inhoudsopgave

1	Huidige situatie en uitdaging.....	3
2	Stappenplan en oplossing	3
2.1	Stap 1: Inrichten Opleidingssoort	3
2.2	Stap 2: Inrichten Persoonscategorie	4
2.3	Stap 3: Inrichten werkproces.....	4
2.3.1	Actie 1: Verwerken webaanvraag	4
2.3.2	Actie 2: Verwerken webaanvraag	5
2.3.3	Actie 3: Toevoegen persoonscategorie	6
2.3.4	Actie 4: Herinneringsmail	6
2.3.5	Actie 5: opleidingsvraag laten vervallen.....	7
3	Testimonial.....	7
4	Ondersteuning voor volgende stappen.....	8

1 Huidige situatie en uitdaging

Opleider Coachview Academy geeft verschillende cursussen in het gebruik van Coachview. Op dit moment kunnen mensen op de website brochures aanvragen voor de verschillende opleidingen die worden aangeboden. De brochureaanvragen worden in de info mailbox ontvangen waarna een medewerker handmatig een pdf met de juiste brochure toestuurde. Ook de opvolging van de aanvragen wordt handmatig gedaan en wordt in de waan van de dag weleens vergeten. Dit kost de medewerker veel tijd en wie de brochures heeft aangevraagd is niet makkelijk te achterhalen. Coachview Academy wil de brochureaanvragen automatiseren en in Coachview vastleggen wie brochures heeft aangevraagd, zodat deze potentiële deelnemers later gericht benadert kunnen worden.

2 Stappenplan en oplossing

Om de brochureaanvragen via Coachview te automatiseren zijn verschillende stappen nodig.

1. Richt voor elke brochure een opleidingssoort in (bijvoorbeeld 'Brochure Coachview Basis' met als code 'BCB').
2. Richt een persoonscategorie per brochure in.
3. Richt voor het verwerken van een brochureaanvraag het werkproces in met behulp van actie- en documenttemplates.
4. Koppel het werkproces aan de opleidingssoort.

Elke brochureaanvraag wordt in Coachview verwerkt als een aanvraag met één opleidingsvraag, beide hebben de status 'wachttijl'. Na het uitvoeren van het werkproces wordt deze aanvraag automatisch opgeschoond door de opleidingsvraag te laten vervallen.

2.1 Stap 1: Inrichten Opleidingssoort

In Coachview richt je een opleidingssoort in die gepubliceerd wordt naar de website of het opleidingsportaal.

Opleidingssoort > BCB - Brochure Coachview Basis > Algemeen

BEWERKEN TERUG KOPIËREN ⓘ

Opleidingssoort: BCB - Brochure Coachview Basis

Code:	BCB
Naam:	Brochure Coachview Basis
Status:	Definitief
Facturen op geblokkeerd:	nee
Aantal onderdelen:	1
Totaal aantal uur:	0
Totaal studiebelasting:	0
Aanmeldingen:	0 op wachtlijst (0 order)
Min. deelnemers:	0
Max. deelnemers:	0
Presentie % voor akkoord:	100
Publicatie website:	ja
Publicatie opleidingsportaal:	Coachview learnview
Categorieën:	Brochure

Deze opleidingssoort hoeft uit slechts één soortonderdeel te bestaan

Opleidingssoort > BCB - Brochure Coachview Basis > Onderdelen

NIEUW KOPPELEN ROOSTER BEWERKEN

Nr	Naam	Code	# uren	Tijd van	Tijd tot	# min.	# max.	Presentieplicht	Slagingsplicht	Lesvorm
1	Brochure	BCB	0					Nee	Nee	Klassikaal

	Meer weten? Klik dan hier .
	Maak en voeg de opleidingssoortcategorie 'Brochures' toe aan de opleidingssoort en publiceer deze naar de website of het opleidingsportaal. • Haal eenvoudig informatie op over het aantal aangevraagde brochures. • Plaats de brochure op een bepaalde pagina of in een specifiek menu.

