

Omschrijving van de opdracht Marketing

Huidige situatie

Het CRM-systeem wordt door Marketing & Communicatie hoofdzakelijk ingezet t.b.v. studentenwerving voor het reguliere opleidingsaanbod, evenementenondersteuning en relatiebeheer met vo-scholen. Hieronder is nader gespecificeerd waar het systeem voor wat gebruikt en wat er dus op dit moment ingericht is, gevolgd door de gewenste doorontwikkelingen per onderwerp.

1. Student journey en contactbeheer

Huidige situatie:

- Het CRM-systeem maakt inzichtelijk in welke fase van de student journey het contact zich bevindt (fases: studiekeizer, aanmelder, student, alumnus).
- Onderscheid tussen studiekeizer en ouder/begeleider.
- Profielopbouw met o.a. interesses, gedragsdata, contentinteracties, events.

Ontwikkelbehoefte:

- Integratie met SIS (Educator) om profielen te verrijken met conversie-informatie en de student te kunnen volgen in de verdere fases van de student journey.
 - Statusupdates profiel/student journey (bij voorkeur ieder uur):
 - datum aanmelding
 - gekozen opleiding(en)
 - status aanmelding
 - datum inschrijving
 - ingeschreven opleiding
 - daadwerkelijk gestart

2.1 Evenementenorganisatie

Huidige situatie:

- Processen zijn ingericht op basis van gebeurtenissen.
- Het registreren van evenementen/gebeurtenissen (locaties, sessies en capaciteit), zoals; open dagen, infoavonden en workshops.
- Aanmeldformulieren (gebouwd in Microsoft Dynamics, die ge-embed kunnen worden op de website).

- Registratie van aanmelders (potentiële studenten en/of ouders/begeleiders).
- Registratie van bezoekers (d.m.v. een QR-code scanner die check-in registreert per locatie).
- Evenementencommunicatie (bevestig, voorbereiding, herinnering, post-event follow up): multichannel (e-mail en sms).

2.2 Meeloopdagen organisatie

Huidige situatie:

- Proces is ingericht op basis van leads (niet op basis van gebeurtenis).
- Het proces aan de kant van de docent is ingericht middels Power Automate, d.m.v. formulieren. Docenten hebben geen toegang/inzage in het CRM.
- Aanvraagformulieren (gebouwd in Dynamics, die ge-embed kunnen worden op de website).
- Registratie van aanvragen.
- Communicatie richting potentiële student (aanvraagbevestiging, afspraakbevestiging, herinnering en mogelijk wijzigingsbevestiging en/of annulering).
- Communicatie richting docenten via Power Automate (aanvraag, afspraakbevestiging, herinnering en mogelijk wijzigingsbevestiging en/of annulering)

Ontwikkelbehoefte evenementenorganisatie:

- De mogelijkheid om met filters te werken in het aanmeldformulier (bijv. het selecteren van een specifieke open dag locatie leidt tot het tonen van enkel de opleidingen die gegeven worden op de locatie en visa versa).
- De mogelijkheid om op basis van een geselecteerd antwoord een vervolgvraag te kunnen stellen in het aanmeldformulier.
- De mogelijkheid om tijdsloten te kunnen laten boeken (incl. de mogelijkheid om af te kunnen melden, zodat het tijdslot weer beschikbaar komt).
- Sessiekeuze en roostering per deelnemer (incl. begeleider/ouders).
- Wachtlijstbeheer.
- Enquêteresultaten die herleidbaar zijn naar potentiële student (bijv. Via Customer Voice).
- Meeloopdagen organisatie op vaste dagen, naast de meeloopdagen op aanvraag (dus op basis van gebeurtenis i.p.v. op leads).
- Eventrapportages: zie hoofdstuk 6 Rapportages en dashboards.

3. Campagnes

Huidige situatie:

- Gesegmenteerde marketingmailings op profielen (vmbo/havo/vwo, interesses, gewenst startjaar, maar ook basis van bezochte evenementen die níet door Talland College worden georganiseerd).
- Personalisatie (dynamische contentblokken, merge fields).
- E-mailsjablonen binnen de huisstijl.

