

## Bijlage 3: Use cases

### 1.1 Use case: Registreren gegevens externe gebruikers van het nieuwe financieringssysteem

#### Achtergrond

NWO vervangt het huidige, verouderde systeem ISAAC door een nieuw financieringssysteem dat specifiek wordt ontwikkeld voor de ondersteuning van het subsidieproces. ISAAC combineerde zowel de subsidie- als relatiemanagementfunctionaliteiten. In de nieuwe opzet worden deze taken gescheiden. Het nieuwe financieringssysteem ondersteunt alleen het financieringsproces, terwijl het relatiemanagement wordt ondergebracht in Microsoft Dynamics.

Bij inschrijving in het nieuwe financieringssysteem worden de persoonsgegevens van externe gebruikers automatisch vastgelegd in CRM. Microsoft Dynamics fungeert daarmee als centrale bron voor persoons- en contactgegevens (inclusief kenmerken zoals discipline codes). Dit maakt het mogelijk om rapportages, communicatie en relatiemanagement organisatiebreed te ondersteunen. Voor CRM relevante stappen in het subsidieproces zijn:

- De inschrijving van aanvragers/mede aanvragers/samenwerkingspartners/co-financiers
- Het toevoegen van referenten
- Het toevoegen van commissie- of juryleden
- De projectfase (projectleiders, uitvoerders, gebruikers/commissieleden)

#### Aanvragers

NWO verstrekt onderzoeksgelden aan onderzoekers die verbonden zijn aan universiteiten, hogescholen en onderzoeksinstituten. Voor aanvragers begint het proces meestal door te reageren op een call (een financieringsinstrument) via de website van NWO.

Wanneer een aanvrager zich registreert in het nieuwe financieringssysteem en de verplichte persoonsgegevens invult, worden deze gegevens direct vastgelegd in het CRM. Vanaf dat moment is het CRM de centrale bron voor contactgegevens en relatiekenmerken, zoals discipline codes. Eventuele wijzigingen in het nieuwe financieringssysteem worden automatisch gesynchroniseerd met het CRM, zodat het CRM actueel en leidend blijft.

#### Referenten

De volgende stap is het toevoegen van referenten. Dit proces wordt aangestuurd vanuit CRM. Voor meer informatie hierover, zie de use case 1.2.: Referenten.

#### Commissie- en juryleden

Aanvragen worden, afhankelijk van het financieringsinstrument, beoordeeld door commissieleden of juryleden. Net als bij referenten wordt dit proces aangestuurd vanuit het CRM-systeem, waarin jaarlijks groslijsten worden toegevoegd. Uit deze lijsten kunnen commissie- en juryleden worden geselecteerd en vervolgens in het nieuwe financieringssysteem aan een call worden gekoppeld.

#### Projecten

Wanneer financiering is toegekend, start de volgende fase in het proces: de projectfase. Dit betekent voor CRM dat er via het nieuwe financieringssysteem nieuwe contacten worden geregistreerd in CRM, namelijk projectmedewerkers, zoals de projectleiders en uitvoerders.

## 1.2 Use case Proces rondom Referenten

In de gewenste situatie ondersteunt het Relatiemanagementsysteem (CRM) het volledige proces rondom het vinden, selecteren en benaderen van externe experts die als referenten worden ingezet bij subsidieaanvragen. Het systeem helpt medewerkers om efficiënt te werken, fouten te voorkomen en communicatie eenduidig vast te leggen.

### Stap 1 — Vinden van potentiële experts

Voor het vinden van geschikte referenten maken medewerkers gebruik van zowel automatische als handmatige zoekmethoden. Via een koppeling met een extern machtigingsplatform zoals Prophyl worden op basis van projectinhoud passende experts voorgesteld. Daarnaast zoeken medewerkers handmatig naar referenten via openbare wetenschappelijke bronnen zoals Web of Science of Google Scholar. De lijst met potentiële kandidaten wordt geëxporteerd of gekopieerd uit de zoeksystemen, opdat deze kan worden verwerkt in het CRM-systeem.

### Stap 2 — Importeren en verwerken van expertgegevens in het CRM

De beleidsmedewerker importeert de lijst met gevonden experts in het CRM in.

Het CRM controleert automatisch:

Bestaat deze persoon al als relatie?

Ja → het CRM koppelt de nieuwe informatie aan de bestaande relatie als nodig.