Categorie opleidingssoort > Brochure > Algemeen

BEWERKEN TERUG ⓘ

Naam:	Brochure
Categoriegroep:	Opleidingsportaal
Opleidingssoorten:	Brochure Coachview Basis
Publicatie website:	ja
Publicatie opleidingsportaal:	Coachview learnview
Apps:	CursistApp: Nee ContactApp: Nee
Publicatie planning:	ja
Kleur planningsmodule:	

2.2 Stap 2: Inrichten Persoonscategorie

De brochureaanvraag wordt vastgelegd in het persoonsdossier aan de hand van een persoonscategorie (bijv. 'Brochure Coachview Basis aangevraagd'). Met deze persoonscategorie kun je later selecties draaien in de personenlijst of algemene mailings versturen om deze groep potentiële deelnemers te activeren zich voor de opleiding in te schrijven. Heb je een koppeling met MailChimp? Dan wordt deze persoon automatisch toegevoegd aan een specifieke mailingslijst.

	Meer weten over het inrichten van persoonscategorieën? Klik dan hier .
--	--

2.3 Stap 3: Inrichten werkproces

Om de brochureaanvraag te automatiseren maak je gebruik van vijf actie- en twee documenttemplates.

2.3.1 Actie 1: Verwerken webaanvraag

Bij binnenkomst van de webaanvraag in Coachview verstuurt deze actie de mail waarin verwezen wordt naar de fysieke brochure die geplaatst is in een online locatie of als PDF bijlage.

Actietemplate		
Panel en optie	Opmerkingen	
Algemeen:		
Naam:	Webaanvraag bevestigen ontvangst brochure aanvraag [Webaanvraag:ContactPersoon]	
Template uit bibliotheek:	Ja Webaanvraag - bevestigen ontvangst van inschrijfformulier - [Webaanvraag:ContactPersoon]	
Uitvoering:	automatisch	
Categorieën:	Brochure	
Datagroep:	Webaanvraag	
Proces:		
Proces:	Versturen e-mail	
Gebeurtenis:	Webaanvraag is aangemaakt	
Documenttemplate:	Als je de actietemplate uit de bibliotheek haalt, wordt er automatisch een documenttemplate met dezelfde naam aangemaakt. Wijzig de naam en inhoud.	
Timing:		
Moment:	0 werkdagen na optreden gebeurtenis	
Verloopt:	0 werkdagen na optreden gebeurtenis	
Tijd:	Niet van toepassing	
Afronden na verlopen:	Nee	

Actietemplate	
Panel en optie	Opmerkingen
Actie aanmaken:	Altijd
	De timing impliceert dat als de webaanvraag in Coachview binnenkomt de actie gestempeld wordt en direct wordt uitgevoerd.
Voorwaarden:	
Voorwaarden:	Niet van toepassing.

Documenttemplate	
Heb je de actietemplate via de bibliotheek aangemaakt dan wordt automatisch de bijbehorende documenttemplate voor je aangemaakt. 1. Maak je gebruik van een PDF en heb je verschillende brochures? Dan heb je per brochure een actie- en documenttemplate nodig. Upload de PDF via tab 'Documenten' in de brochure opleidingssoort en koppel deze aan de bijbehorende documenttemplate. Dit doe je via tab 'Algemeen' en panel 'Bijlage(n) koppelen'. Zoek de PDF met behulp van het vergrootglas bij optie 'Bestaand in- of extern document'. 2. Maak je gebruik van een online locatie te bereiken via een URL? Dan heb je maar één documenttemplate nodig. Maak een vrij veld aan voor de opleidingssoort en leg per brochure opleidingssoort de URL vast in dit vrije veld. Gebruik de volgende samenvoegcode in de documenttemplate. [Opleidingssoort] Download de brochure [Opleidingssoort:VrijveldBrochureURL] Let op: zijn de actie- en documenttemplates niet aangemaakt via de bibliotheek en heb je deze zelf aangemaakt? De documenttemplate moet dezelfde datagroep (Webaanvraag) hebben als de actietemplate. Voordat je de actietemplate aanmaakt moet je eerst de documenttemplate aanmaken.	

2.3.2 Actie 2: Verwerken webaanvraag

Verwerk de webaanvraag door plaatsen op wachtlijst. De webaanvraag kun je handmatig of automatisch laten verwerken.

Automatisch:

- **Voordeel:** de verwerking van de aanvraag gaat in het weekend gewoon door.
- **Nadeel:** je verliest de controle op al dan niet bestaande bedrijven en personen. Het kan dus zijn dat bij het verwerken een bedrijf en/of persoon dubbel wordt aangemaakt.

Handmatig:

- **Voordeel:** je verwerkt zelf de webaanvraag en hebt controle of je het bedrijf en personen nieuw laat aanmaken of laat bijwerken.
- **Nadeel:** het proces ligt in het weekend stil.

