

## Cherry-T klantendag 3 maart 2015



We zijn te gast bij het Centraal Museum<sup>1</sup> te Utrecht waar we in een historisch pand het historische moment van de eerste klantendag van Cherry-T bijwonen. Met hier vertegenwoordigers uit hun marktsegment Goede Doelen aanwezig zie ik bekenden die ik al van 2 CRM<sup>2</sup> generaties geleden ken.

Suite CRM is een Cherry-T sausje over Microsoft Dynamics CRM 2011. Vandaag horen we meer over toekomstige ontwikkelingen. Binnenkort de release van versie 2.3 waarin verschillende wizards zijn verwerkt om het werk eenvoudiger en overzichtelijker te maken: nieuwe toezegging aanmaken, bankrekening veranderen, persoon is overleden en erg mag absoluut geen post meer heen. Verder wordt de import module verder uitgebreid. Nu is het al mogelijk om op NAW of een ander onderdeel simpel te importeren. Met de nieuwe module worden zaken gecombineerd en maak je niet alleen nieuwe adressen aan, maar koppelt daar meteen de voor een incasso noodzakelijk onderdelen aan: donateur, bankrekening, mandaat en toezegging.

Werkt Microsoft nu aan de 2015 versie van hun CRM, Cherry-T zal dat einde jaar volgen met versie 3.0 van Suite en slaat daarmee de 2013 versie van het CRM over om een grote inhaalslag te maken. Het zal voor gebruikers wennen worden met een heel andere interface, niet langer herkenbaar Outlook uiterlijk maar meer Windows 8 gebaseerd. Daar staan wel veel nieuwe functionaliteiten tegenover: zoekfunctie die meteen alle onderdelen doorzoekt, dus niet meer beslissen of je in organisatie- of personenkaartenbak moet zoeken als je onbekend bent met Karmelietessen als kloosterorde en er een persoon in ziet. Verder ook makkelijker zoeken op combinaties, zoals een Jansen in Utrecht die ouder is dan 50. Verder minder subvensters die openen in IE<sup>3</sup> waarna je spoor bijster bent en zoveel dicht klikt dat ook programma sluit. Wel blijft het mogelijk om uit keuze meer vensters te openen zodat je informatie naast elkaar kan vergelijken. Heel vanzelfsprekend: natuurlijk kan je foto's toevoegen aan profiel van een donateur. Verder kan je via *mobile interface* altijd je xRM<sup>4</sup> raadplegen.

Cherry-T is een jong bedrijf en nog volop in ontwikkeling. Frans van Essen (onze projectleider bij de implementatie november 2013 tot 10 februari 2014) vertelt over te verwachten ontwikkelingen in services vanuit het bedrijf:

1. Mogelijkheid om het proces van incasso en verwerken bankmutaties door Cherry-T te laten verzorgen.

2. Analyse van de datakwaliteit van je CRM.

3. Rendement bepalen van werkwijze en gebruik van het CRM binnen je organisatie.

Verder wordt er gedacht aan plenaire trainingen waar vanuit verschillende gebruikers medewerkers niet alleen training krijgen op onderdelen maar gelijk ervaringen kunnen uitwisselen. Een ticket systeem voor support zodat je niet in je mailbox bewaakt wat er aan vragen uitstaan en mogelijk een gebruikersplatform voor uitwisselen van gebruikerservaringen passeren ook als idee.