Nee → het CRM maakt automatisch een nieuwe relatie aan, met het relatietype, bijvoorbeeld "Expert".

Het systeem herkent en voorkomt dubbele registraties, bijvoorbeeld op basis van (al dan niet een combinatie van) e-mailadres, naam en organisatie.

### Stap 3 — Inzicht in historie en achtergrondinformatie

Bij het openen van een relatieprofiel moet het CRM relevante achtergrondinformatie tonen, waaronder:

- Eerdere interacties met deze expert (bijvoorbeeld geselecteerd als potentieel expert die mogelijk wordt uitgenodigd voor een programma, uitnodiging en deelname)
- Eventuele opmerkingen over beschikbaarheid of redenen waarom iemand eerder of nu en in de toekomst niet inzetbaar was/is.

- Vastgelegde afwijzingen of redenen van (tijdelijke) niet-inzetbaarheid, inclusief datum en eventuele einddatum, zodat inzichtelijk is wanneer een relatie opnieuw benaderbaar is. (o.a. werkdruk, het staan op een tijdelijke groslijst, sabattical)
- Andere relevante contactmomenten of beslissingen.
- ORCID-gegevens ontsluiten

#### **Stap 4 — Automatische toepassing van bedrijfsregels**

Het CRM past automatisch vastgestelde regels toe wanneer een expert benaderd mag worden.

Voorbeeld:

- Het systeem signaleert wanneer een expert binnen een instelbare termijn een verzoek heeft afgewezen, zonder dit als harde blokkade op te leggen; herbenadering blijft mogelijk. Expert is al 'gereserveerd' door een ander organisatieonderdeel
- De expert is tijdelijk niet inzetbaar of willen niet benaderd worden

Het systeem moet dergelijke regels automatisch kunnen signaleren en zichtbaar maken tijdens het selectieproces, zodat medewerkers experts niet onbedoeld vaak benaderen.

#### **Stap 5 — Selectie van geschikte experts**

De beleidsmedewerker ziet een volledige lijst van geschikte relaties op basis van de bedrijfsregels. Het systeem toont daarbij duidelijke signaleringen (bijvoorbeeld kleurcodering) voor relaties die al zijn geselecteerd voor een andere call, reeds zijn uitgenodigd of recent hebben afgewezen. Deze signaleringen vormen geen harde uitsluiting. Filters moeten per beleidsmedewerker instelbaar zijn, terwijl het aanpassen van beschikbaarheidsstatus is voorbehouden aan geautoriseerde rollen. Het CRM toont waarschuwingen, filters of criteria die van toepassing zijn (bijv. beschikbaarheid, eerdere afwijzingen, expertisegebied).

De medewerker selecteert de definitieve groep referenten die uitgenodigd moet worden.

De beleidsmedewerker krijgt een overzicht van geldige experts die voldoen aan de vastgestelde criteria:

- Informatie over de al dan niet beschikbaarheid van een expert
- Eerdere afwijzingen van verzoeken met opgegeven reden
- Expertisegebied
- Er wordt gecontroleerd of sprake is van een (organisatie)verband tussen de aanvrager en de referent dat kan leiden tot een persoonlijk belang.

Op basis van deze onderdelen maakt de beleidsmedewerker een selectie van referenten die benaderd kunnen worden.

#### **Stap 6 — Communicatie via Outlook, rechtstreeks vanuit CRM**

Vanuit selectie verstuurt de assistent e-mails met een oplossing waar Outlook geïntegreerd is met CRM. De geselecteerde referenten worden benaderd via e-mail, verzonden vanuit CRM met Outlook-integratie.

Het CRM registreert automatisch:

- Uitgaande berichten
- Inkomende antwoorden

Alle communicatie wordt gekoppeld aan de juiste relatie. Hiermee ontstaat een volledig, centraal overzicht van alle correspondentie.

#### **Stap 7 — Flexibel beheer en gebruik van e-mailsjablonen**

Het CRM ondersteunt het werken met configureerbare e-mailsjablonen voor onder andere: Uitnodigingen

- Herinneringen
- Overige terugkerende berichten

Het systeem moet het mogelijk maken om nieuwe, extra sjablonen toe te voegen, bestaande sjablonen aan te passen en deze flexibel te koppelen aan verschillende processtappen. De sjablonen bevatten invulvelden die automatisch worden gevuld met programma-, aanvraag-, project- of account specifieke informatie die het CRM ontvangt van het nieuwe financieringssysteem.