Actietemplate	
Panel en optie	Opmerkingen
Algemeen:	
Naam:	Webaanvraag verwerken [Webaanvraag:ContactPersoon]
Template uit bibliotheek:	Ja
	Webaanvraag automatisch verwerken
Uitvoering:	Handmatig / automatisch
Categorieën:	Brochure
Datagroep:	Webaanvraag
Proces:	
Proces:	Verwerken webaanvraag
Gebeurtenis:	Webaanvraag is aangemaakt
Timing:	
Moment:	0 werkdagen na optreden gebeurtenis
Verloopt:	0 werkdagen na optreden gebeurtenis
Tijd:	Niet van toepassing
Afronden na verlopen:	Nee
Actie aanmaken:	Altijd
	De timing impliceert dat als de webaanvraag in Coachview binnenkomt de actie gestempeld wordt en direct wordt uitgevoerd.
Voorwaarden:	
Voorwaarden:	Niet van toepassing.

2.3.3 Actie 3: Toevoegen persoonscategorie

Wordt de webaanvraag verwerkt dan wordt er een aanvraag en een opleidingsvraag aangemaakt. Dit zorgt ervoor dat de actie om een persoonscategorie toe te voegen wordt gestempeld en uitgevoerd. De actie is zowel zichtbaar in de aanvraag als in de opleidingsvraag. Heb je meerdere brochures en bijbehorende persoonscategorieën, dan moet je per brochure de actietemplate maken en koppelen aan de bijbehorende opleidingssoort.

Actietemplate		
Panel en optie	Opmerkingen	
Algemeen:		
Naam:	Toevoegen persoonscategorie brochure [OpleidingsSoort:Naam] - [Persoon:NaamVolledig]	
Template uit bibliotheek:	Nee	
Uitvoering:	automatisch	
Categorieën:	Brochure	
Datagroep:	Opleidingsvraag	
Proces:		
Proces:	Persoonscategorie toevoegen of verwijderen	
Gebeurtenis:	Opleidingsvraag is aangemaakt	
Persoonscategorie:	Brochure X	
Toevoegen/Verwijderen:	Toevoegen	
Timing:		
Moment:	0 werkdagen na optreden gebeurtenis	
Verloopt:	0 werkdagen na optreden gebeurtenis	
Tijd:	Niet van toepassing	
Afronden na verlopen:	Nee	
Actie aanmaken:	Altijd	
	De timing impliceert dat als de opleidingsvraag gemaakt wordt de actie gestempeld wordt en direct wordt uitgevoerd (mits aan voorwaarden is voldaan).	
Voorwaarden:		
Voorwaarden:	- Status: wachtlijst - Persoon is ingevuld: Ja	

2.3.4 Actie 4: Herinneringsmail

Verstuur na x dagen geautomatiseerd een herinneringsmail.

Actietemplate		
Panel en optie	Opmerkingen	
Algemeen:		
Naam:	Verstuur herinneringsmail brochure [OpleidingsSoort:Naam] - [Persoon:NaamVolledig]	
Template uit bibliotheek:	Ja Deelnemer bevestigen over inschrijving op wachtlijst [OpleidingsSoort:Naam] - [Persoon:NaamVolledig]	
Uitvoering:	automatisch	
Categorieën:	Brochure	
Datagroep:	Opleidingsvraag	
Proces:		
Proces:	Versturen e-mail	
Gebeurtenis:	Opleidingsvraag is aangemaakt	
Documenttemplate:	Als je de actietemplate uit de bibliotheek haalt, wordt er automatisch een documenttemplate met dezelfde naam aangemaakt. Wijzig de naam en inhoud.	
Timing:		
Moment:	7 werkdagen na optreden gebeurtenis	
Verloopt:	7 werkdagen na optreden gebeurtenis	
Tijd:	09:00	
Afronden na verlopen:	Nee	
Actie aanmaken:	Altijd	
	De timing impliceert dat als de opleidingsvraag gemaakt wordt de actie wordt gestempeld en na 7 werkdagen wordt uitgevoerd (mits aan voorwaarden is voldaan). Kies je voor werkdagen dan wordt het weekend meegenomen. Kies je voor dagen dan	

Actietemplate	
Panel en optie	Opmerkingen
	wordt het weekend overgeslagen. Gebruik een tijd omdat anders de actie in de nacht wordt uitgevoerd.
Voorwaarden:	
Voorwaarden:	- Status: wachtlijst - Persoon is ingevuld: Ja

Documenttemplate
Heb je de actietemplate via de bibliotheek aangemaakt dan wordt automatisch de bijbehorende documenttemplate voor je aangemaakt. Denk eraan om onder andere de inhoud maar ook de afzender aan te passen.
Let op: zijn de actie- en documenttemplates niet aangemaakt via de bibliotheek en heb je deze zelf aangemaakt? De documenttemplate moet dezelfde datagroep (Webaanvraag) hebben als de actietemplate. Voordat je de actietemplate aanmaakt moet je eerst de documenttemplate aanmaken.