Na de pauze krijgen we een introductie in *Marketing Automation* en biedt Kees-Jan ons een blik in *ClickDimensions*. Deze software is Cherry-T aan het integreren en biedt in deze tijd van social media uitgebreid mogelijkheden om veel meer dan alleen gift gedrag van donateurs bij te houden. Het combineert de mogelijkheden van vertrouwd CRM met e-mail nieuwsbrief, website (formulieren) en wat we bij PAX kennen als de mobilisatie tool. Met een stuk *Nurture programming* kan je een heel proces vastleggen waardoor een eerste contact

---

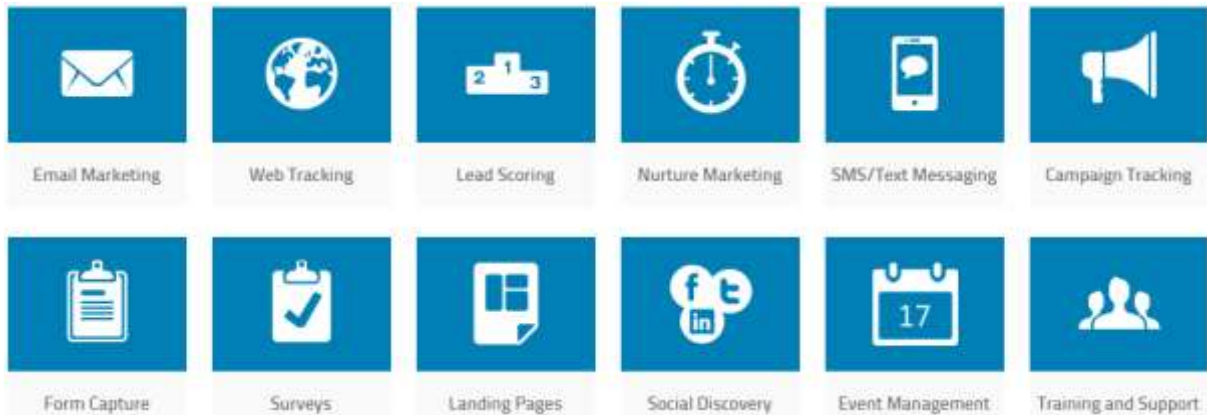
<sup>1</sup> Zie einde document voor informatie over het museum

<sup>2</sup> Customer relationship management

<sup>3</sup> Internet Explorer browser van dienst, logisch voor Microsoft product

<sup>4</sup> X want meer dan customer relatiebeheer

via een webformulier automatisch wordt opgevolgd door vervolgacties en e-mails mede afhankelijk van reacties van het nieuwe contact.



We sluiten af met de inventarisatie van klantenwensen die als reactie op de uitnodiging voor deze klantendag zijn gekomen. Het is helder: hier is het balanceren tussen investeren van Cherry-T in stukje ontwikkeling, basis die Microsoft biedt (bv. tot 2015 versie nog steeds maximum van 10.000 regels voor export naar Excel) en hoe groot de markt is (hoeveel klanten missen dit stukje in het pakket)

Begonnen we met lunchmoment met heerlijke sandwiches (echt fraai opgemaakte driehoekjes) we eindigen in stijl met een borrel, met vingerhoed grote quiches als snacks, en een uitgelezen moment om met andere gebruikers bij te praten.

Utrecht, 3 maart 2015  
Ruud van Piggelen

Informatie:

<http://www.cherry-t.com/>

<http://clickdimensions.com/>

## ONZE KLANTEN

Cherry-T werkt samen met de mooiste instellingen van Nederland. Zowel kleine als grote organisaties hebben wij mogen helpen dichterbij hun doelstellingen te brengen. Wij zijn daarom trots dat wij onderstaande organisaties tot ons portfolio mogen rekenen.

act:onaid





Het Centraal Museum is gevestigd in het voormalige Agnietenklooster, gesticht in 1420, waarvan delen ook dienst hebben gedaan als kinderveeshuis, militaire paardenstal en psychiatrisch ziekenhuis. In 1999 is het museum verbouwd door de architecten Stéphane Beel, Lieven Achtergael en Peter Versseput tot haar huidige vorm. Het Centraal Museum bestaat sinds 1838 en is het oudste stedelijk museum in Nederland. U vindt er oude en moderne kunst, mode, stadsgeschiedenis en vormgeving, waaronder de grootste Rietveld-collectie ter wereld. Sinds 2006 is het Centraal Museum uitgebreid met het dick bruna huis.