#### **Stap 8 — Automatiseren van herinneringen**

Beleidsmedewerkers kunnen herinneringen automatisch laten versturen via workflows.

Het systeem bewaakt deadlines en stuurt herinneringen op vooraf ingestelde momenten.

Alle verzonden herinneringen worden direct in het CRM geregistreerd.

## 1.3 Use case Abonneebeheer relatiemagazine Onderzoek

Binnen NWO wordt het relatiemagazine Onderzoek periodiek fysiek verstuurd naar ongeveer 4.200 abonnees, voornamelijk in Nederland en deels in het buitenland. Het abonneebestand wordt momenteel beheerd via ISAAC, een systeem dat primair is ingericht voor subsidieverstrekking en niet voor structureel relatie- en procesbeheer rond abonnementen. Aanmeldingen komen binnen via een webformulier in een mailbox; afmeldingen en adreswijzigingen komen via losse e-mails in dezelfde mailbox. Deze mutaties worden handmatig verwerkt door de receptiemedewerkers.

In de huidige situatie draait de communicatiemedewerker het adresbestand uit ISAAC, dat wordt gebruikt voor verzending door de drukker. In de praktijk leidt dit proces al jaren tot problemen. Afmeldingen of adreswijzigingen blijken regelmatig niet (goed) te zijn doorgevoerd. Sommige abonnees kunnen niet correct worden verwijderd en bij elke verzending moeten handmatig correcties worden aangebracht in de Excel-exports. Zo moeten buitenlandse adressen telkens handmatig worden uitgefilterd en in een apart tabblad worden geplaatst.

Dit kost veel tijd, is foutgevoelig en leidt regelmatig tot klachten van abonnees die het blad onterecht ontvangen of juist niet meer krijgen. Hoewel we hier al langere tijd aandacht voor hebben en proberen te achterhalen waar het misgaat, ontbreekt een structurele oplossing binnen het huidige systeem.

In de gewenste situatie worden abonnees vastgelegd als relaties in een CRM-systeem. Per relatie is duidelijk zichtbaar of iemand abonnee is en naar welk adres het magazine moet worden gestuurd. Daarnaast is het belangrijk om bij te houden wanneer en hoe er contact is geweest, bijvoorbeeld via e-mail over een afmelding of adreswijziging, en om aantekeningen bij relaties te kunnen plaatsen. Hierdoor ontstaat inzicht in de historie en kan bij vragen of klachten worden nagegaan wat er eerder is gebeurd.

Voor het CRM-systeem moet het mogelijk zijn om eenvoudig een correct en actueel adressenbestand te genereren, waarin Nederlandse en buitenlandse abonnees automatisch zijn gescheiden en waarin afmeldingen direct zijn verwerkt. Het CRM fungeert daarbij als centrale en betrouwbare bron voor abonneedata en contacthistorie, waardoor handmatige correcties achteraf niet meer nodig zijn en de kans op fouten en klachten aanzienlijk afneemt.

Succes in deze use case betekent een beheersbaar en transparant proces voor abonneebeheer, structurele oplossing voor een langdurig knelpunt en een professionelere ervaring voor abonnees van Onderzoek.

## 1.4 Use case KIN - Klimaatonderzoek Initiatief Nederland

Het KIN (Klimaatonderzoek Initiatief Nederland) is een regieorgaan onder NWO, opgericht in samenwerking met KNAW. Het KIN is ontstaan uit de urgente behoefte om de ergste gevolgen van klimaatverandering te voorkomen. Hiervoor is intensieve samenwerking nodig tussen wetenschappers en relevante maatschappelijke actoren, met het doel systeemtransities te versnellen. KIN verbindt, verbreedt, verdiept en ontsluit kennis voor transitie naar een klimaat neutrale en klimaatbestendige samenleving.

### Voorbeeld van gebruik van CRM binnen KIN

Hieronder volgt een **concreet scenario** dat laat zien hoe medewerkers van het KIN CRM zouden gebruiken voor hun dagelijkse werkzaamheden en het beheer van externe relaties en netwerkactiviteiten.

### Scenario: Het organiseren van een themabijeenkomst over klimaatadaptatie

#### 1. Nieuwe relatie aanmaken

Een beleidsmedewerker van de provincie Noord-Brabant neemt contact op omdat zij wil deelnemen aan een klimaatadaptatie-bijeenkomst.

