

# HubSpot Handleiding

Rookvrij en Fitter



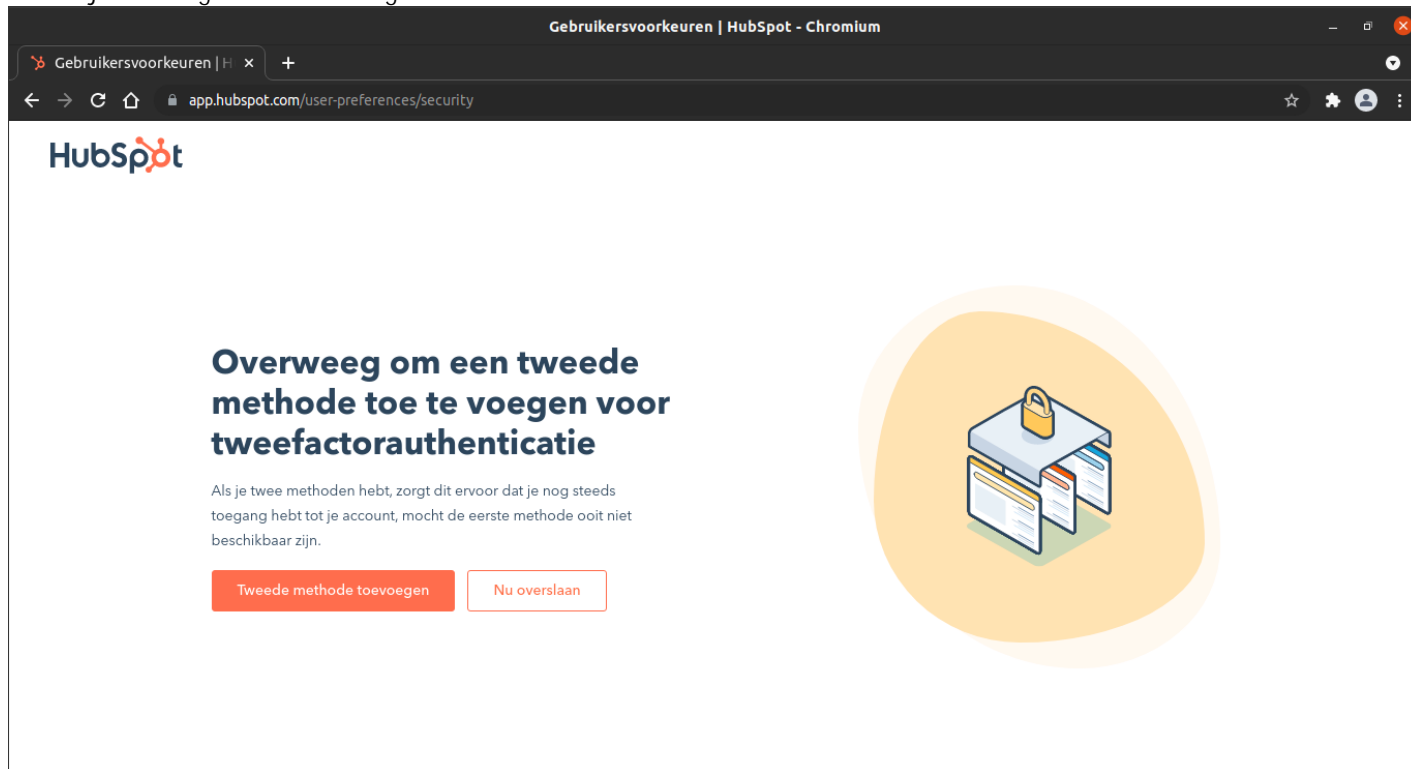
## Inhoudsopgave:

<b>1</b>	<b>De eerste keer inloggen</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Two-Factor Authentication (2FA)</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>G-mail toevoegen</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Contactpersonen</b>	<b>15</b>
4.1	Contactpersonen . . . . .	15
4.1.1	Over deze contactpersoon . . . . .	16
4.2	Activiteit . . . . .	17
<b>5</b>	<b>Gesprekken</b>	<b>19</b>
5.1	Snippets/Fragmenten . . . . .	19
5.2	Templates . . . . .	20
<b>6</b>	<b>Marketing</b>	<b>22</b>
6.1	Bestanden . . . . .	22
<b>7</b>	<b>Sales</b>	<b>23</b>
7.1	Deals . . . . .	23
7.1.1	Functionaliteit pictogrammen . . . . .	24
7.2	Taken . . . . .	36
7.2.1	Agenda koppelen . . . . .	37
7.2.2	Takenlijst . . . . .	40
7.3	Documenten . . . . .	40
<b>8</b>	<b>Pijplijn</b>	<b>42</b>

# 1 De eerste keer inloggen

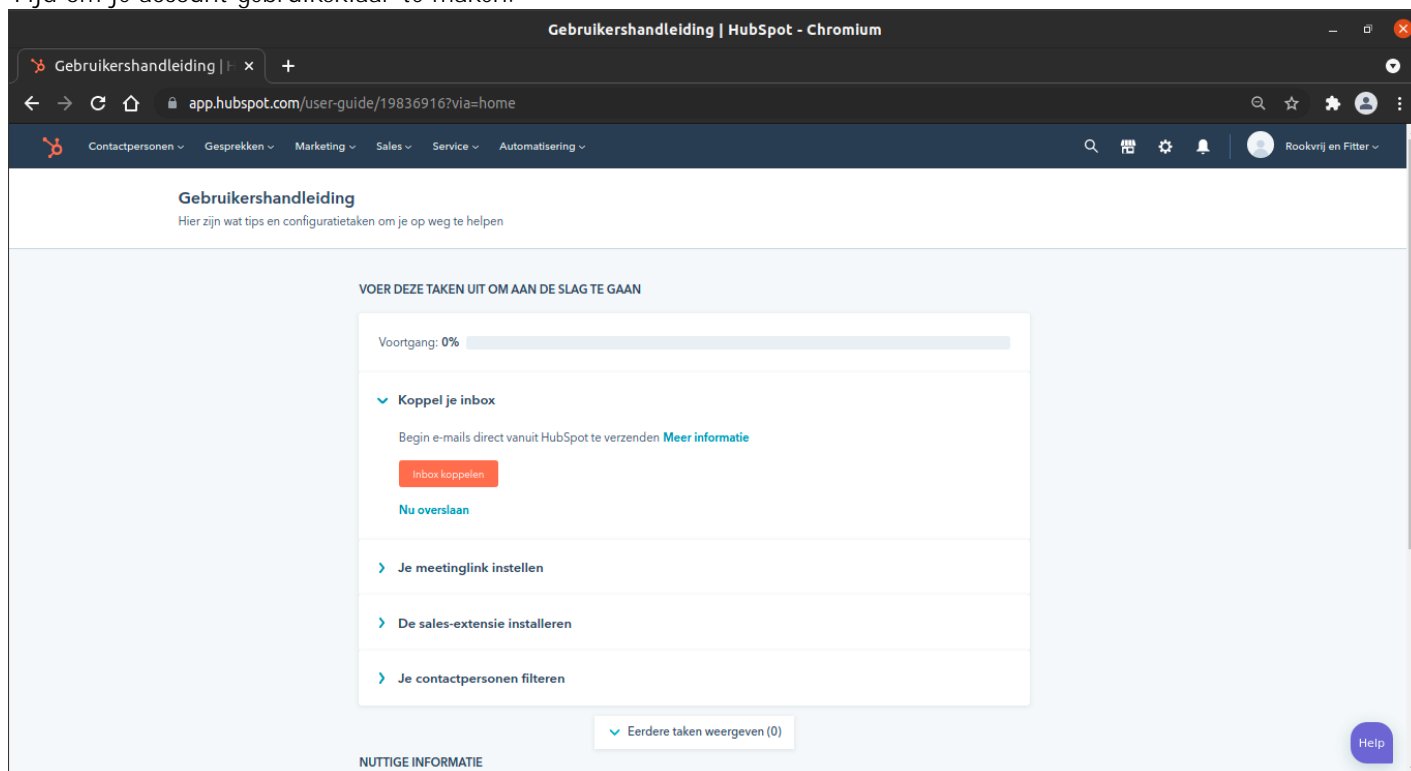
Onderneem de volgende stappen wanneer je voor het eerst inlogt:

1. Ga naar <https://app.hubspot.com/login/>
2. Log in met de HubSpot inloggegevens die je van ons hebt ontvangen
3. Indien je het volgende scherm tegenkomt:



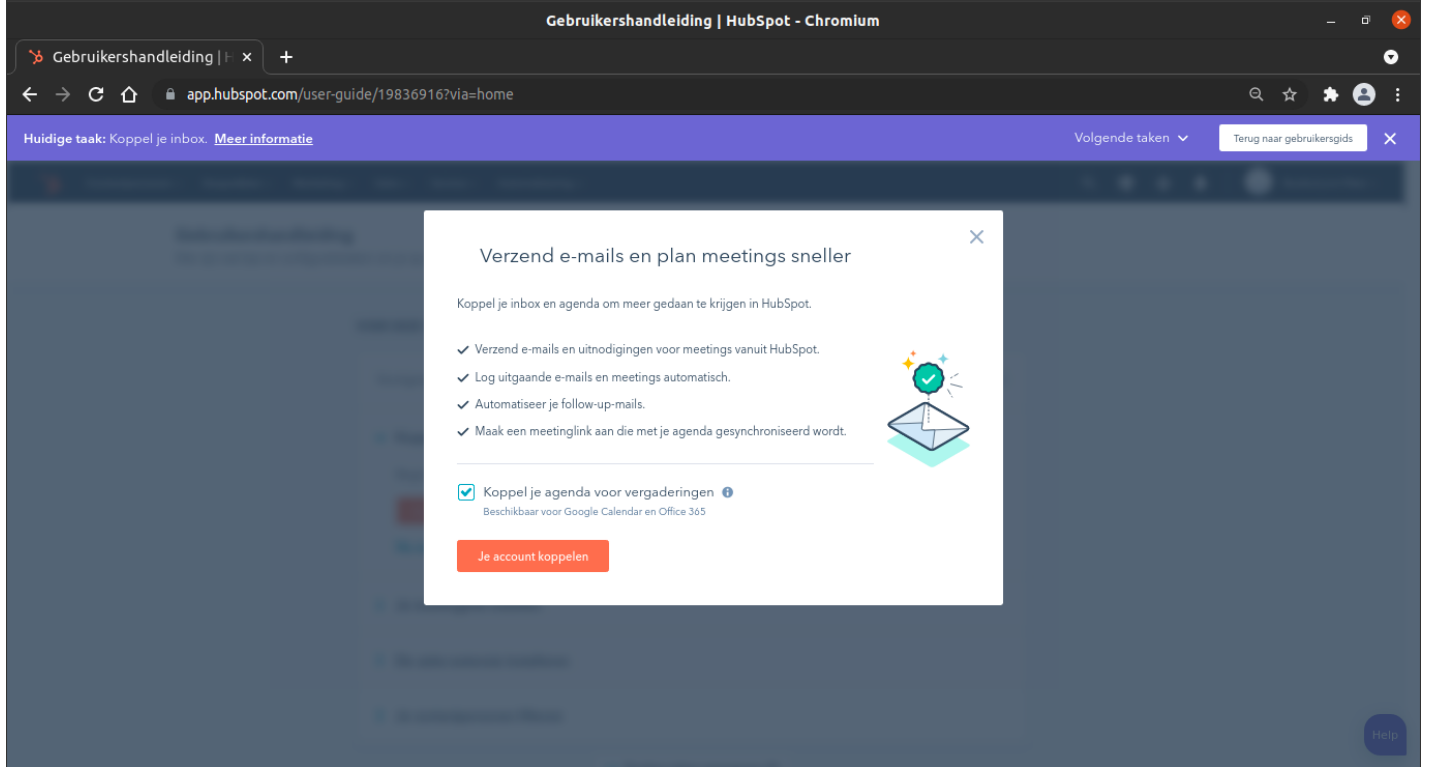
Sla voor nu even de tweefactor authenticatie optie over. Deze voegen we toe in sectie 2.

