

# HubSpot Handleiding

Rookvrij en Fitter



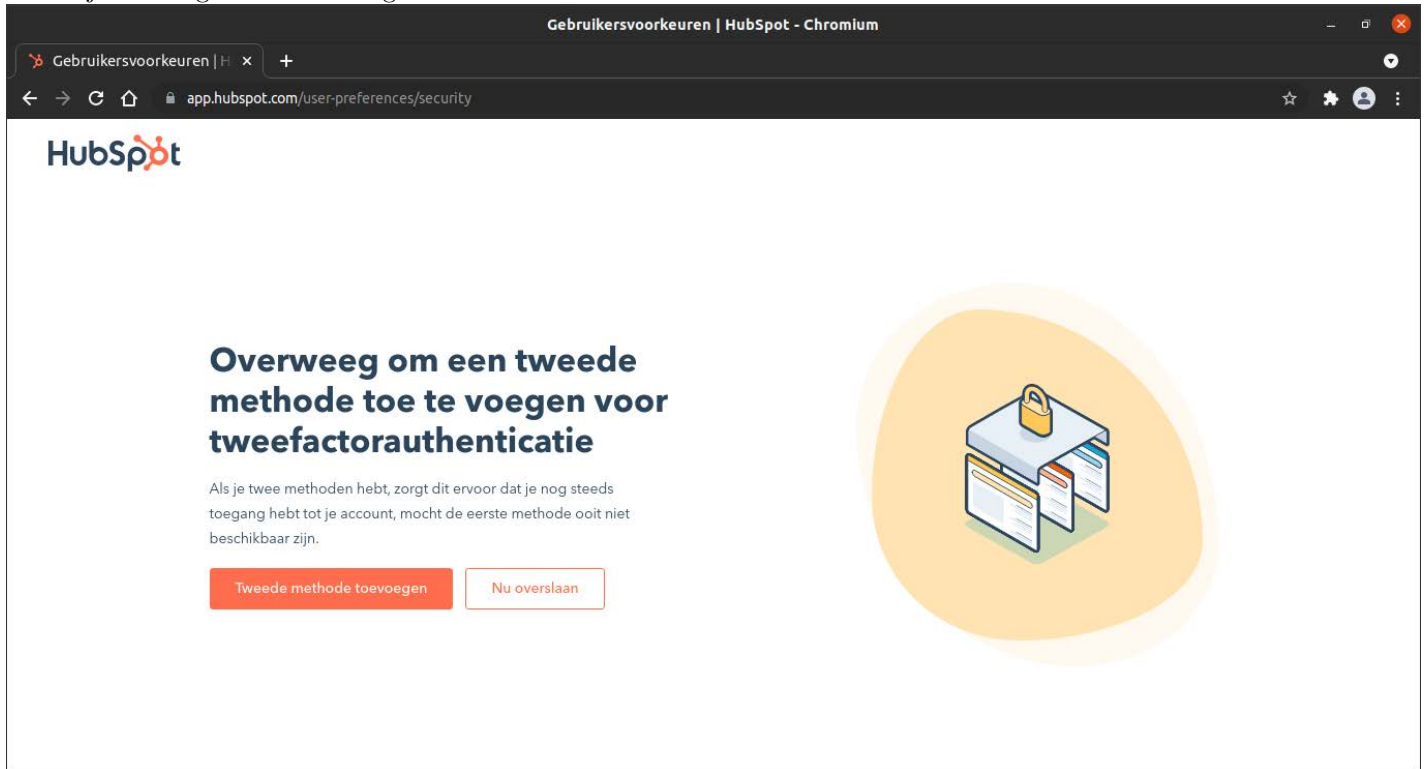
## Inhoudsopgave:

|          |                                        |           |
|----------|----------------------------------------|-----------|
| <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