In CRM:

De medewerker maakt een **nieuw contact** aan of via een excel upload of website registratie .

- De contactpersoon wordt gekoppeld aan de organisatie "Provincie Noord-Brabant".
- Relevante gegevens worden ingevuld: rol, expertise, verwachtingen, thema's.

#### 2. Contact koppelen aan een project/thema

Het KIN heeft een themagroep "Klimaatadaptatie & Water" in CRM.

De medewerker:

- Koppelt het nieuwe contact aan deze themagroep;
- Voegt de persoon toe aan de projectgroep voor de komende bijeenkomst.

#### 3. Communicatie en uitnodigingen versturen

Omdat CRM gekoppeld is aan Microsoft Outlook:

- Verstuurde de medewerker vanuit CRM een uitnodiging voor de bijeenkomst;
- De communicatie wordt automatisch gelogd bij de relatie.

#### **4. Registreren van interacties en activiteiten**

Na een telefonisch overleg:

- Legt de medewerker een **contactmoment** vast, inclusief gemaakte afspraken;
- CRM markeert “laatste contactmoment” automatisch als bijgewerkt;
- Een taak wordt aangemaakt om over 3 weken opnieuw contact op te nemen.

#### **5. Bijhouden van deelname aan het evenement**

Wanneer de bijeenkomst plaatsvindt:

- Wordt in (liefst geautomatiseerd via vorm van registratie) CRM geregistreerd welke deelnemers zijn gekomen
- Deelnemers worden indien mogelijk automatisch aan de activiteit gekoppeld;
- Projectdeelnemers krijgen een betrokkenheidsstatus.

#### **6. Analytics en rapportages**

Het systeem genereert:

- Een dashboard met deelnemersaantallen;
- Analytics over sectoren (overheden, bedrijven, kennisinstellingen);
- Een overzicht van actieve en inactieve relaties binnen het thema.

## 1.5 Use case Identificeren en beheren van bedrijven & maatschappelijke partners in álle rollen

### **Doel**

Dynamics moet NWO ondersteunen om, naast onderzoeksinstituten, bedrijven en maatschappelijke organisaties te identificeren, segmenteren en effectief te beheren in alle rollen waarin deze partijen een bijdrage leveren aan de onderzoeksketen.

**Rollen die, naast rollen in onderzoeksinstituten, bijvoorbeeld geregistreerd moeten worden:**

1. **Bij programmaontwikkeling**
  - 1) schrijfgroepen
  - 2) klankbordgroepen
  - 3) adviescommissies (zoals PC KIC, PC NWA, PC INT)
2. **Als financier**
  - 1) Medefinancier
  - 2) Co-financier
  - 3) Potentiële financiers: financieringsbereidheid & thema's
3. **Als consortiumpartner**
  - 1) lopende consortia
  - 2) toegekende consortia
  - 3) afgewezen consortia (relevant voor herbenadering)
4. **Als beoordelaar of referenten**
  - 1) commissieleden
  - 2) externe referenten
5. **Als ambassadeur**
  - 1) intermediairs naar sectoren (zoals brancheverenigingen en netwerkorganisaties)
  - 2) intermediairs naar verschillende type bedrijven (zoals mkb, startup, scale-up, grote industrieën)
  - 3) Subsidiebureaus
  - 4) KTO's (kennis transferbureaus)
  - 5) werving van potentiële partners
  - 6) onder de aandacht brengen van programma's en calls
6. **Als communicatie/redactie/content contactpersoon**
  - 1) Identificeerbare verantwoordelijken voor verspreiden content als contactpersonen voor communicatie NWO

### **Resultaat**

NWO krijgt één centraal en compleet profiel van elke organisatie, inclusief alle rollen, relevante personen en activiteiten over de tijd heen.

## 1.6 Segmentatie van bedrijven en maatschappelijke partijen (inclusief unusual suspects)

### **Doel**

NWO kan bedrijven segmenteren naar bijvoorbeeld:

- sector / branche / SBI-code
- thematische interessegebieden
- bedrijfsgrootte
- mate van betrokkenheid
- eerdere interacties of rollen
- potentiële rol (bijv. cofinancier, expert, partner)
- innovatiekunde en noodzaak (bijvoorbeeld dat ze een R&D team hebben)

### **Resultaat**

Een toekomstbestendig segmentatiemodel dat goede programmaontwikkeling, gerichte acquisitie, relatiemanagement en strategische communicatie ondersteunt.