Ontwikkelbehoefte:

- Ondersteuning bij het inrichten van segmentaties.
- Kennisoverdracht/Training op het gebied van A/B-tests, performance analytics, bouncebeheer.
- Advies (en mogelijk implementatie) t.a.v. multichannel social audience sync.

4. Relatiebeheer

Huidige situatie:

- Beheren van accounts (vo-scholen, gemeenten en leerplichtambtenaren), incl. sublocaties
- Beheren van contacten (dubbele rollen mogelijk) en onderliggende verbindingen.
- Vastleggen van gespreks-/bezoekverslagen, afspraken, notities en taken (binnen CRM).
- Vastleggen van evenementen die door vo-scholen zelf worden georganiseerd (beroepenmarkten, gastlessen e.d.) en hun wensen ten aanzien van onze bijdragen (voorlichters/sprekers).

Ontwikkelbehoefte:

- De leverancier ondersteunt opdrachtgever bij het in kaart brengen en verbeteren van bedrijfsprocessen, gericht op beter benutten van Dynamics 365.
- Koppeling met Teams agenda en Tasks.
- Koppeling met Outlook, t.b.v. inladen e-mailconversaties.
- Workflows voor voorlichters/sprekers en Team Advies & Begeleiding.
- Training en adoptieplan voor gebruikers.
- Organisatie decanendagen en follow-up flows.
- Voortgezet onderwijs-rapportages: zie hoofdstuk 6 Rapportages en dashboards.

5. Onderwijscatalogus

Huidige situatie:

- Onderwijscatalogus handmatig gevuld (opleidingsnaam, wervingsnaam, sector, wereld, vakgebied, leerweg, niveau, locatie, crebonummer).

Ontwikkelbehoefte:

- Koppeling met Educator (SIS) om een altijd een actueel opleidingsaanbod in CRM te hebben.
 - Synchronisatie van de onderwijscatalogus (bij voorkeur ieder uur):
 - De wervingsnaam van de opleiding.
 - De officiële crebonaam van de opleiding.
 - De (interne) sector waar de opleiding onder valt.
 - De (marketing-) wereld waar de opleiding onder valt. Houd er hierbij rekening mee dat 1 opleiding onder meerdere werelden kan vallen.
 - Het (marketing-) richting waar een opleiding onder valt. Houd er hierbij rekening mee dat 1 opleiding onder meerdere richtingen kan vallen.
 - Het schooljaar waarin de opleiding wordt aangeboden.
 - Het niveau waarop de opleiding wordt aangeboden.
 - De duur van de opleiding.
 - De leerweg(en) waarin de opleiding wordt aangeboden.
 - De locatie(s) waar de opleiding wordt aangeboden.
 - Het crebonummer van de opleiding.
 - Deeplink naar aanmelden.
 - Status van de opleiding.

6. Rapportages en dashboards

Huidige situatie

- Momenteel maken we enkel gebruik exports naar Excel om te kunnen rapporteren. We hebben geen realtime dashboards en rapportages binnen CRM.

Ontwikkelbehoefte

- **Dashboards en rapportages voor Marketing & Communicatie en Management**
 - **Power BI-integratie:**
 - Directe koppeling met Microsoft Dynamics
 - Eventrapportages/dashboards
 - Vooraf en 'aan-de-deur' aanmeldingen (per locatie en per opleiding(srichting)).
 - Daadwerkelijke opkomst per locatie en per opleiding(srichting)/no show.

- Aantal aspirant-studenten per vo-school per event.
- Jaar-op-jaar vergelijking.
- Vergelijking vorige event in hetzelfde wervingsjaar.
- Conversie naar vervolgacties.
- Conversie naar aanmelding opleiding.
- Kanaaleffectiviteit.
- Vo-rapportages/dasboards
 - Aantal aspirant-studenten per wervingsjaar per vo-school.
 - Aanmeldingen decanendag en daadwerkelijke opkomst decanendag.
- Inzicht in marketingcampagneprestaties.
- Inzicht in funnels/student journey per fase
- Conversiepercentages per opleiding(srichting), regio, vo-school en doelgroep.