4. Tijd om je account gebruiksklaar te maken.



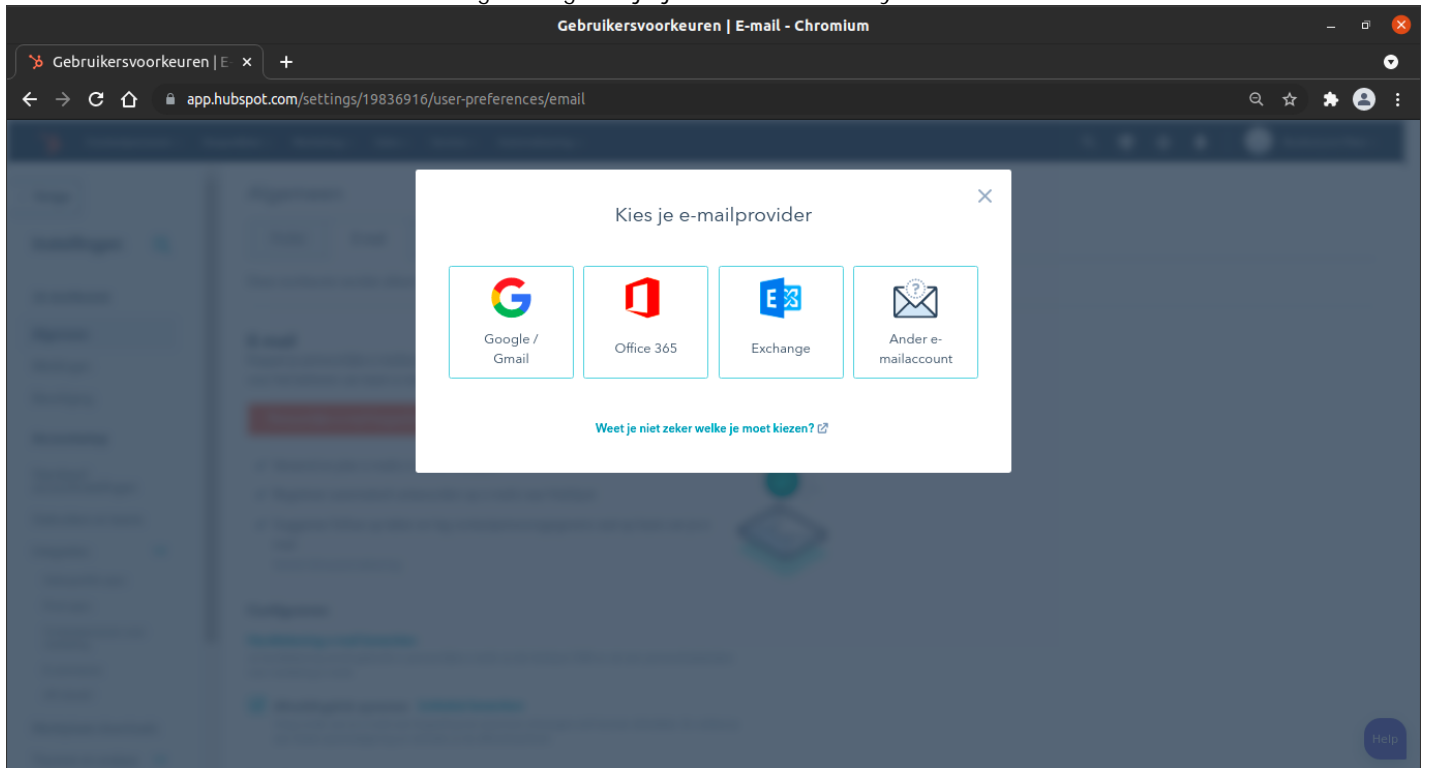
Klik op de knop 'Inbox koppelen' onder het pijltje 'Koppel je inbox'.

5. Vervolgens verschijnt de volgende optie:



Indien je het synchroniseren van je agenda met HubSpot handig vindt, zorg dan dat je de optie 'Koppel je agenda voor vergaderingen' aanvinkt. Dit is (nog) niet noodzakelijk om het programma voor Rookvrij en Fitter werkend te krijgen. Klik vervolgens op 'Je account koppelen'

6. Na wel of niet je agenda te hebben gesynchroniseerd volgt nu het synchroniseren van je e-mailadres met HubSpot. Dit stelt je ertoe in staat om mails te versturen door middel van HubSpot. Ik synchroniseer hier mijn @rookvrijen tter.nl e-mailadres. Zie sectie 3 voor een volledige uitleg hoe je je Gmail account synchroniseert.



Doorloop de stappen voor de e-mailprovide die voor jou van toepassing is. Voor een @rookvrij enfi tter.nl email-adres

kies de vierde optie 'Ander e-mailaccount'.

7. In het geval van een @rookvrijenfitter.nl email-adres vul de velden als volgt in:

Gebruikershandleiding | HubSpot - Chromium

app.hubspot.com/user-guide/19836916?via=home

Huidige taak: Koppel je inbox. [Meer informatie](#)

Volgende taken Terug naar gebruikersgids

### Je e-mailaccount instellen

Heb je hulp nodig bij het vinden van de instellingen voor de e-mailserver? [Meer informatie](#)

E-mailadres \*

bram.pol@rookvrijenfitter.nl

Wachtwoord \*

Geavanceerde opties

Bij uitgaande e-mail worden dezelfde inloggegevens gebruikt als bij inkomende e-mail.

Gebruikersnaam (Optioneel)

Inkomende e-mail (IMAP)

Server *	Poort *
imap03.hostnet.nl	993

Gebruikershandleiding | HubSpot - Chromium

app.hubspot.com/user-guide/19836916?via=home

Huidige taak: Koppel je inbox. [Meer informatie](#)

Volgende taken Terug naar gebruikersgids

Geavanceerde opties

Bij uitgaande e-mail worden dezelfde inloggegevens gebruikt als bij inkomende e-mail.

Gebruikersnaam (Optioneel)

Inkomende e-mail (IMAP)

Server *	Poort *
imap03.hostnet.nl	993

Uitgaande e-mail (SMTP)

Server *	Poort *
smtp03.hostnet.nl	587

Serverbeveiliging

Niet-beveiligd certificaat toestaan

Inbox koppelen

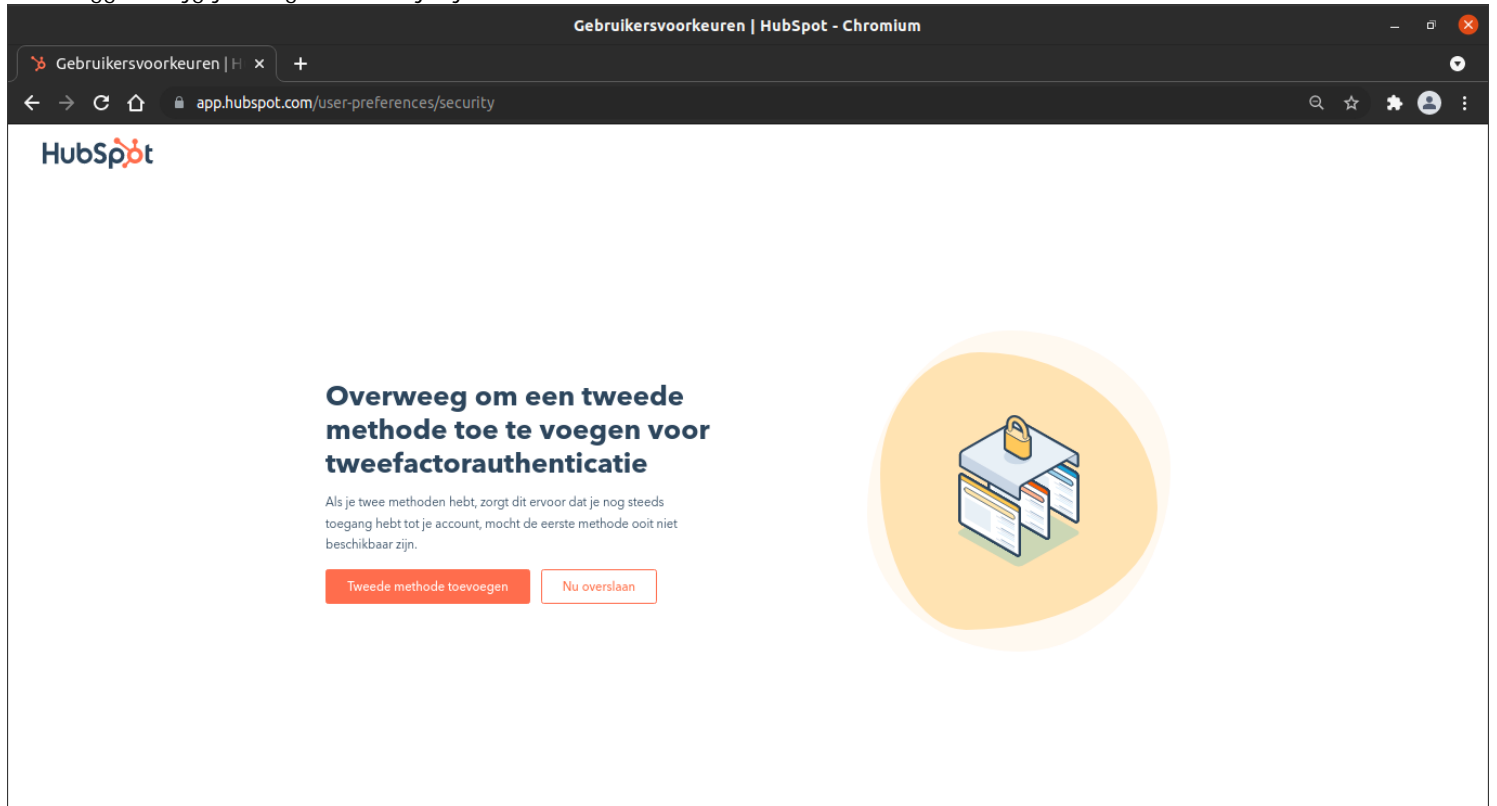
In het geval van een e-mailadres dat niet behoort tot bijvoorbeeld @gmail, @outlook.com is de procedure vrijwel identiek als de zojuist uitgelegde procedure. Dit gaat dus om de e-mailadressen die behoren tot bijvoorbeeld je eigen website; @"jouwwebsitenaam.nl". Het enige verschil in de procedure is dat de IMAP server en poort, en de SMTP server en poort verschillen met de servers en poorten op de foto's. Deze zijn gemakkelijk te achterhalen bij het webhosting portaal waar je je website domein kunt beheren. Ook is het wachtwoord dat je invult hierzo hetzelfde als het wachtwoord dat je gebruikt om in te loggen in de mailbox van @"jouwwebsitenaam.nl", en dus niet per se hetzelfde als het wachtwoord dat je voor HubSpot hebt aangemaakt. Mocht je niet zelf je website beheren, neem dan contact op met het bedrijf of de persoon

die dit voor je doet, die zullen dit snel voor je kunnen achterhalen.

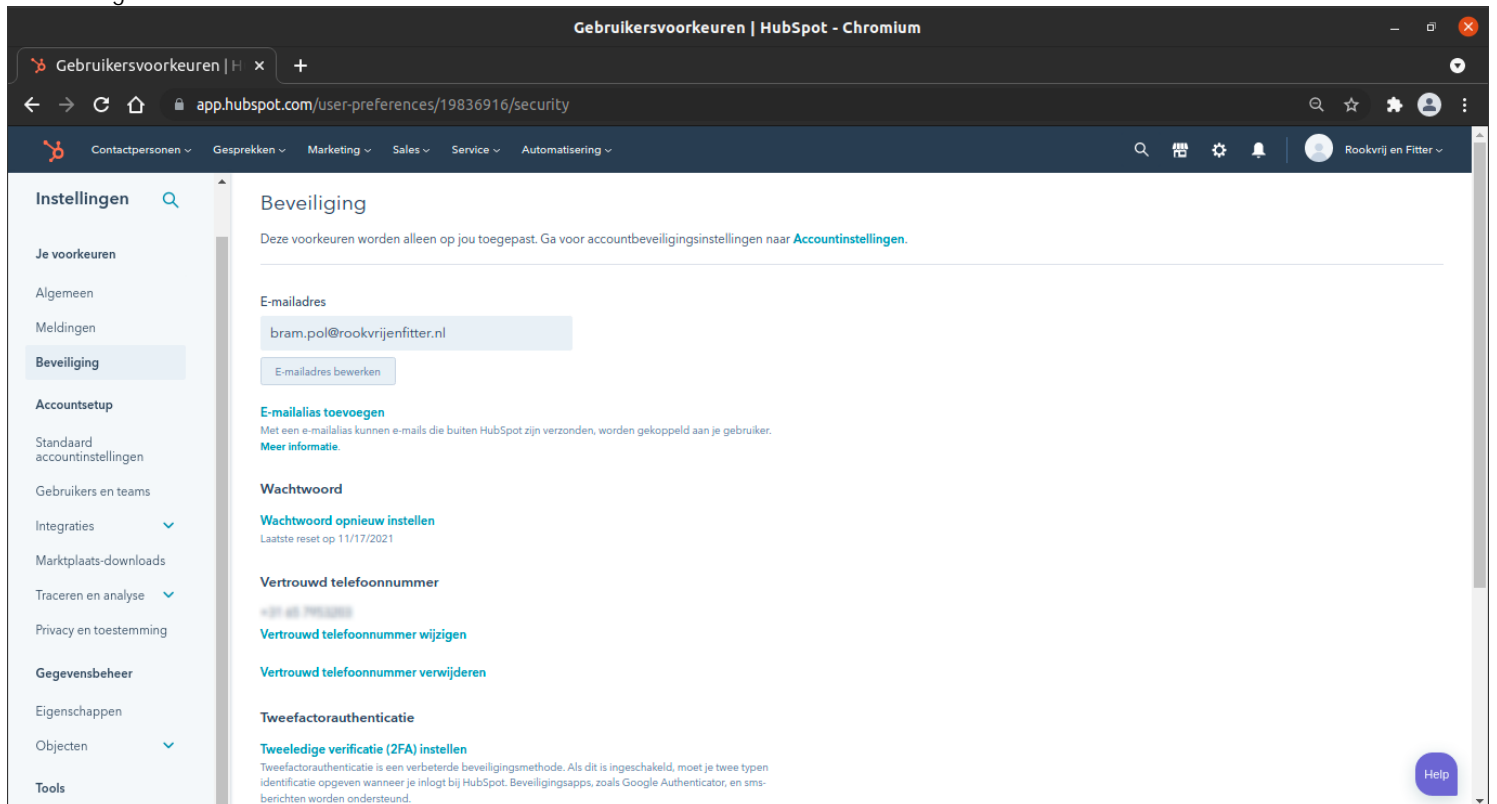
8. Je hebt nu succesvol je e-mailadres gesynchroniseerd met HubSpot!