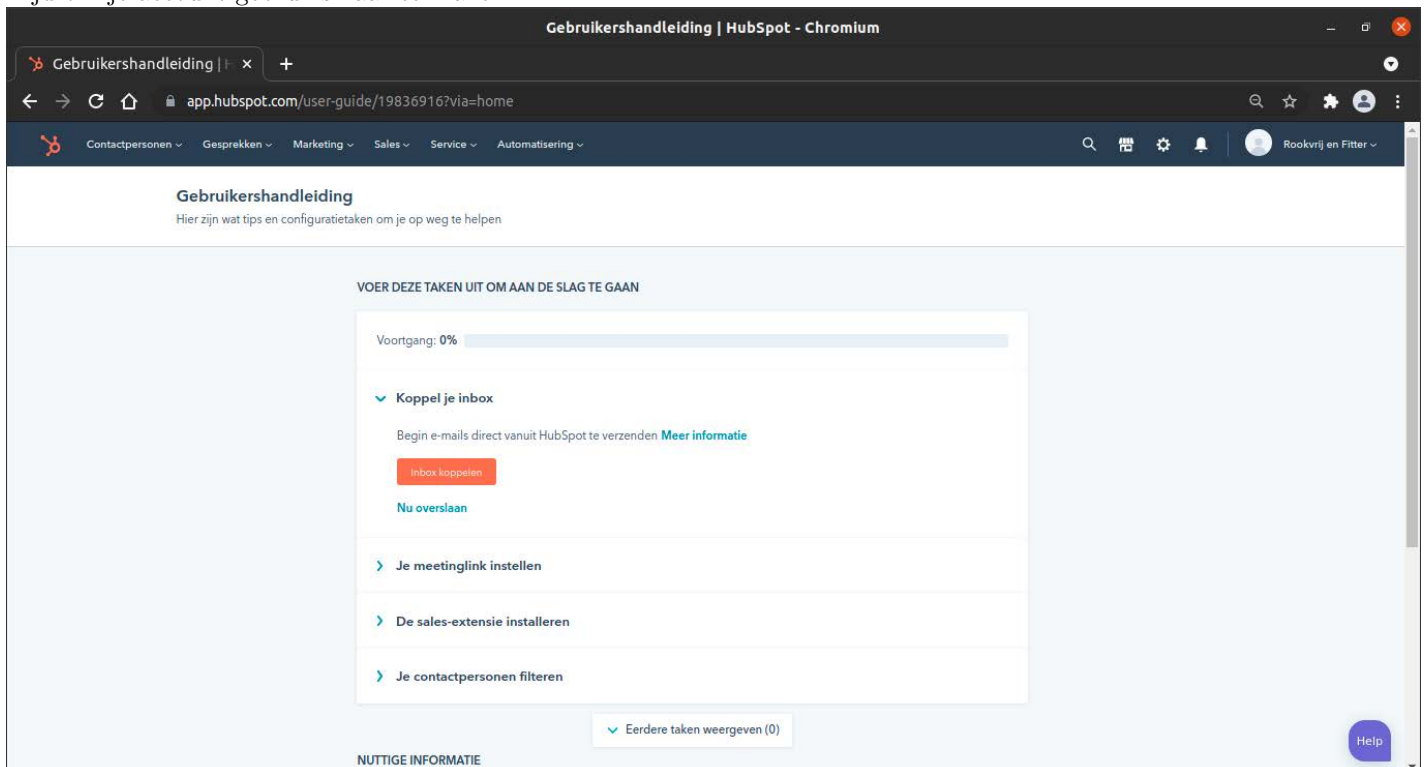
Onderneem de volgende stappen wanneer je voor het eerst inlogt:

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:



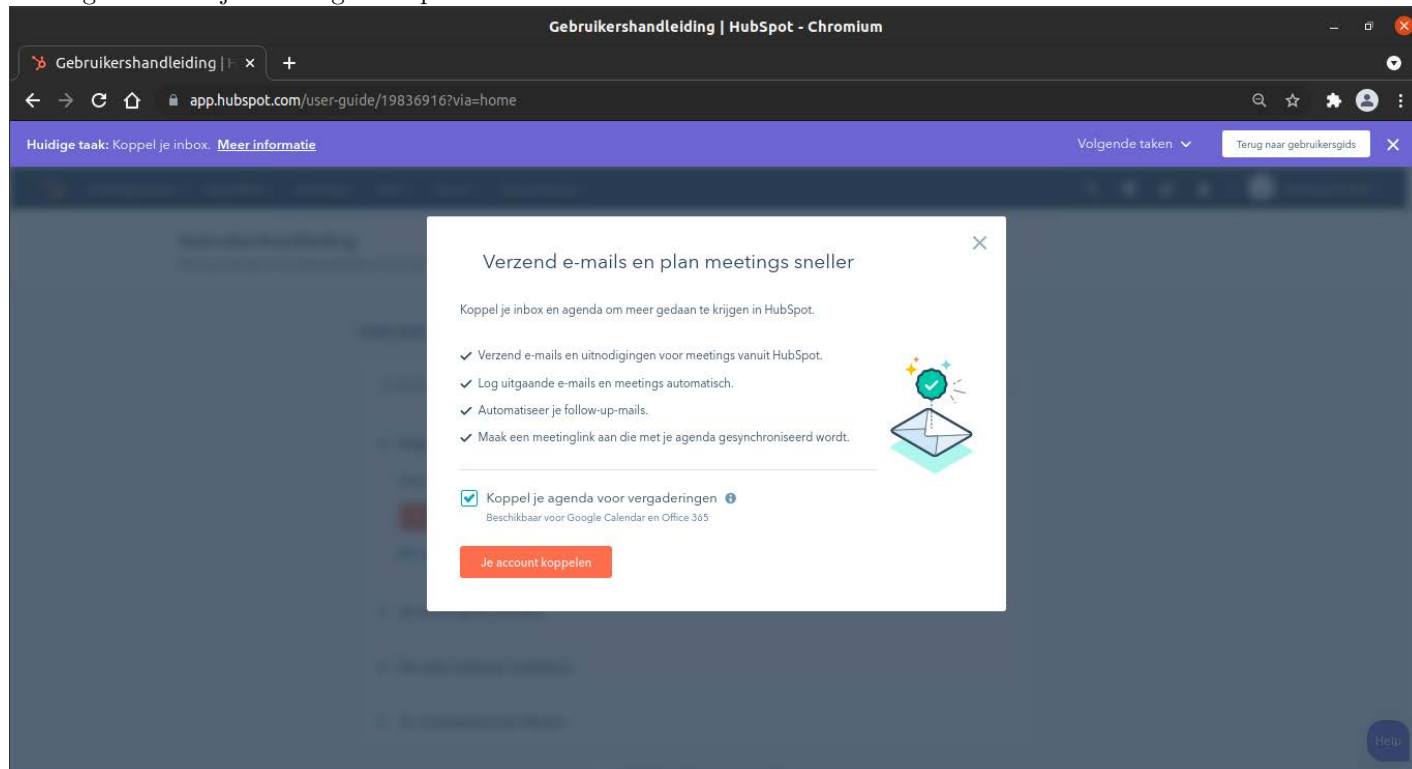
Sla voor nu even de tweefactor authenticatie optie over. Deze voegen we toe in sectie 2.