2.3.5 Actie 5: opleidingsvraag laten vervallen

Deze actie zorgt ervoor dat de opleidingsvraag komt te vervallen. Daarmee schoon je automatisch de wachtlijst op. Let op: de aanvraag wordt afgerond.

Actietemplate	
Panel en optie	Opmerkingen
Algemeen:	
Naam:	Laat opleidingsvraag Brochure vervallen [OpleidingsSoort:Naam] - [Persoon:NaamVolledig]
Template uit bibliotheek:	Nee
Uitvoering:	automatisch
Categorieën:	Brochure
Datagroep:	Opleidingsvraag
Proces:	
Proces:	Opleidingsvraag laten vervallen
Gebeurtenis:	Opleidingsvraag is aangemaakt
Timing:	
Moment:	14 werkdagen na optreden gebeurtenis
Verloopt:	14 werkdagen na optreden gebeurtenis
Tijd:	Niet van toepassing
Afronden na verlopen:	Nee
Actie aanmaken:	Altijd
	Zorg ervoor dat de timing later is als actie 4. Wordt deze actie uitgevoerd dan wordt de status van de opleidingsvraag 'vervallen' en actie 4 voldoet dus niet meer aan de voorwaarde.
Voorwaarden:	
Voorwaarden:	- Status: wachtlijst - Persoon is ingevuld: Ja

	- Meer weten over actietemplates? Klik dan hier. - Meer weten over documenttemplates? Klik dan hier. - Meer weten over vrije velden? Klik dan hier. - Meer weten over uploaden documenten? Klik dan hier.
---	--

3 Testimonial

Sinds we dit hebben geautomatiseerd in Coachview is er veel veranderd. We hebben voor iedere opleiding een opleidingssoort met een duidelijke structuur ingericht, gekoppeld aan een overkoepelend werkproces. De automatische e-mails zijn in basis hetzelfde, maar variëren op dynamische wijze afhankelijk van de brochure die is aangevraagd. Deze inrichting was verrassend eenvoudig te implementeren in onze bestaande werkwijze.

Het automatiseren van de brochureaanvragen heeft ons niet alleen veel tijd bespaard, maar zorgt ook voor een consistente en professionele opvolging richting de aanvrager. Elke

potentiële deelnemer ontvangt direct een passende reactie, wat de kans op conversie aanzienlijk vergroot. Bovendien hebben we nu inzicht in wie welke brochure heeft gedownload, ook via externe portals zoals Springest. Al deze informatie wordt automatisch geregistreerd in Coachview, waardoor we veel beter kunnen sturen op aantallen, conversies en trends.

Wat misschien wel het meest opvallend is, is dat we op een gemiddelde werkdag nauwelijks nog omkijk hebben naar deze processen. Alles loopt vanzelf, en dat geeft ons de ruimte om onze aandacht te richten op andere zaken.

Ik zou deze werkwijze absoluut aanrade. Brochureaanvragen zijn vaak het eerste concrete signaal van interesse in een opleiding. Door deze aanvragen direct op te volgen met een geautomatiseerd en persoonlijk bericht, speel je sneller en effectiever in op de leervraag van de deelnemer. Bij ons heeft dat al geleid tot betere opvolging én hogere conversie. Inmiddels hebben we deze aanpak ook uitgebreid naar onze incompany- en contactaanvragen, met hetzelfde positieve resultaat.



Dennis Mickers

4 Ondersteuning voor volgende stappen

Wil je met bovenstaande aan de slag, maar wil je hier eerst over sparren, of heb je ondersteuning nodig bij het inrichten van de oplossing? Onze consultants staan in de startblokken om je te ondersteunen bij iedere stap, van analyse tot inrichten en testen van de oplossing.

Neem gerust contact met ons op via support@coachview.net voor een vrijblijvend gesprek en offerte op maat. In dit gesprek kunnen we de specifieke wensen in kaart brengen en kijken we samen hoe wij jou het beste kunnen ondersteunen.