## 2 Two-Factor Authentication (2FA)

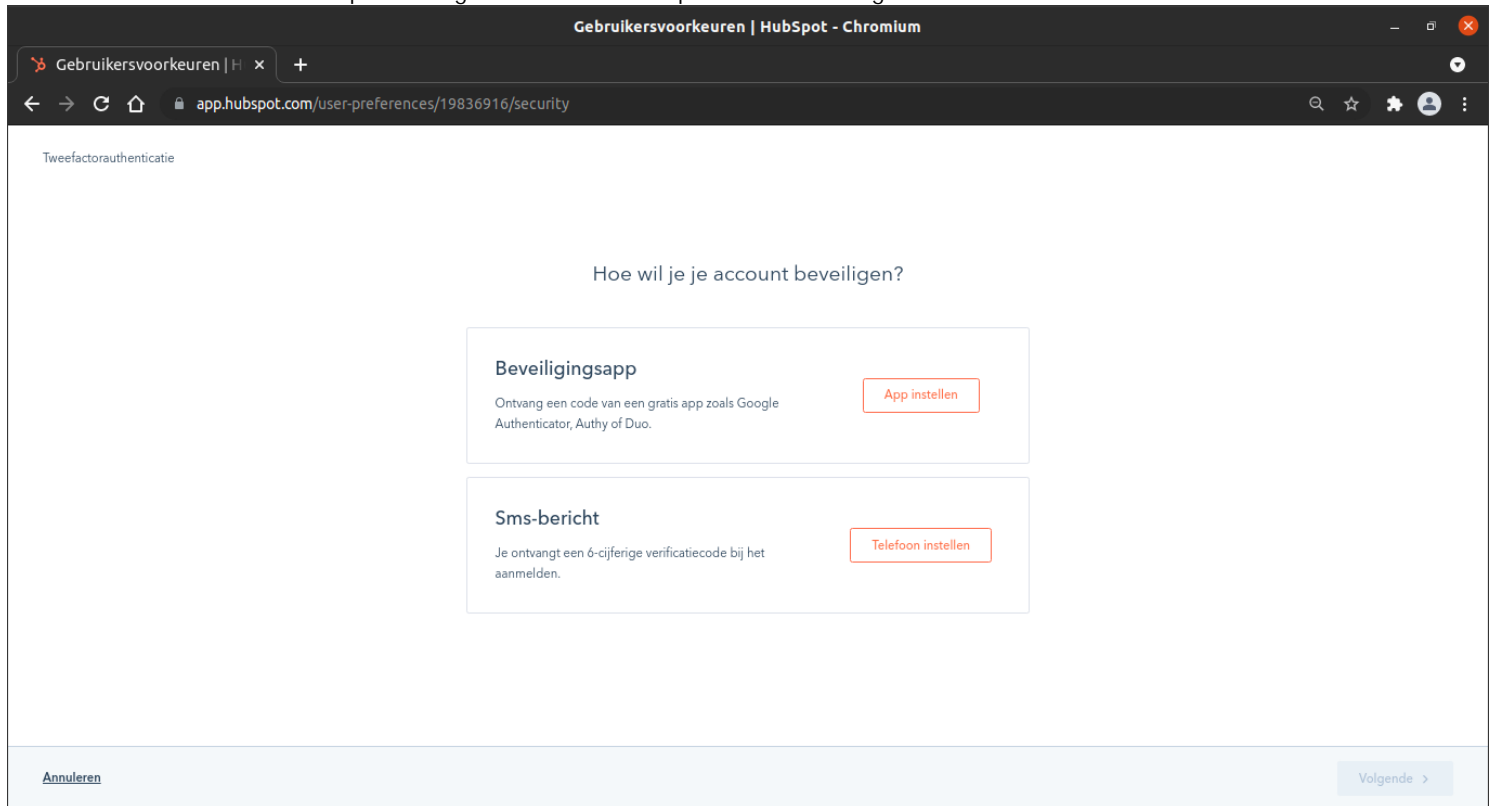
Het instellen van Two-Factor Authenticatie voor je account is verplicht. Deze procedure zorgt voor een betere bescherming van jouw persoonsgegevens en die van je cliënten. Om je hiervoor te registreren ga je als volgt te werk. Door uit te loggen en weer in te loggen krijg je hoogstwaarschijnlijk meteen dit scherm te zien:



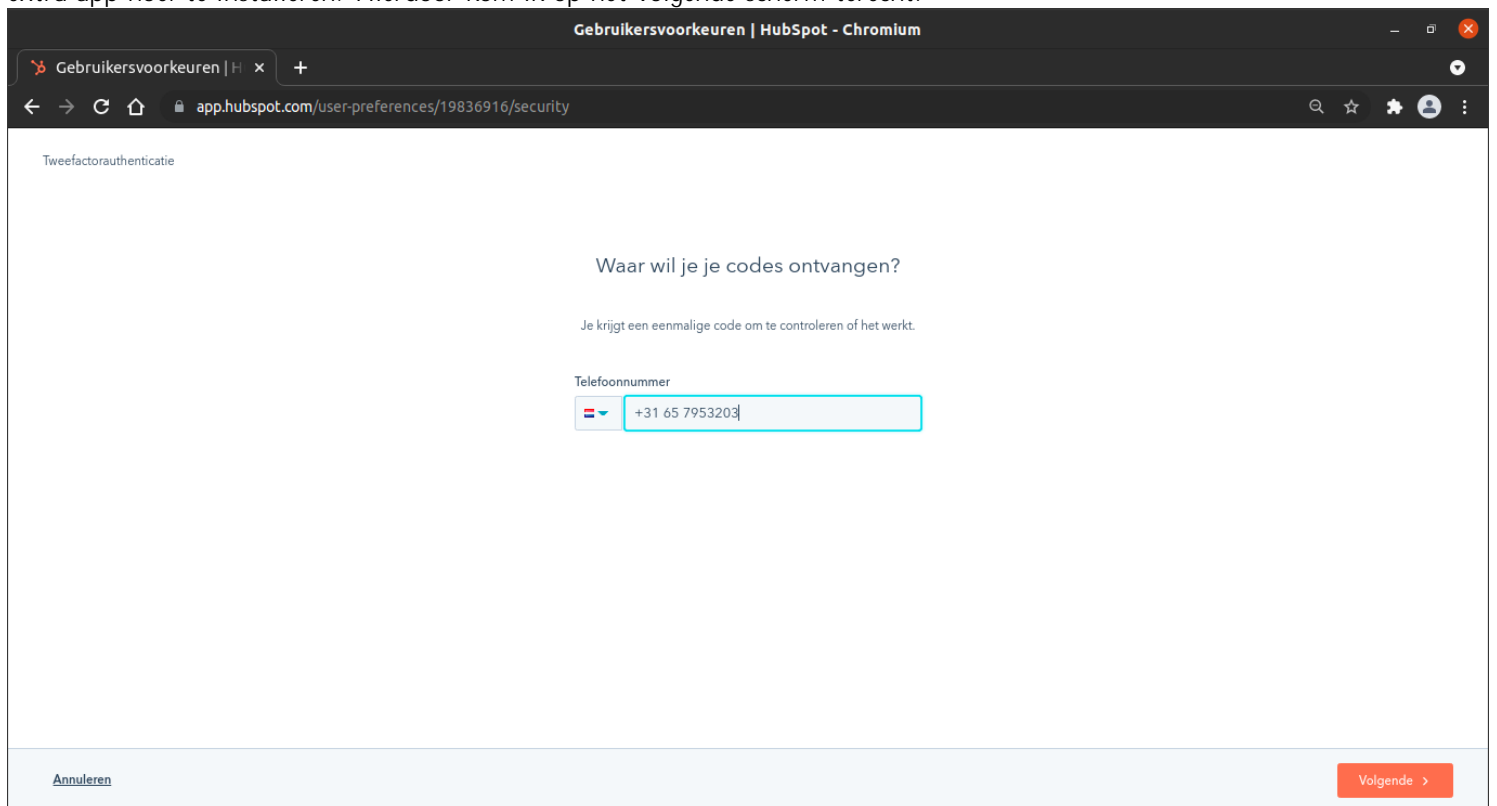
Mocht dit niet het geval zijn kun je alsnog je 2FA instellen door middel van op het tandwiel rechtsboven te klikken, en vervolgens in de linkerkolom op beveiliging te klikken. Hierna vindt je de keuze om 2FA in te stellen onderaan de volgende afbeelding:



Door een van bovenstaande opties aangeklikt te hebben opent zich het volgende scherm:



In dit geval maak ik de keuze om 2FA via een SMS-bericht in te stellen. Dit vind ik persoonlijk het handigst, omdat ik dan geen extra app hoeft te installeren. Hierdoor kom ik op het volgende scherm terecht:



Door mijn telefoonnummer in te voeren krijg ik het volgende SMS'je binnen:



Deze code vul je als volgt in in het tekstvak :

Na je code succesvol te hebben ingevuld krijg je het volgende scherm te zien. Het is van groot belang dat je de pdf download en bewaard op een plek waar je hem indien nodig makkelijk terug kunt vinden. De pdf bevat namelijk verificatiecodes die je toegang kunnen geven indien je geen toegang meer hebt tot het apparaat die je zonet hebt gesynchroniseerd.

Door op 'Volgende' te klikken kom je weer bij het overzicht met de keuze om nog een 2FA methode toe te voegen. Dit is niet verplicht, maar kan je meer zekerheid geven:

### 3 G-mail toevoegen

Soms kan het voorkomen dat je niet meteen gepusht wordt door HubSpot om je e-mailadres toe te voegen. Mocht dit het geval zijn dan voeg je als volgt je e-mailadres toe. In dit geval koppel wordt een Gmail-adres gekopeld, te beginnen bij het klikken op het tandwielletje rechtsbovenin:

Hieronder zie je de algemene instellingspagina, vervolgens klik je op het kopje 'E-mail':

Door op 'Persoonlijke e-mail koppelen' te klikken verschijnen de volgende opties:

In dit geval klikken we op 'Google/Gmail', mocht je een andere provider hebben selecteer dan degene die voor jou van toepassing is:

De keuze 'inboxautomatisering inschakelen' is niet noodzakelijk, maar kan ervoor zorgen dat bijvoorbeeld bepaalde gegevens automatisch worden aangevuld tijdens het schrijven e-mail. Voor nu laten we dit vakje leeg. Door op 'Je inbox koppelen' te klikken verschijnt het volgende scherm:

Hierna klik je op 'Doorgaan', waardoor een nieuw tabblad opent:

Hier selecteer het gewenste Gmail account:

Dit opent het volgende venster met voorwaarden:

Door op 'Toestaan' te klikken voltooi je het koppelen van je Gmail-account. Vervolgens zal HubSpot een aantal dingen laden en synchroniseren. Zodra het hiermee klaar is verschijnt het volgende venster:



## 4 Contactpersonen

### 4.1 Contactpersonen

Een overzicht van al je cliënten kun je vinden door te klikken op 'Contactpersonen' onder het gelijknamige kopje 'Contactpersonen'. Hierna verschijnt het volgende venster:

Op dit moment zijn we verantwoordelijk voor 1 cliënt, namelijk Mark van Nelle. In dit snelle overzicht kunnen we al een aantal persoonlijke gegevens van deze persoon zien zien zoals het e-mailadres en het telefoonnummer, maar ook traject-gerelateerde informatie zoals de datum van aanmaak en de 'eigenaar' van deze contactpersoon.

Door op de naam van de cliënt te klikken kunnen we meer over hem/haar te weten komen:



#### 4.1.1 Over deze contactpersoon

Onder de pictogrammen onder het kopje 'Over deze contactpersoon' is een uitgebreider overzicht te vinden over alle persoonlijke gegevens die bij ons bekend zijn over deze client. Het gaat hier om:

1. Eigenaar contactpersoon
2. Voornaam
3. Achternaam
4. E-mail
5. Telefoonnummer
6. Laatste contact
7. Geboortedatum
8. Straat
9. Huisnummer
10. Postcode
11. Plaatsnaam
12. Geslacht
13. E-mail 2
14. Ik ben bij Rookvrij en Fitter gekomen door
15. Opmerkingen

Niet al deze gegevens zullen daadwerkelijk zijn ingevuld, de hoofdzaak is dat je hier terecht kunt voor alle persoonlijke gegevens die je nodig zou kunnen hebben van een client.

## 4.2 Activiteit

De optie 'Activiteit onder 'Contactpersonen' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:

Door te klikken op 'Ik zal alleen e-mails via HubSpot verzenden' kom bij het volgende scherm:

Klik op 'Een gevolgde e-mail verzenden via het CRM'. Dit leidt tot een nieuwe tabblad:

Die kun je wegglikken, en vervolgens zul je zien dat de originele pagina is veranderd naar:

## 5 Gesprekken

### 5.1 Snippets/Fragmenten

De optie 'Snippets' onder 'Gesprekken' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:

Op het moment van schrijven zijn er 2 snippets/fragmenten beschikbaar, de hoeveelheid beschikbare snippets zal de komende tijd worden verhoogd. Zoals te lezen is in de pop-up die verschijnt zodra je op een van de snippets klikt is een snippet in feite niets meer dan een voorbereid standaard stuk tekst die vaak van toepassing is tijdens communicatie:

In het voorbeeld zie je een opsomming van de verschillende sessies waarbij ruimte is overgelaten voor specifieke informatie, zoals in dit geval wellicht de datum of de locatie. In een e-mail roep je een snippet aan door de shortcut te typen; in dit geval '#groepsessies', zoals te zien is op de volgende afbeelding:

Het is ook mogelijk om je eigen snippets te creëren, die zal dan alleen beschikbaar zijn voor jouw account.