4. Tijd om je account gebruiksklaar te maken.



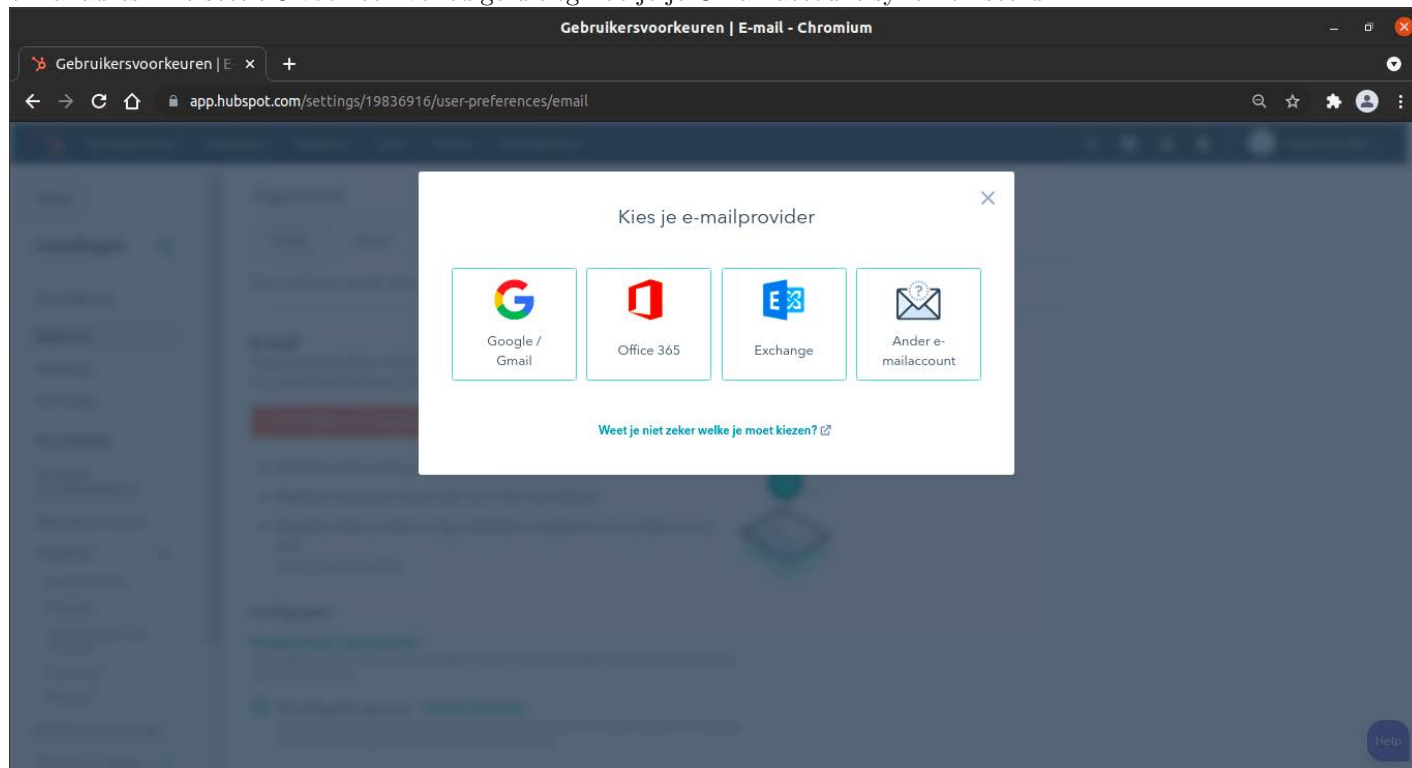
Klik op de knop 'Inbox koppelen' onder het pijltje 'Koppel je inbox'.