## 5.2 Templates

De optie 'Templates' onder 'Gesprekken' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:

We zien een lijst met de tot nu toe beschikbare templates, deze lijst zal ook worden uitgebreid in de nabije toekomst. Een template is in principe een soort snippet/fragment, alleen voorziet een template je van meer functionaliteit. In de volgende afbeelding is een van de templates geopend:

Waar een snippet een klein stukje gestandaardiseerde tekst is, is een template een volledig bericht van aanhef tot groet. Het is een uitstekende functionaliteit dankzij het feit dat een template automatisch de juiste gegevens in het bericht voegt op basis van de contactpersoon aan wie het bericht geadresseerd is. In de eerste zin van het voorbeeld template is te zien dat de aanhef al een zogenaamde 'token' bevat; een speciaal stuk tekst dat automatisch zal worden vervangen door de benodigde informatie van de contactpersoon op het moment dat het template wordt verstuurd. In dit geval gaat het om 'Contactpersoon Voornaam' dat zal worden vervangen door in de opgeslagen gegevens van de contactpersoon te kijken en de voornaam zal selecteren. Templates maken het mogelijk je niet en compleet de communicatie af te handelen, aangezien je niet steeds dezelfde mail hoeft te typen en tegelijk zeker bent van je zaak dat er geen belangrijke informatie ontbreekt.

## 6 Marketing

### 6.1 Bestanden

De optie 'Bestanden' onder 'Marketing' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:

Deze optie bevat een lijst met mappen, met daarin bestanden die nuttig kunnen zijn voor verschillende zaken. De e-mail functionaliteit heeft een directe koppeling met de bestanden waardoor je gemakkelijk bestanden toe kunt voegen aan de berichten die je stuurt. Naarmate de tijd vordert zullen hier steeds meer bestanden met verschillende doelen te vinden zijn. Ik raad aan zelf even door de verschillende mappen te kijken om te zien wat er al beschikbaar is. Ten tijde van het maken van deze gebruikshandleiding zijn de volgende mappen beschikbaar:

## 7 Sales

### 7.1 Deals

De optie 'Deals' onder 'Sales' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:

De 'Deals' functionaliteit kun je zien als de basis voor alles wat met het Behandeltraject te maken heeft. Via de 'Deals' leg je alle informatie met betrekking tot het traject vast, dit doe je dus niet in het 'Contactpersonen' venster. Dit heeft als reden dat bij het 'Contactpersonen' venster er wel veel gegevens beschikbaar zijn van de client, maar die hebben weinig tot geen betrekking op de sessies. Door op de deal te klikken opent zich het volgende venster:



Dit overzicht lijkt sprekend op het overzicht dat te vinden is onder 'Contactpersonen', met een uitzondering. De gegevens die beschikbaar zijn aan de linkerkant van je scherm hebben niets meer te maken met de persoonsgegevens van Mark, maar in plaats daarvan geeft het informatie over Mark met betrekking tot het programma. Hierom is het dus ook niet mogelijk om direct na het aanmaken van de deal al deze gegevens beschikbaar te hebben. Deze worden gedurende het traject stukje bij beetje verzameld en genoteerd.

Deals hoef je nooit zelf aan te maken. Bij iedere aanmelding wordt een deal aangemaakt, ook wanneer de aanmelding nog niet de nitief is. Deze zullen vanzelf in je dealsoverzicht en pijplijn komen te staan (In sectie 8 wordt de pijplijn beschreven).

#### 7.1.1 Functionaliteit pictogrammen

In de linkerkolom getiteld door de naam van de deal zie je direct een rij van 6 pictogrammen staan die verschillende functionaliteit biedt. Dezelfde functionaliteit is ook beschikbaar in het 'Contactpersonen' venster, echter maken we er alleen gebruik van in de 'Deals' functionaliteit. Op deze manier zijn we er zeker van dat alle interactie op dezelfde plek gebeurt en voorkomen we verwarring. Nu volgt een opsomming van die functionaliteit van links naar rechts, met per pictogram een korte beschrijving van de gebruikswijze:

1. 'Een opmerking aanmaken'

Deze optie geeft je de kans een korte notitie of herinnering aan te maken die specifiek gebonden is aan deze client. Na deze te hebben opgeslagen kun je hem gemakkelijk terug vinden in het midden van het scherm van deze client:

In dit geval te zien onder het kopje 'Activiteit'. Voor een overzicht van alleen je gemaakte aantekeningen kun je ook klikken op het kopje 'Aantekeningen'.

## 2. 'Een e-mail aanmaken'

Door middel van deze optie kun je direct via HubSpot je cliënten e-mails sturen. Een uitgebreide beschrijving van de functionaliteit is te vinden in sectie 5. Hierin wordt beschreven hoe je templates en fragmenten aanmaakt en gebruikt.

### 3. 'Bellen'

Wanneer je voor het eerst op deze optie klikt opent een venster die je vraagt om je telefoonnummer te koppelen aan je account. Klik op 'Telefoonnummer koppelen'. Vervolgens verschijnt het volgende scherm, waarin je je telefoonnummer invult en aangeeft op welke manier je het liefst de authenticatie-code ontvangt:

4. 'Een gesprek, e-mail of vergadering loggen'



Een oproep in het logboek registreren

Een e-mail in het logboek registreren

Een meeting in het logboek registreren

Door te klikken op deze optie krijg je de keuze uit het registreren van een oproep, een e-mail, of een meeting. Omdat de procedure van deze 3 opties praktisch identiek is neem ik het loggen van een e-mail als voorbeeld.

▼ E-mail loggen ↗ ✕

Contactpersoon	Datum	Tijd
<b>Mark van Nelle</b> ▼	 18-12-2021	 <b>21:45</b> ▼

Mark gaf aan een terugval te hebben gehad na een stressvol familieweekend.

**B I U**  **Meer** ▼      **Gekoppeld met 1 record** ▼

**Activiteit loggen**  Maak een opvolgtaak aan

In de foto is te zien dat voor het loggen er gevraagd wordt naar de client in kwestie, samen met datum en tijd. Vervolgens beschrijf je de e-mail in het tekstvak. Hierna heb je de kans om de activiteit te loggen, eventueel in combinatie met het aanmaken van een opvolgtaak:



**E-mail loggen**

Contactpersoon: **Mark van Nelle** Datum: **18-12-2021** Tijd: **21:45**


Mark gaf aan een terugval te hebben gehad na een stressvol familieweekend.

- Over 2 werkdagen (dinsdag)
- Over 3 werkdagen (woensdag)
- Over 1 week (december 27)
- Over 2 weken (januari 3)
- Over 1 maand (januari 18)
- Over 3 maanden (maart 18)
- Maak een opvolgtaak aan:
- Over 3 werkdagen (woensdag)**

Activiteit loggen

gekoppeld met 1 record

Dit kan handig zijn in situaties waarin je actief wil inspelen op de situatie die je in het logboek hebt genoteerd, en zeker wilt zijn dit niet te vergeten. Na het loggen zie je meteen het resultaat van die log verschijnen in onder 'activiteit', in het midden van het scherm:

Activiteiten zoek 

Alles uitbreiden Alles inklappen

Activiteit Aantekeningen E-mails Oproepen Taken Meetings

Filteren op: **Activiteit (19/22) filteren** ▾ **Alle gebruikers** ▾

Aankomend

> **Taak** toegewezen aan Bram Pol 📅 Einddatum: 27 dec. 2021 om 08:00 GMT+1

Opvolgen met Mark van Nelle

december 2021

> **Geregistreerde e-mail** door Bram Pol 18 dec. 2021 om 21:45 GMT+1

Mark gaf aan een terugval te hebben gehad na een stressvol familieweekend.

Ook zul je hem terug kunnen vinden onder 'emails' in het midden van je scherm, aangezien we een log hebben geregistreerd met betrekking tot een e-mail.

5. 'Een taak aanmaken' Bij het loggen van een activiteit kregen we de optie om een opvolgtaak aan te maken. Een taak aanmaken kan ook zonder te hoeven loggen, door deze optie te selecteren opent zicht het volgende venster:

▼ Taak
✕

Voer je taak in

Einddatum ⓘ  
**Over 3 werkdagen (woensdag)** ▼

Herinnering versturen ⓘ  
**Geen herinnering** ▼

Instellen om te herhalen ⓘ

---

Type	Prior...	Wac...	Toegew...
<b>To-do</b> ▼	<b>Geen</b> ▼	<b>Geen</b> ▼	<b>Bram Pol</b> ▼

---

Aantekeningen...

B I U **Meer** ▼
**Gekoppeld met 1 record** ▼

Een taak heeft opties voor een naam, een einddatum (en tijd), een herinneringsfunctie, type, prioriteit, wachtrij, en toegewezen aan (naam). Zodra de einddatum of herinneringsdatum wordt bereikt krijg je een melding over deze taak. In de volgende foto is een voorbeeldtaak aangemaakt om een idee te geven hoe je de opties nuttig in zou kunnen vullen om het meest uit je taken te halen:

Deals (0)

▼ Taak ✕

Contact opnemen met Mark over aanwezigheid volgende sessie

Einddatum ⓘ Herinnering verstu... ⓘ

**Over 2 werkdagen (dinsdag)** ▼ 🕒 08:00 **1 dag van tevoren** ▼

Instellen om te herhalen ⓘ

---

Type	Prioriteit	Wac...	Toegew...
<b>To-do</b> ▼	<span style="color: red;">●</span> <b>Hoog</b> ▼	<b>Geen</b> ▼	<b>Bram Pol</b> ▼

---

Hij gaf aan niet zeker te weten of hij de volgende sessie beschikbaar was.  
Hij zou hierover contact opnemen met me maar dat heeft hij nog niet  
gedaan. Geven hem tot dinsdag de tijd, bij geen reactie even bellen.

**B** **I** **U** **🔗** **📎** **📄** **Meer** ▼ **Gekoppeld met 1 record** ▼

Maken

Wederom zul je de taak terugvinden in het midden van het scherm onder zowel 'activiteit' als 'taken'.

6. 'Een vergadering plannen' Deze optie is voor nu niet van toepassing omdat er geen gebruik wordt gemaakt van de vergaderingen met cliënten.

## 7.2 Taken

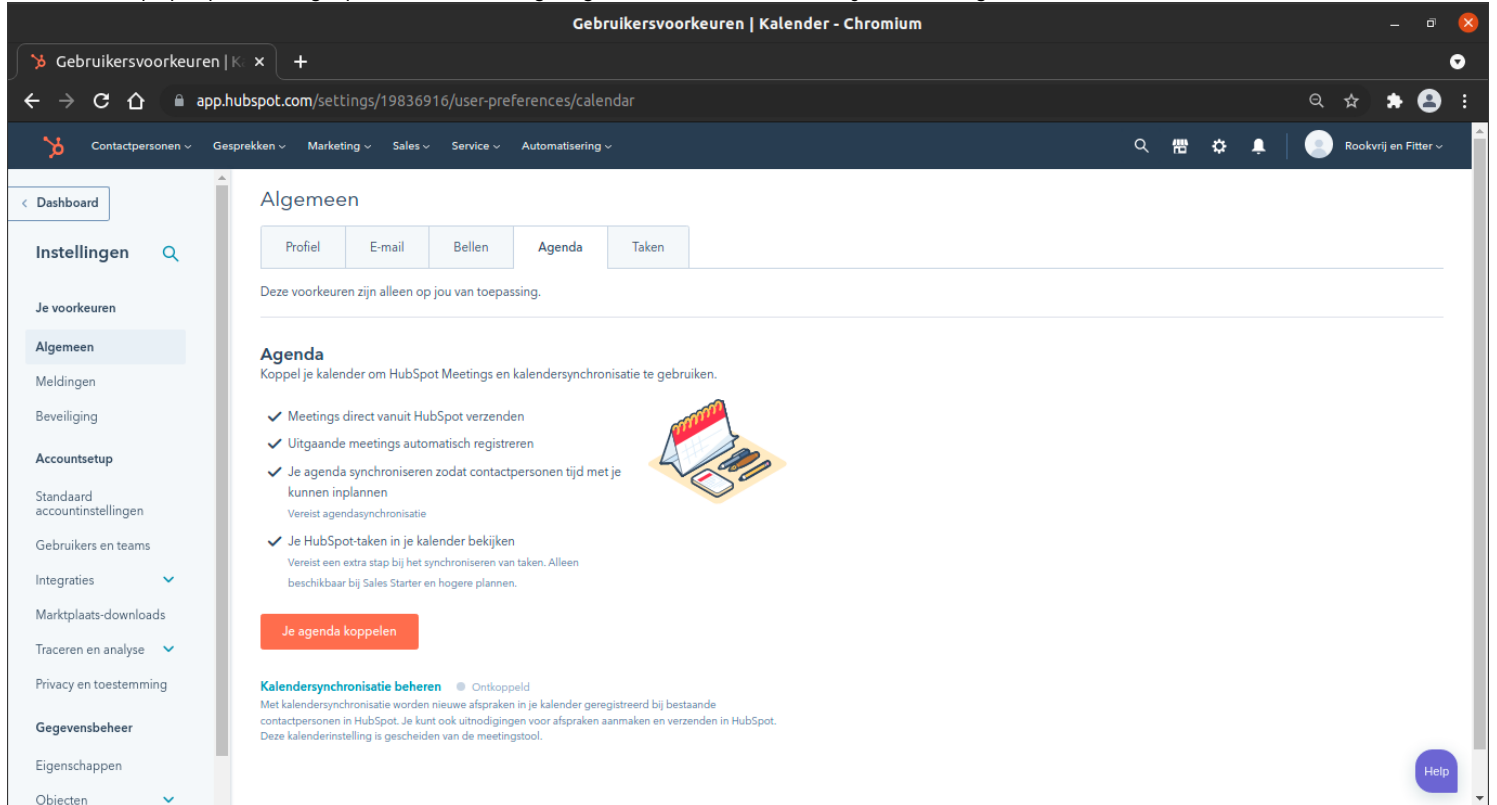
De optie 'Taken' onder 'Sales' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:

The screenshot displays the HubSpot 'Taken' (Tasks) interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Contactpersonen', 'Gesprekken', 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automatisering'. The 'Sales' tab is active. Below the navigation bar, there is a search bar and a filter menu. The main content area shows a list of tasks with columns for 'STATUS', 'TITEL', 'GEKOPPELDE CONTACTPERSOON', 'GEKOPPELD BEDRIJF', 'LAATST CONTACT OPGENOME', and 'LAATSTE INTERACTIE'. Two tasks are visible, both assigned to 'Mark van Nelle'. The sidebar on the right contains a 'Feed' section with 'Inzichten', 'Feed', and 'Inplannen' tabs. It shows activity reports for 'DEZE WEEK VERBODEN OPROEPEN' (0), 'DEZE WEEK VOLTOOIDE MEETINGEN' (0), and 'Wekelijks activiteitenrapport' (E-MAIL VERZONDEN NAAR CONTACTPERSOON: 1). A bar chart titled 'Taakprestaties' shows 'Niet gestart' (Not started) with a value of 1. The bottom of the page shows pagination controls: '< Vorige 1 Volgende >' and '25 per pagina'.

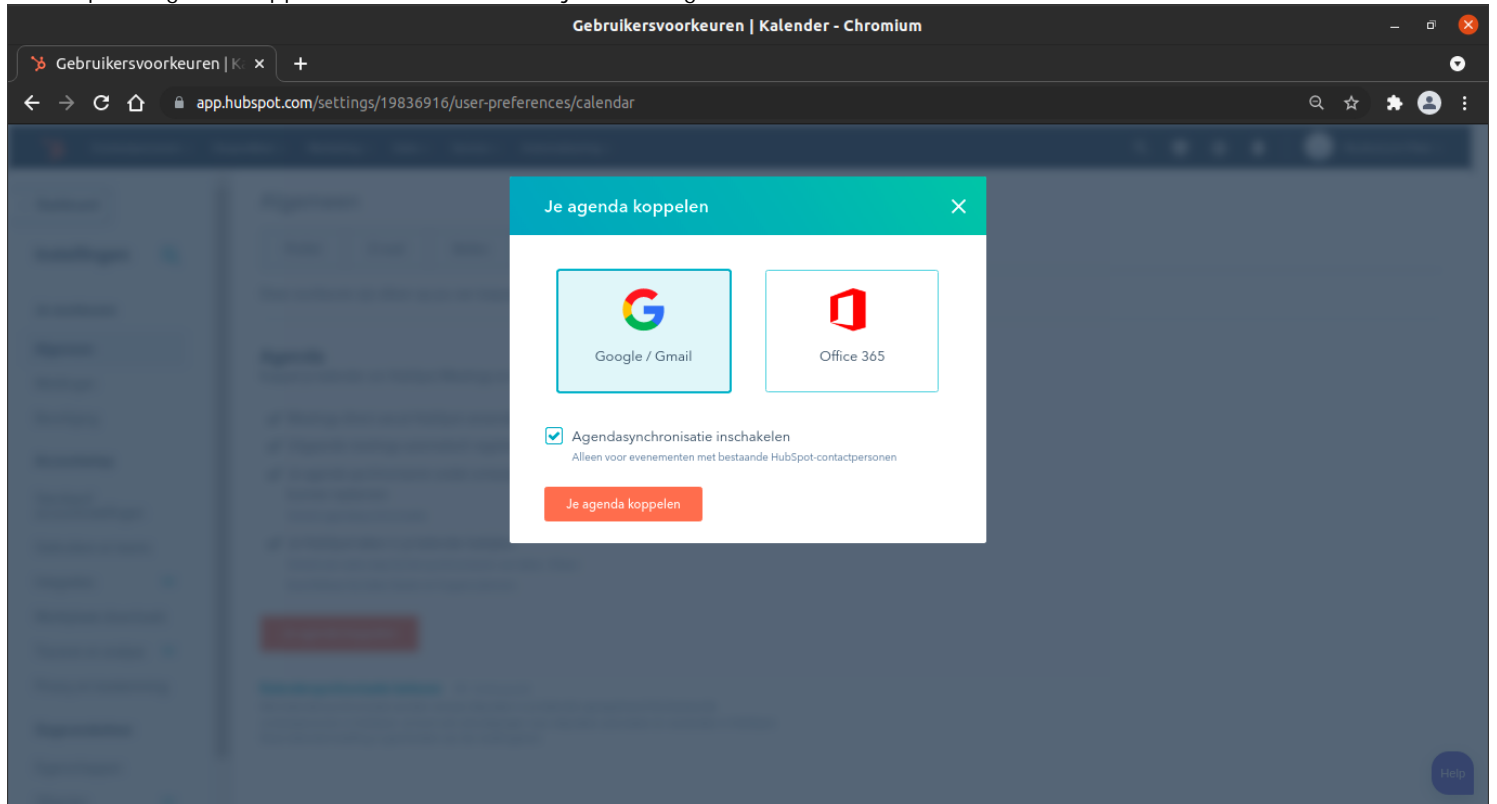
Bovenaan de pagina is een pop-up melding zichtbaar met de vraag 'Wil je je taken in je Google- of Outlook-agenda zien?'. Om er zeker van te zijn dat er nooit taken worden vergeten is dit een nuttige optie, om die reden synchroniseren we meteen onze agenda (in mijn geval mijn Google Calendar) met HubSpot. Dit is echter niet noodzakelijk om van de functies van HubSpot gebruik te kunnen maken.

## 7.2.1 Agenda koppelen

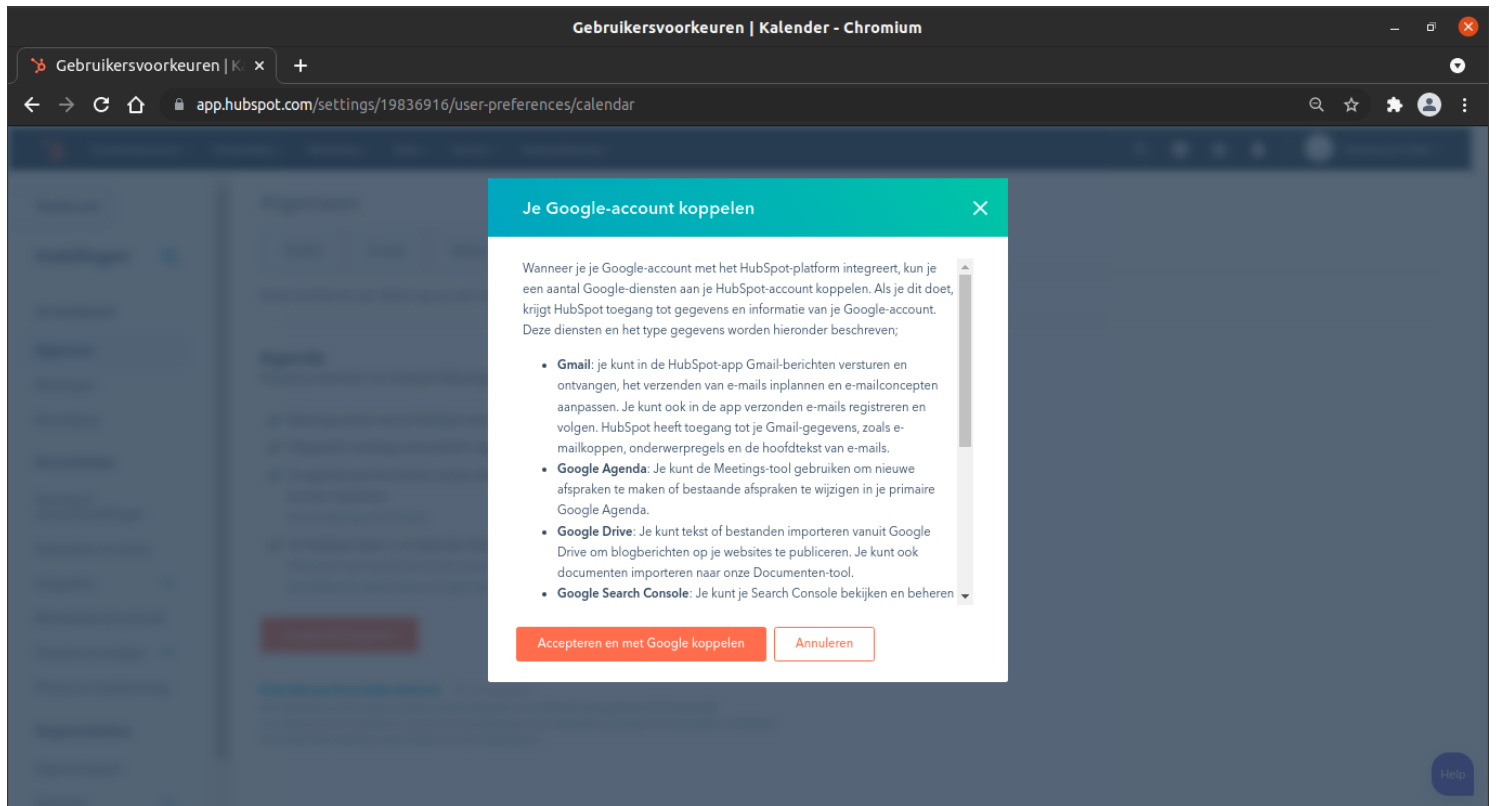
Door in de pop-up melding op 'Naar instellingen gaan' te klikken verschijnt het volgende scherm:



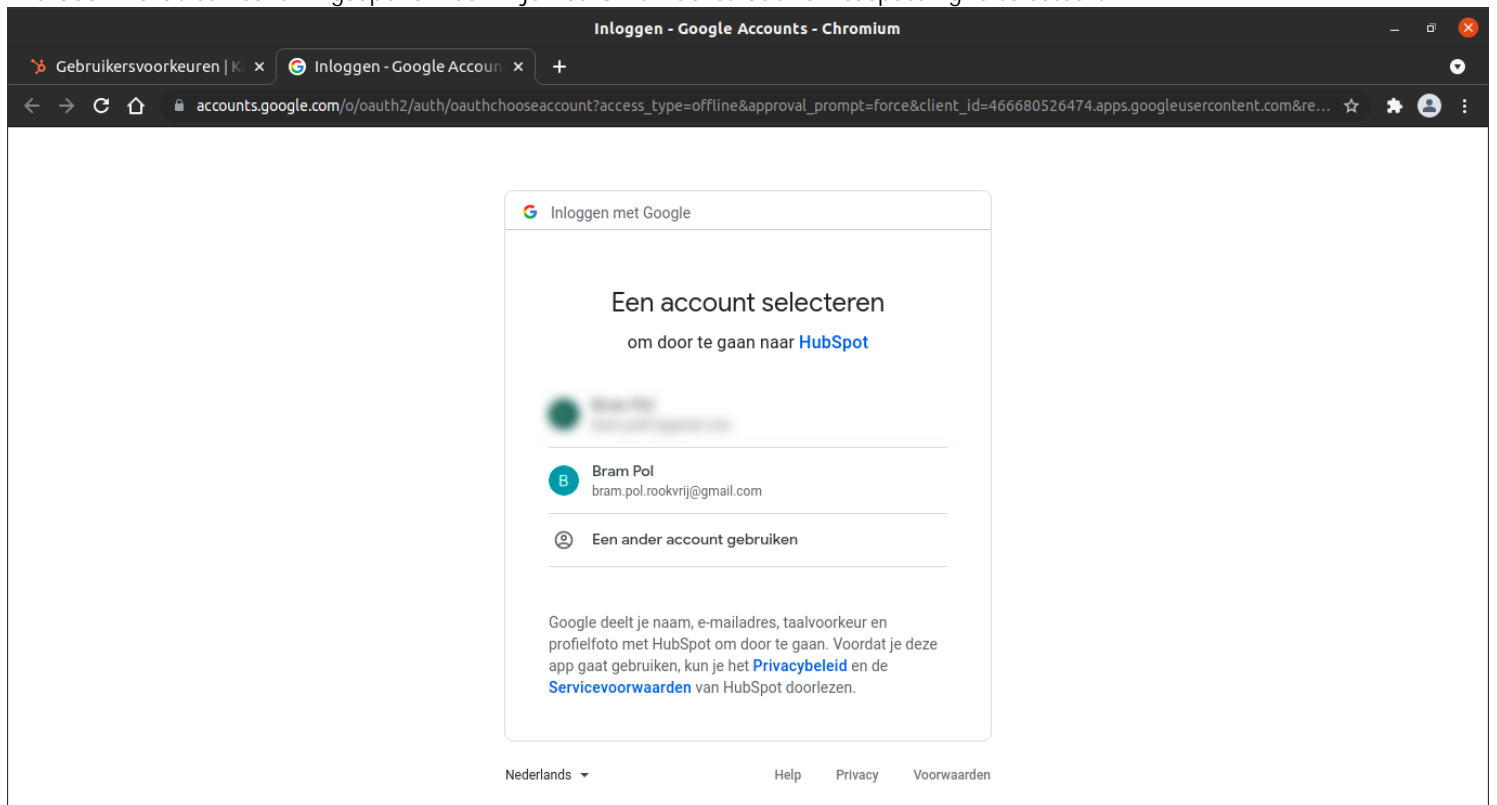
Door op 'Je agenda koppelen te klikken' verschijnt het volgende scherm:



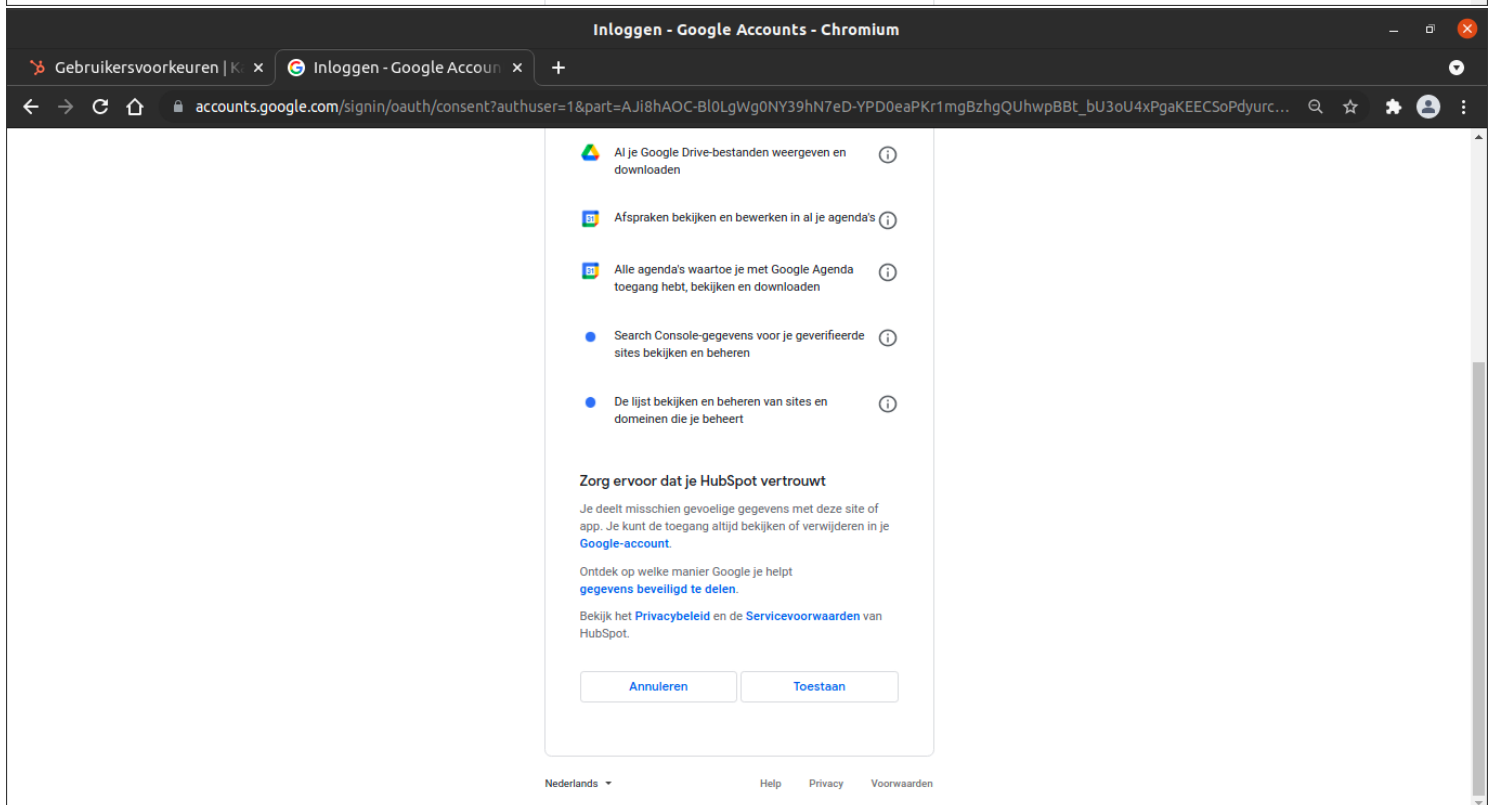
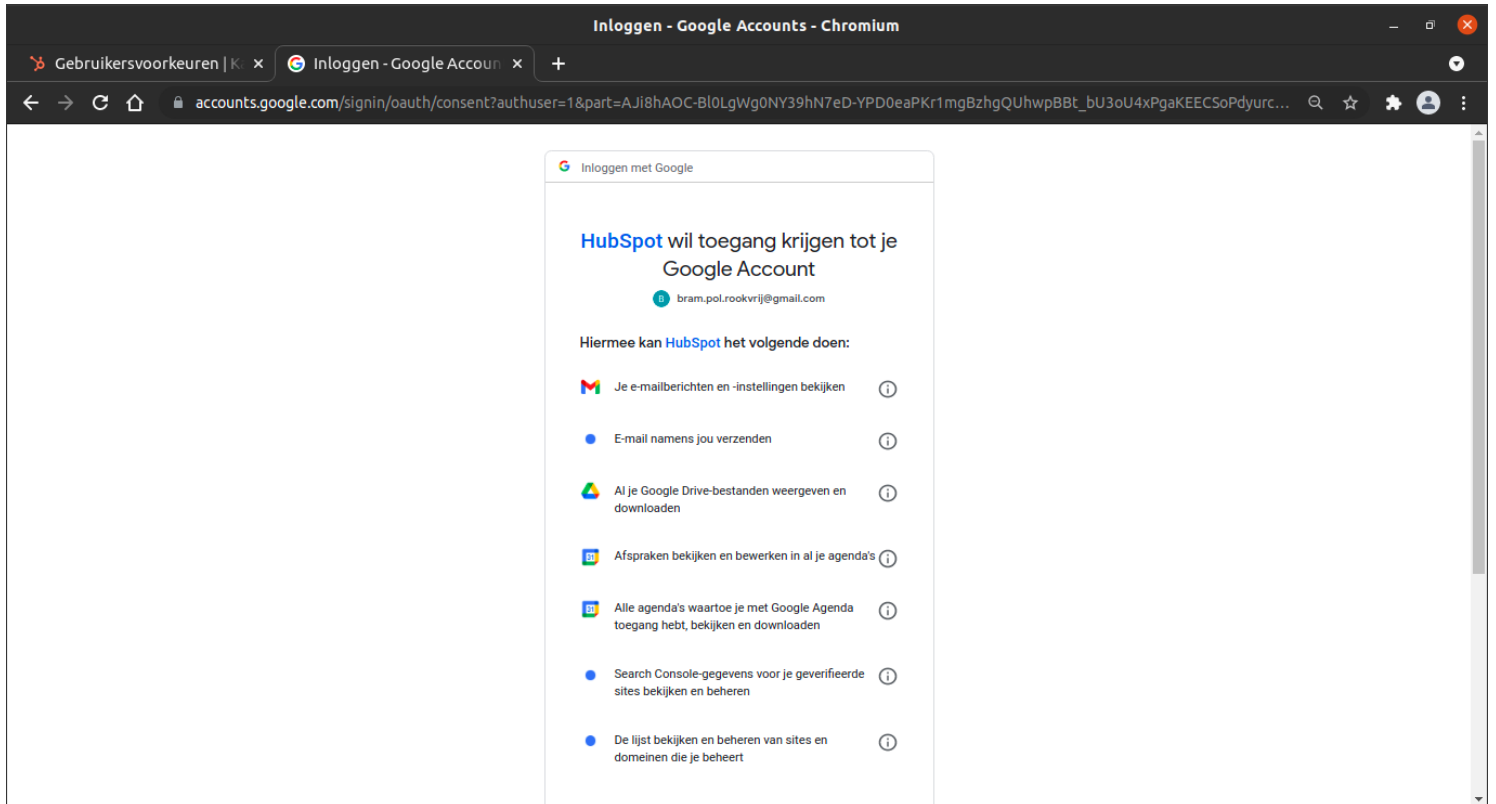
Vervolgens stem je in met de voorwaarden door op 'Accepteren en met Google koppelen' te klikken:



Hierdoor wordt een scherm geopend waarin je het Gmail adres dat van toepassing is selecteert:



Er verschijnt een opsomming van de gegevens waartoe HubSpot toegang krijgt wanneer je je e-mail koppelt:



Door op 'Toestaan' te klikken is vervolgens je Google Calendar gekoppeld aan je HubSpot account en zullen taken die in HubSpot worden aangemaakt zichtbaar zijn in je Google Calendar. Op de 'Instellingen' pagina is nu zichtbaar aan welk Google Calendar account je je HubSpot account hebt gekoppeld:



Hetzelfde principe geldt voor je Outlook 365 agenda, wanneer je de stappen doorloopt na op Outlook 365 geklikt te hebben in plaats van Google / Gmail zal bij 'Geselecteerde kalenders' je Microsoft Outlook e-mailadres zichtbaar zijn.

### 7.2.2 Takenlijst

In het midden van de pagina is een lijst te zien met de taken die we tot dusver aangemaakt hebben. Door met je muis op een taak te gaan staan is de volledige titel zichtbaar:

	GEKOPPELDE CONTACTPERSOON	GEKOPPELD BEDRIJF	LAATST CONTACT OPGENOME	LAATSTE INTERACTIE
<input type="checkbox"/>	Mark van Nelle		één dag geleden	--
<input type="checkbox"/>	Mark van Nelle		één dag geleden	--

### 7.3 Documenten

Onder het kopje 'Documenten' vindt je een aantal documenten die van belang kunnen zijn voor bepaalde fases in het traject. Deze functionaliteit heeft overeenkomsten met 'Bestanden', alleen bevat 'Documenten' logischerwijs alleen documenten.

## Documenten

2 van de 5.000 aangemaakt


Nieuwe map

Document uploaden

**Zoek je documentrapporten?** Bekijk ze in je rapportendashboard.**Je kunt maar 5 documenten uploaden** Vraag toegang tot betaalde Sales Hub aan je accountbeheerder.

Toegang vragen

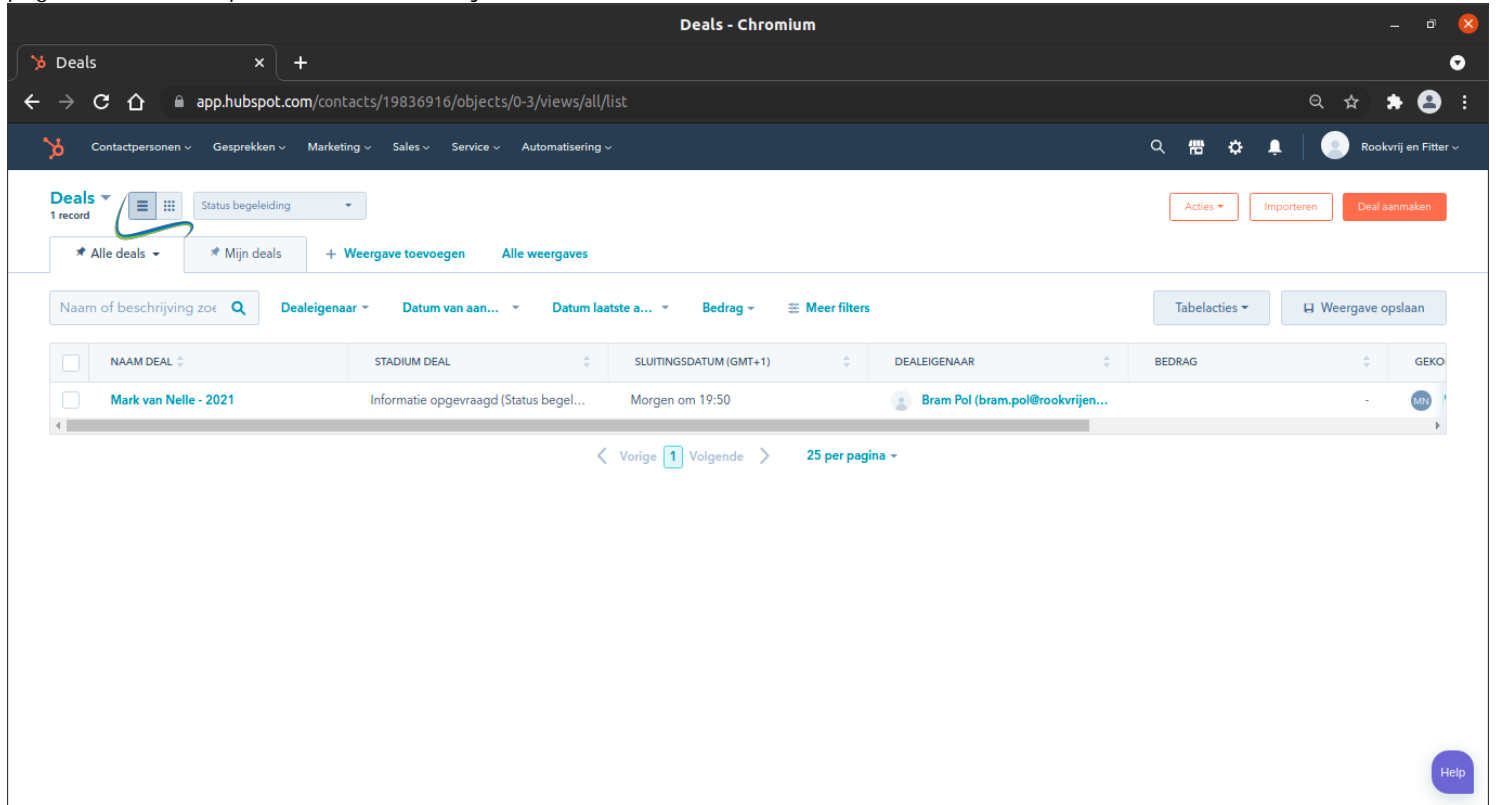
Documenten zoeken  Eigenaar: Enige v

<input type="checkbox"/>	NAAM ↑	GEMAAKTE KOPPELINGEN	WEERGAVEN	EIGENAAR ↓	VOOR HET LAATST BIJGEWERKT ↓
<input type="checkbox"/>	Document1.docx	1	1	Support Systony	7 maanden geleden
<input type="checkbox"/>	 Vragenlijsten Rookvrij en Fitter.docx	16	5	Bram Lichtenberg	7 maanden geleden