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 @rookvrijenfitter.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 @rookvrijenfitter.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 \*

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

Uitgaande e-mail (SMTP)

Server \* Poort \*

smtp03.hostnet.nl 587

Serverbeveiliging

☐ Niet-beveiligd certificaat toestaan

Inbox koppelen

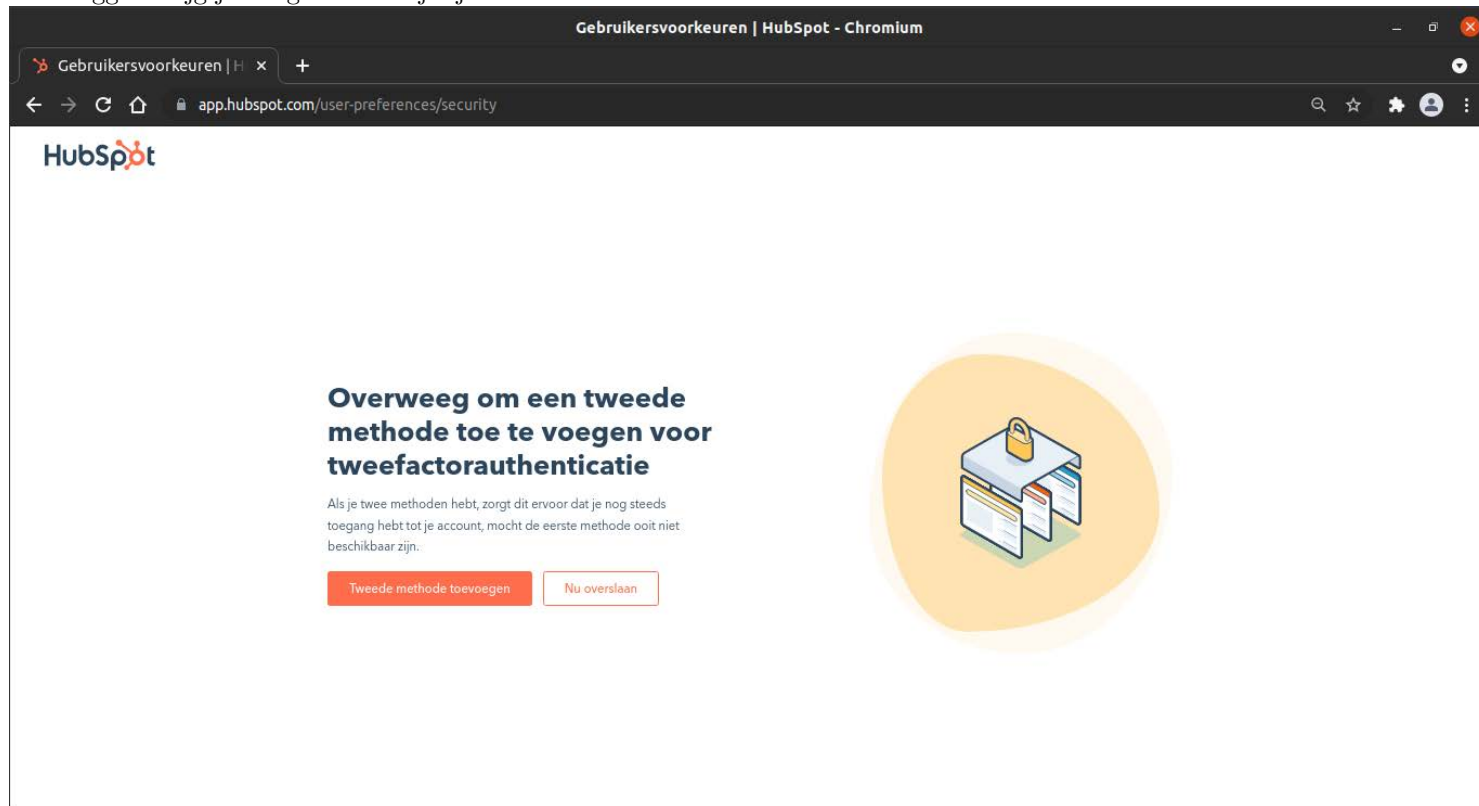
In het geval van een e-mailadres dat niet behoort tot bijvoorbeeld @gmail, @outlook.com is de procedure vrijwel identiek als de zojuist uitgelegde procedure. Dit gaat dus om de e-mailadressen die behoren tot bijvoorbeeld je eigen website; @"jouwwebsitenaam.nl". Het enige verschil in de procedure is dat 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.**