Help

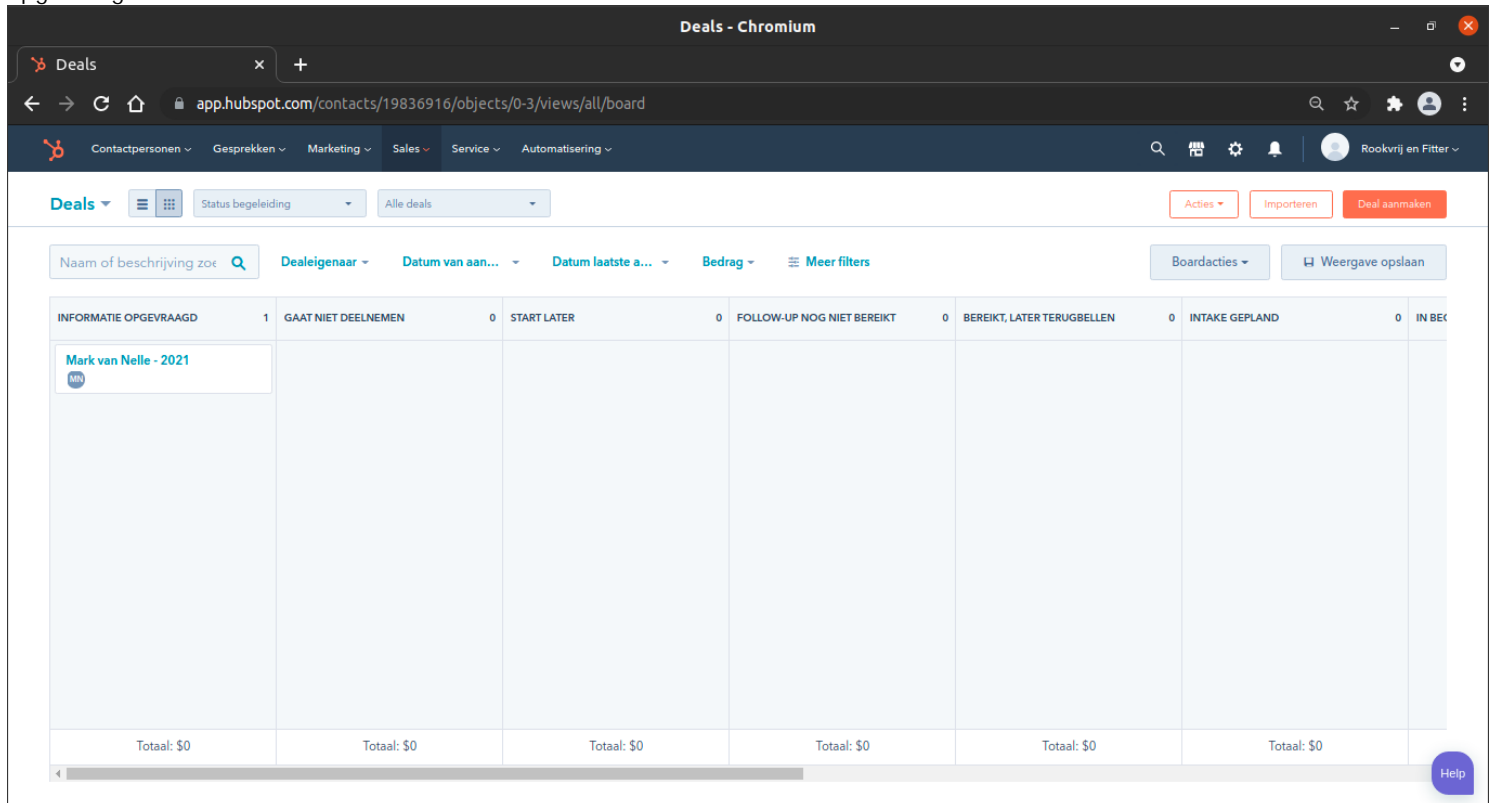
## 8 Pijplijn

Door weer terug te gaan naar het algemene 'Deals' scherm kun je naar de pijplijn-weergave. Dit doe je door linksbovenaan de pagina te klikken op het 'rooster'-icoontje:



The screenshot shows the HubSpot Deals interface in 'List' view. The URL is `app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/list`. The page title is 'Deals - Chromium'. The top navigation bar includes 'Contactpersonen', 'Gesprekken', 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automatisering'. The main header shows 'Deals' with a '1 record' indicator and a 'Status begeleiding' dropdown. Below this are buttons for 'Acties', 'Importeren', and 'Deal aanmaken'. The view is set to 'Alle deals'. The search bar contains 'Naam of beschrijving zoek'. The table has columns for 'NAAM DEAL', 'STADIUM DEAL', 'SLUITINGSDATUM (GMT+1)', 'DEALEIGENAAR', 'BEDRAG', and 'GEMIDDELD'. A single deal is visible: 'Mark van Nelle - 2021' with a status of 'Informatie opgevraagd (Status begele...)' and a closing date of 'Morgen om 19:50'. The deal is assigned to 'Bram Pol (bram.pol@rookvrijen...)'. The table is paginated to show 1 of 1 records, with 25 items per page.

De pijplijn is een essentiële functionaliteit die ervoor zorgt dat de voortgang per client duidelijk is voor iedereen, zowel de coaches als de centrale organisatie. Zoals hieronder te zien is bevindt Mark zich in de eerste fase van het traject, namelijk de 'informatie opgevraagd' fase:



The screenshot shows the HubSpot Deals interface in 'Board' view. The URL is `app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/board`. The page title is 'Deals - Chromium'. The top navigation bar is the same as in the list view. The main header shows 'Deals' with a '1 record' indicator and a 'Status begeleiding' dropdown. Below this are buttons for 'Acties', 'Importeren', and 'Deal aanmaken'. The view is set to 'Alle deals'. The search bar contains 'Naam of beschrijving zoek'. The board has columns for 'INFORMATIE OPGEVRAAGD', 'GAAT NIET DEELNEMEN', 'START LATER', 'FOLLOW-UP NOG NIET BEREIKT', 'BEREIKT, LATER TERUGBELLEN', 'INTAKE GEPLAND', and 'IN BEK'. A single deal is visible in the 'INFORMATIE OPGEVRAAGD' column: 'Mark van Nelle - 2021'. The total value for each column is '\$0'.

Op dit moment is er maar 1 deal te zien, dit komt doordat we maar 1 actieve client hebben. De verschillende fases die te zien

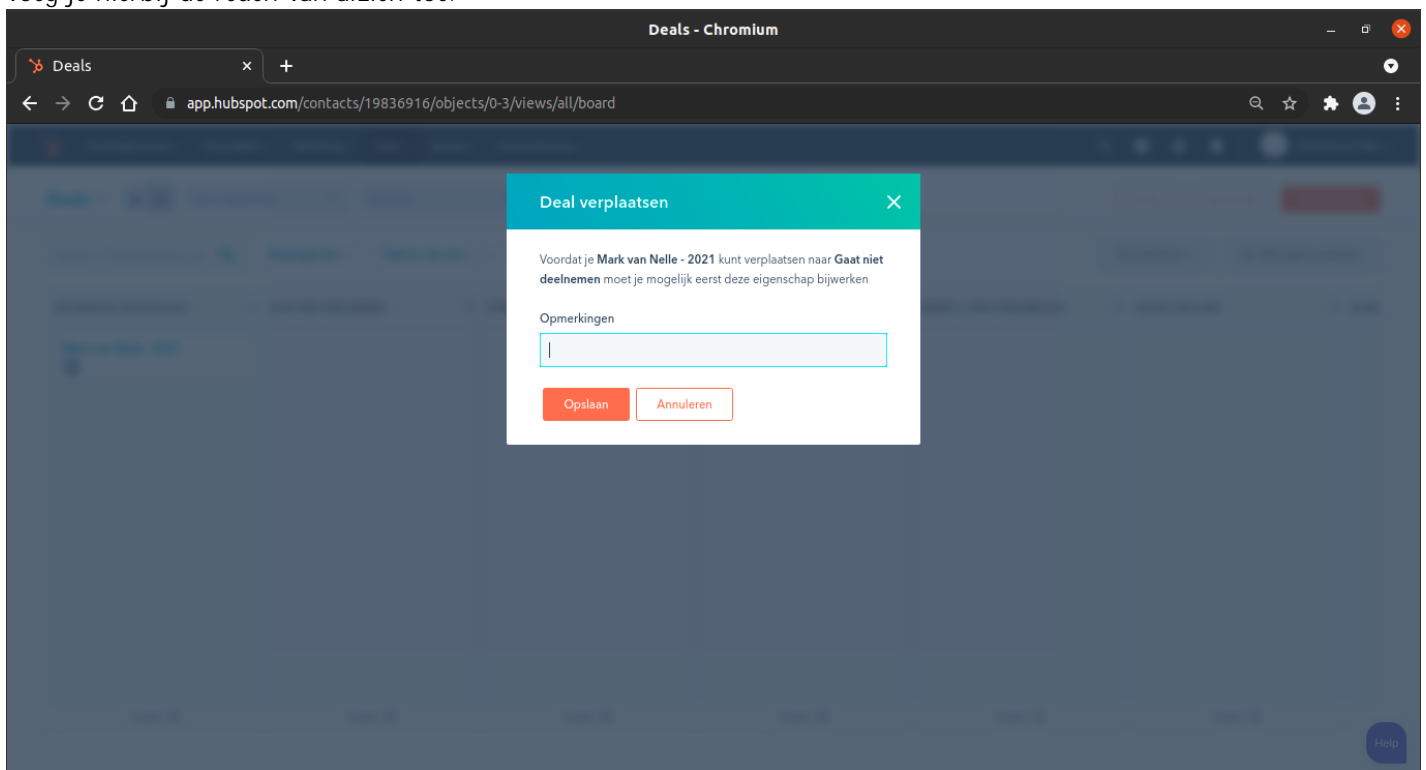
zijn hebben elk hun eigen betekenis, sommige zullen daardoor meer betekenis hebben voor jou als coach, en andere zijn weer erg van belang voor de administratie van de centrale organisatie. Een voorbeeld: soms kan het voorkomen dat een cliënt van fase 1 bijna direct naar fase 3 gaat, en maar heel even in fase 2 staat. Hierdoor kan het bij het doen van de administratie logisch aanvoelen om de cliënt dus meteen van de fase 1 in fase 3 te slepen. Het is zeer belangrijk om elke afgelegde fase te noteren, en dus geen fases over te slaan. Dit komt omdat bij elke fase bepaalde informatie wordt opgevraagd, en het overslaan van zo'n fase resulteert in gaten in de administratie.

Elke fase waar een cliënt doorheen gaat moet worden vastgelegd. Dit betekent echter niet dat elke cliënt elke fase zal doormaken. De fases waar elke cliënt zeker doorheen zal gaan en dus moet worden vastgelegd zijn de volgende:

1. Fase informatie opgevraagd
2. Fase gaat niet deelnemen **of** start later **of** follow-up nog niet bereikt **of** bereikt **of** later terugbellen (de transitie van de vorige fase naar een van deze laat zien dat er is begonnen met het contacteren van deze cliënt.)
3. Intake gepland (deze fase is zeer belangrijk, en elke cliënt *moet* deze fase hebben doorgemaakt aangezien dit zowel declaratie als verzending triggered bij de administratie)
4. In begeleiding
5. Afrondend gesprek gepland **of** afgerond (indien geen afrondend gesprek gewenst is) **of** afgebroken (indien deelnemer is uitgevallen tijdens sessies) **of** afgebroken **of** tijdelijk stoppen.

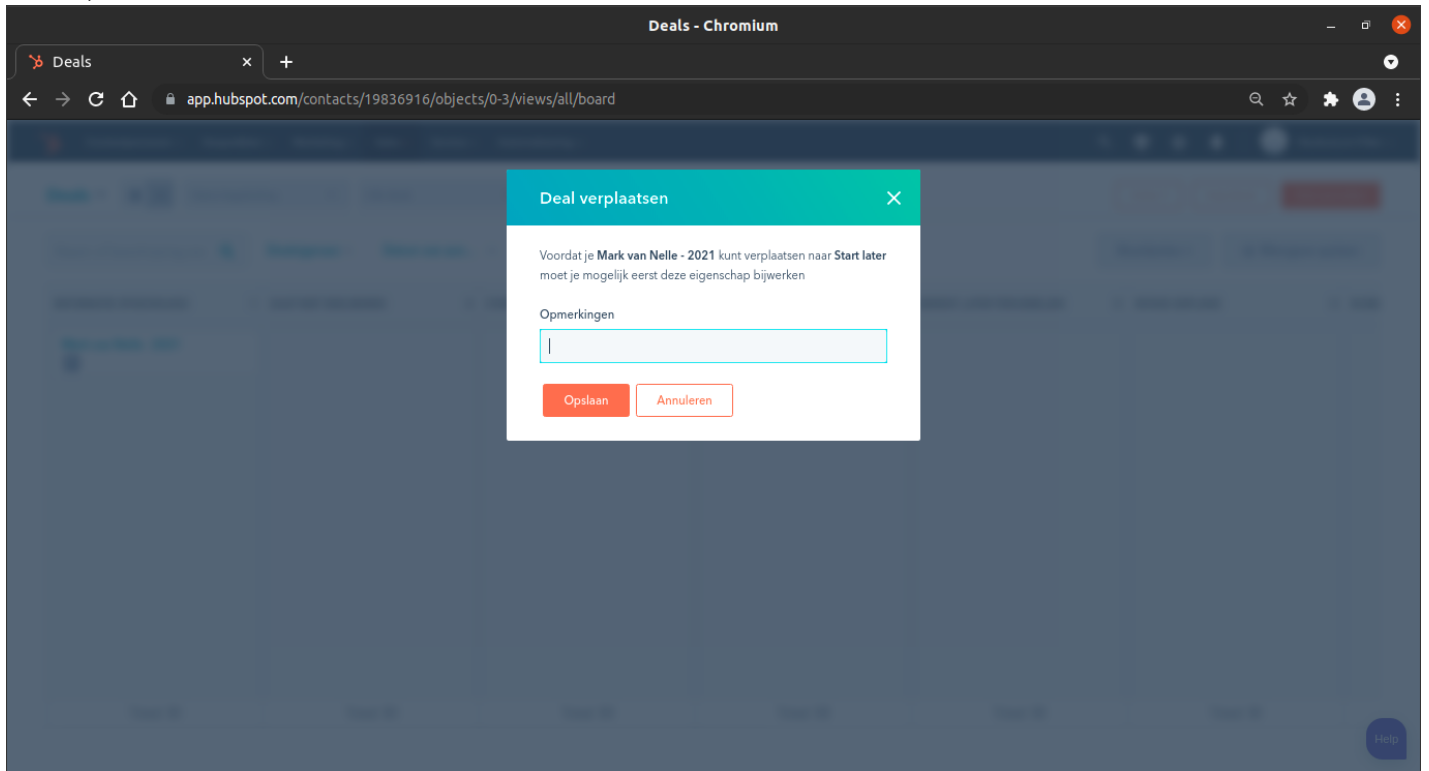
Wanneer een cliënt een nieuwe fase ingaat sleep je simpelweg de cliënt van de oude naar deze nieuwe fase. Hieronder volgt een overzicht van elke fase, en de daarbij benodigde informatie die je wordt gevraagd:

1. Informatie opgevraagd:  
Dit is de beginfase waar elke deal van start gaat.
2. Gaat niet deelnemen:  
De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de cliënt toch afziet van deelname aan het traject. Als opmerking voeg je hierbij de reden van afzien toe.



3. Start later:  
De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de cliënt nog wel wil deelnemen aan het traject, maar niet meteen aan de eerstvolgende kans deelneemt. Als opmerking voeg je hierbij de reden toe en eventueel de startdatum (wanneer

bekend).

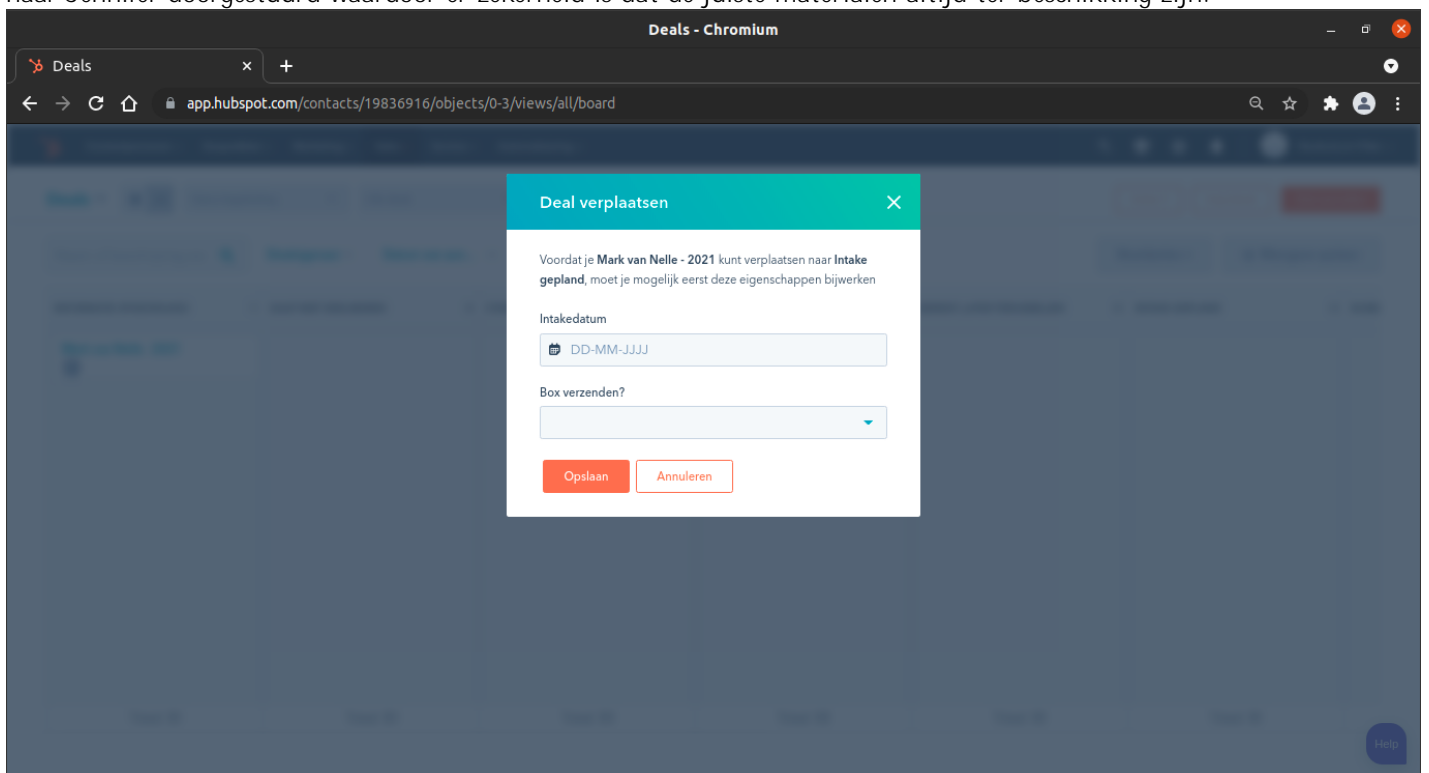


4. Follow-up nog niet bereikt:  
De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de cliënt door je gebeld is, maar je hem/haar nog niet hebt weten te bereiken.

5. Bereikt, later terugbellen:  
De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de cliënt door je gebeld is en er werd opgenomen, maar besloten is later het gesprek te hebben. Als opmerking voeg je hierbij de reden toe van dit besluit.

6. Intake gepland:

De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat het intake-gesprek met deze client gepland is. Deze fase vraagt om 2 gegevens: De datum van de intake, en of er een box moet worden verzonden. Deze informatie wordt automatisch naar Jennifer doorgestuurd waardoor er zekerheid is dat de juiste materialen altijd ter beschikking zijn.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/board'. A modal window titled 'Deal verplaatsen' is open, containing the following text and form elements:

Voordat je **Mark van Nelle - 2021** kunt verplaatsen naar **Intake gepland**, moet je mogelijk eerst deze eigenschappen bijwerken

Intakedatum

Box verzenden?

Opslaan   Annuleren

7. In begeleiding:

De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de begeleiding van de client van start is gegaan. Deze fase vraagt om 7 gegevens, waarvan de intakedatum en box verzenden? al onder 'Eerder voltooide eigenschappen' te vinden zijn. De 7 overige gegevens bestaan uit:

- (a) Nicotine Vervangende Middelen (NVM)

- (b) Type begeleiding
- (c) Aantal sigaretten per dag
- (d) Fagerström
- (e) Stopdatum
- (f) Rookt sinds (leeftijd)
- (g) Lichamelijke conditie (schatting)

Deze gegevens heb je verzameld tijdens de intake, dus kunnen deze gemakkelijk meteen na de intake worden overgenomen.

Deal verplaatsen

Voordat je **Mark van Nelle - 2021** kunt verplaatsen naar in begeleiding, moet je mogelijk eerst deze eigenschappen bijwerken

NVM

Type begeleiding

Aantal sigaretten per dag

Fagerström

Stopdatum

Rookt sinds (leeftijd)

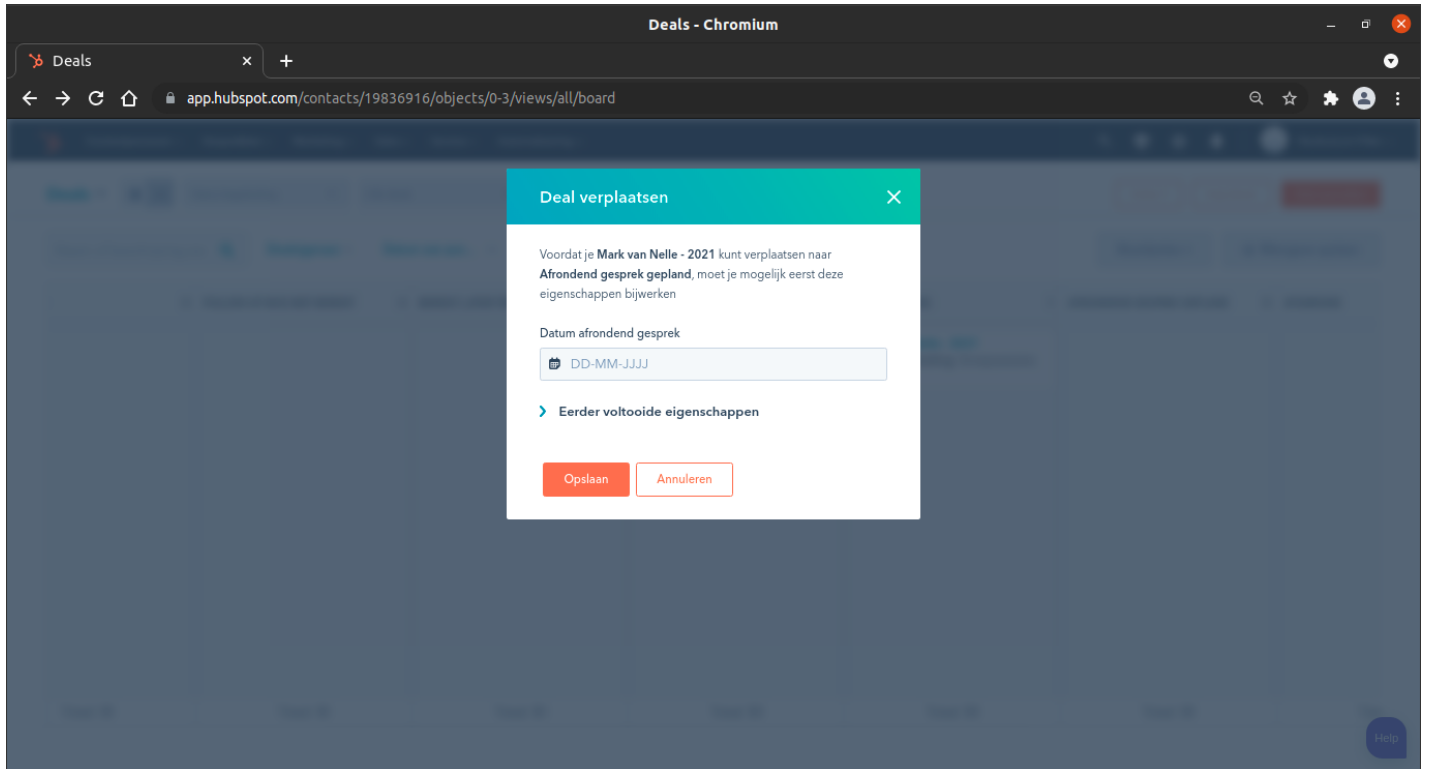
Lichamelijke conditie (inschatting)

> Eerder voltooide eigenschappen

Opslaan Annuleren

8. Afrondend gesprek gepland:

De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de begeleiding van de client is afgerond, en dus het afrondend gesprek de laatste stap is van het traject. Hierbij geef je aan welke datum je het afrondend gesprek hebt gepland.



9. Afgerond:

De deal wordt hier naartoe verplaatst na het afrondend gesprek. Deze stap vraagt om een aantal afrondende gegevens, namelijk:

- (a) Reden einde begeleiding
- (b) Uitkomst na einde begeleiding
- (c) Gedeelte begeleiding voltooid
- (d) Locatie
- (e) Coach (indien meerdere coaches)
- (f) Fresh Air Walks
- (g) Opmerkingen