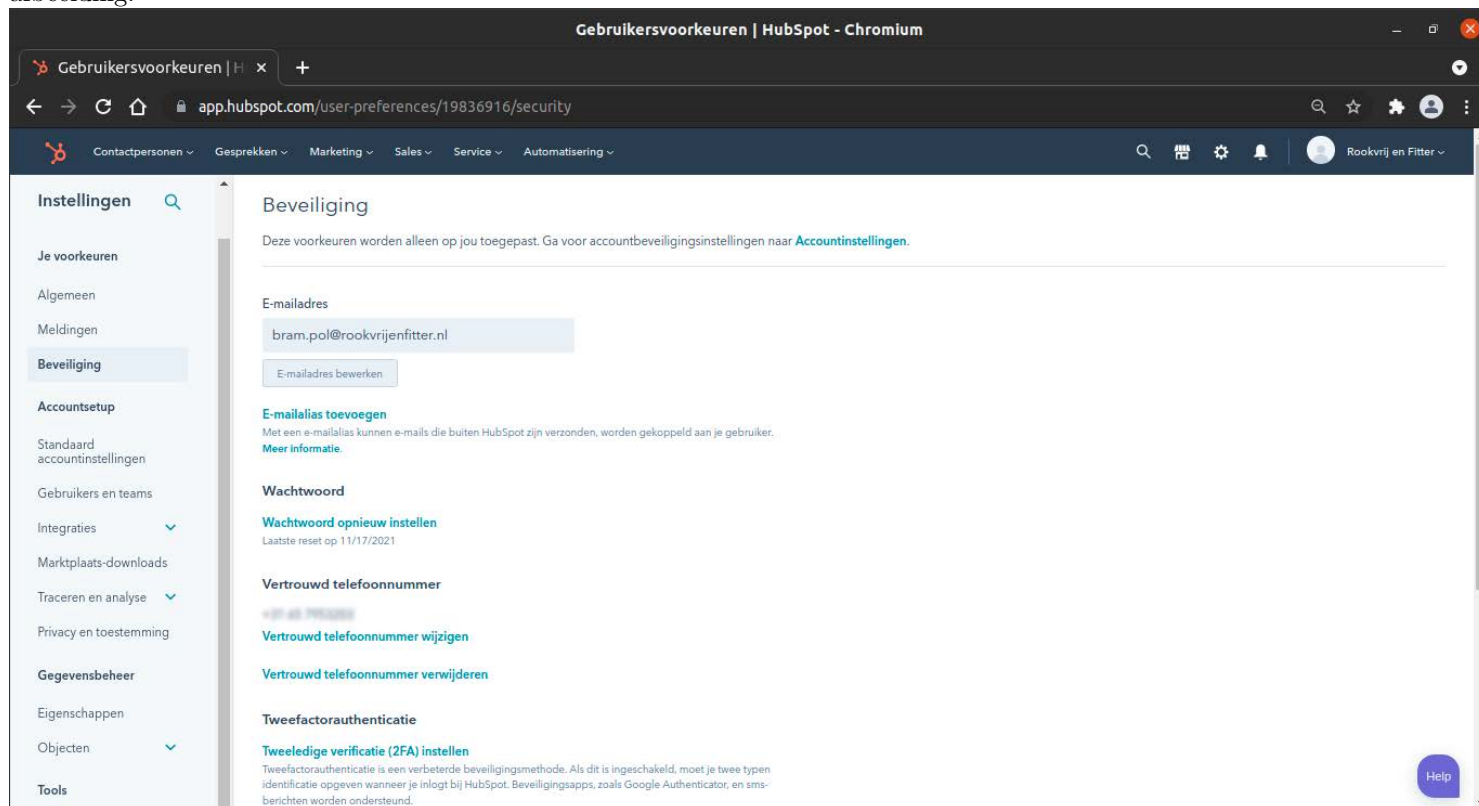
8. Je hebt nu succesvol je e-mailadres gesynchroniseerd met HubSpot!

## 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 tandwielteje 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:



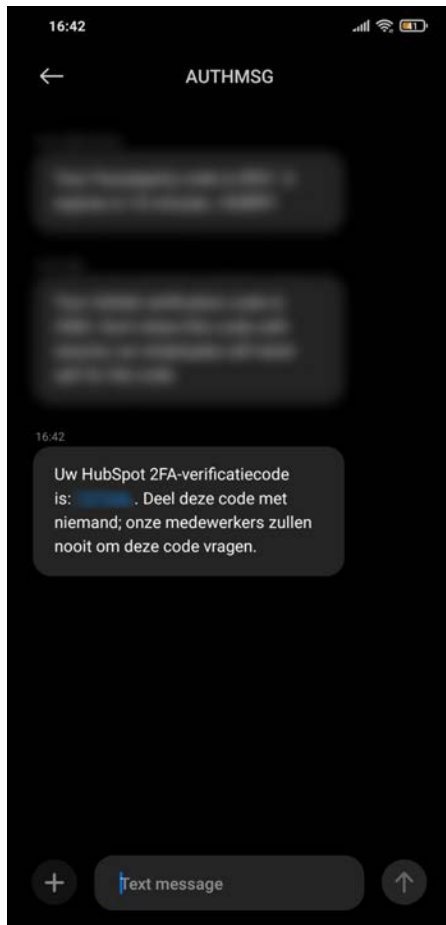
Door één van bovenstaande opties aangeklikt te hebben opent zich het volgende scherm:

The screenshot shows a web browser window with the title 'Gebruikersvoorkeuren | HubSpot - Chromium'. The address bar displays 'app.hubspot.com/user-preferences/19836916/security'. The page content is titled 'Tweefactorauthenticatie' and asks 'Hoe wil je je account beveiligen?'. There are two main options: 'Beveiligingsapp' with a description 'Ontvang een code van een gratis app zoals Google Authenticator, Authy of Duo.' and an 'App instellen' button; and 'Sms-bericht' with a description 'Je ontvangt een 6-cijferige verificatiecode bij het aanmelden.' and a 'Telefoon instellen' button. At the bottom, there are 'Annuleren' and 'Volgende >' buttons.

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:

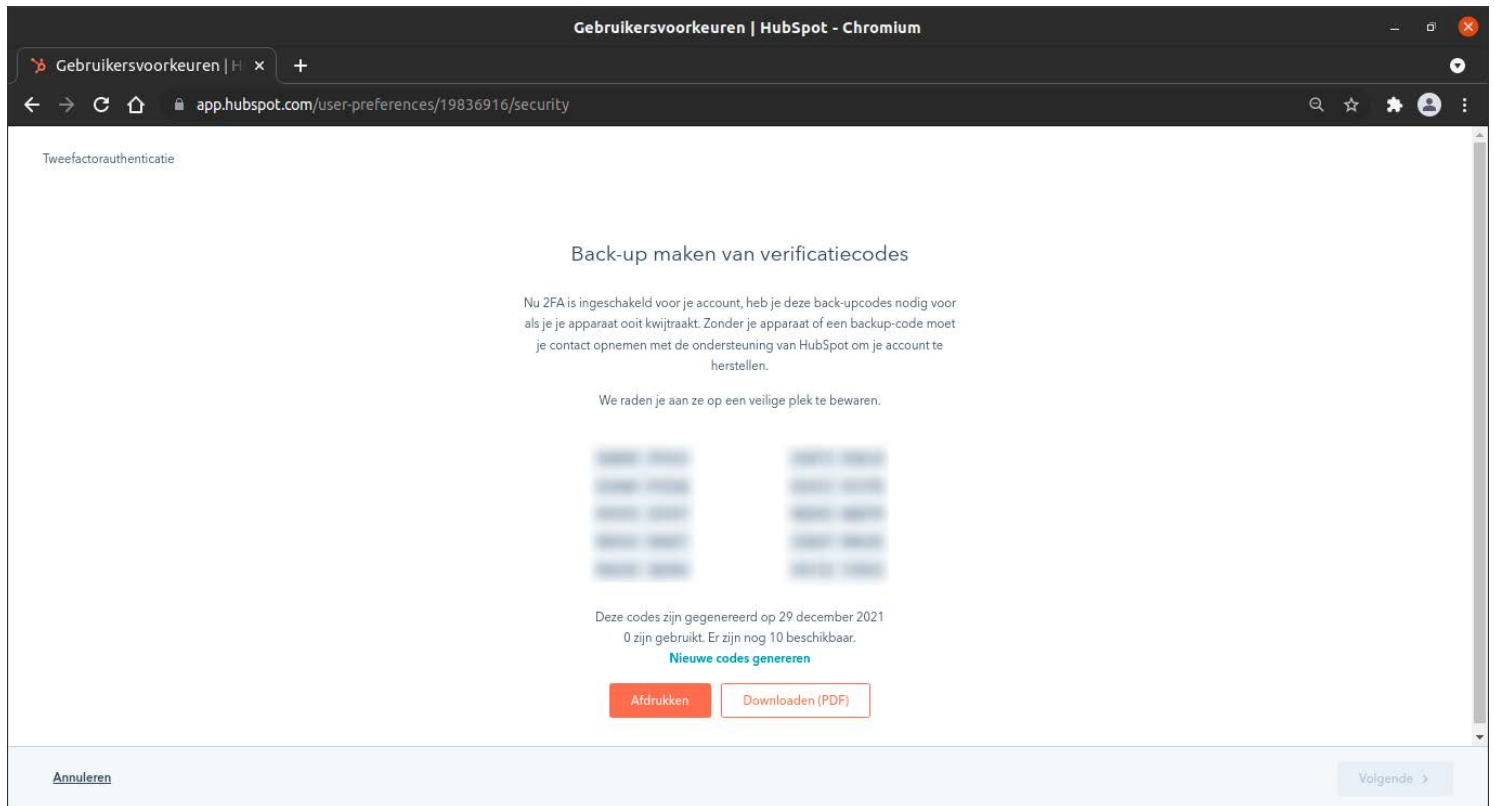
The screenshot shows the next step in the two-factor authentication setup. The title is 'Tweefactorauthenticatie' and the question is 'Waar wil je je codes ontvangen?'. A subtext says 'Je krijgt een eenmalige code om te controleren of het werkt.' Below this, there is a 'Telefoonnummer' label and a form field. The form field has a dropdown menu showing a flag and the number '+31 65 7953203'. At the bottom, there are 'Annuleren' and 'Volgende >' buttons.

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

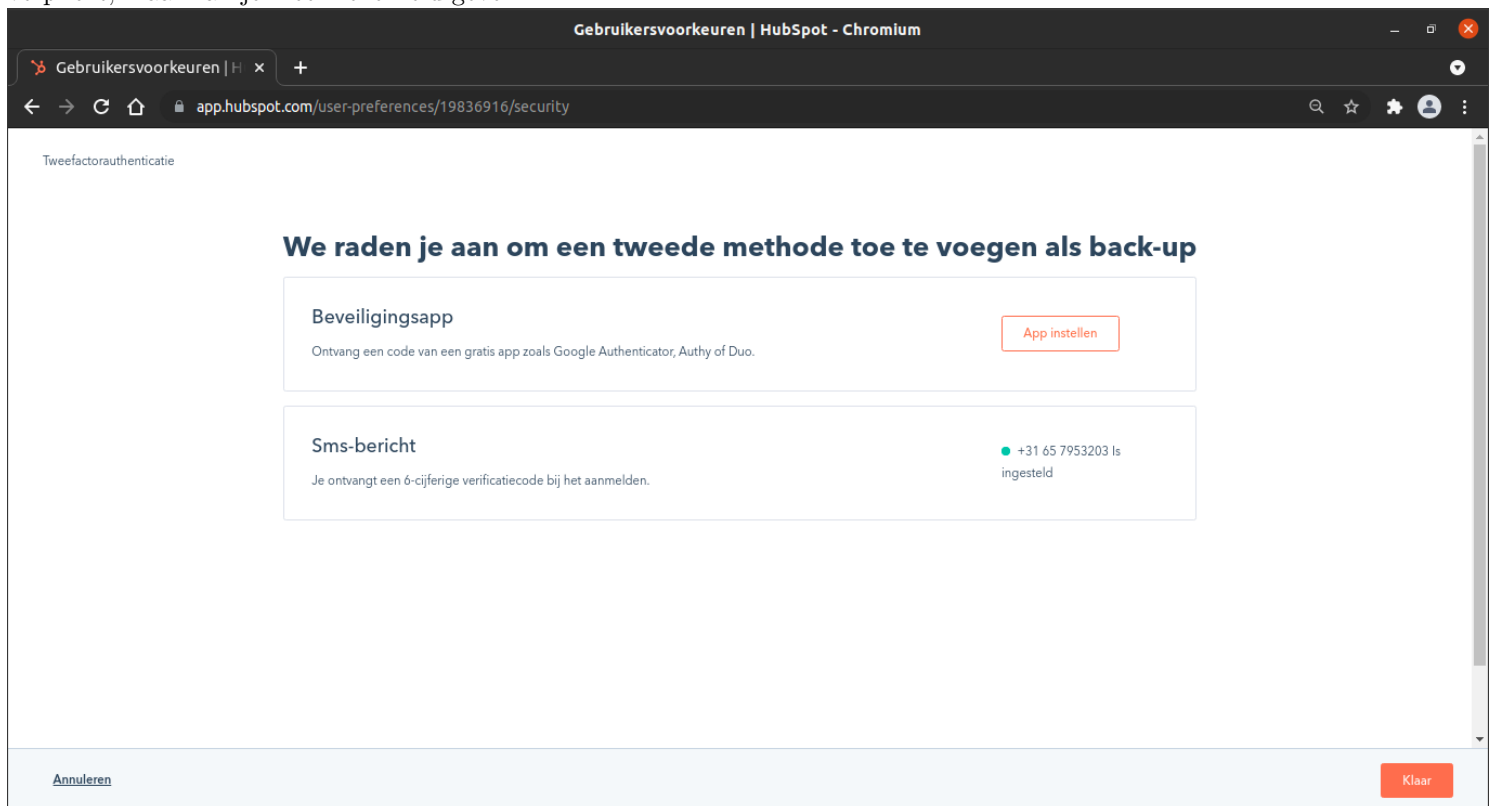


Deze code vul je als volgt in in het tekstvak :

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.

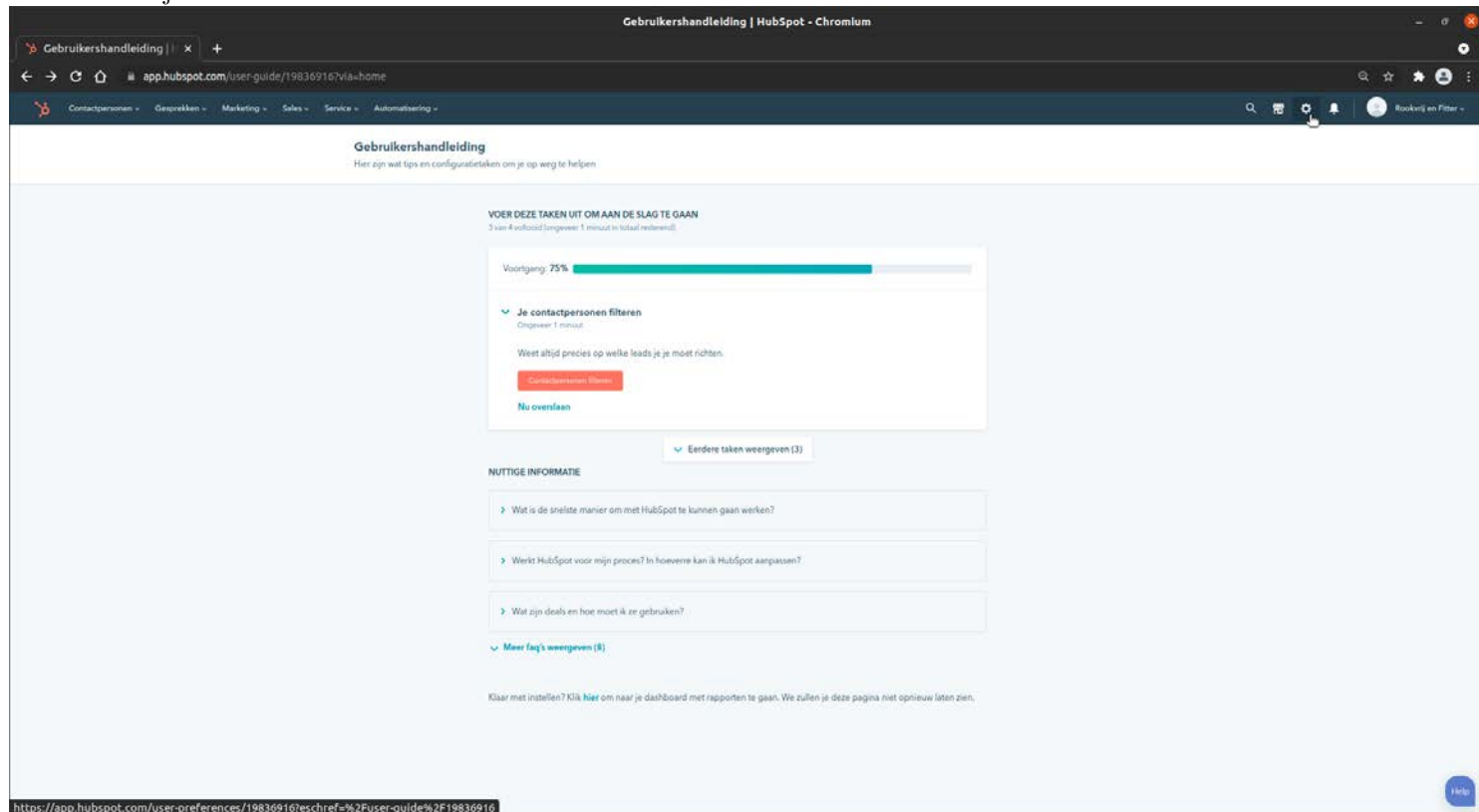


Door op 'Volgende' te klikken kom je weer bij het overzicht met de keuze om nog een 2FA methode toe te voegen. Dit is niet verplicht, maar kan je meer zekerheid geven:

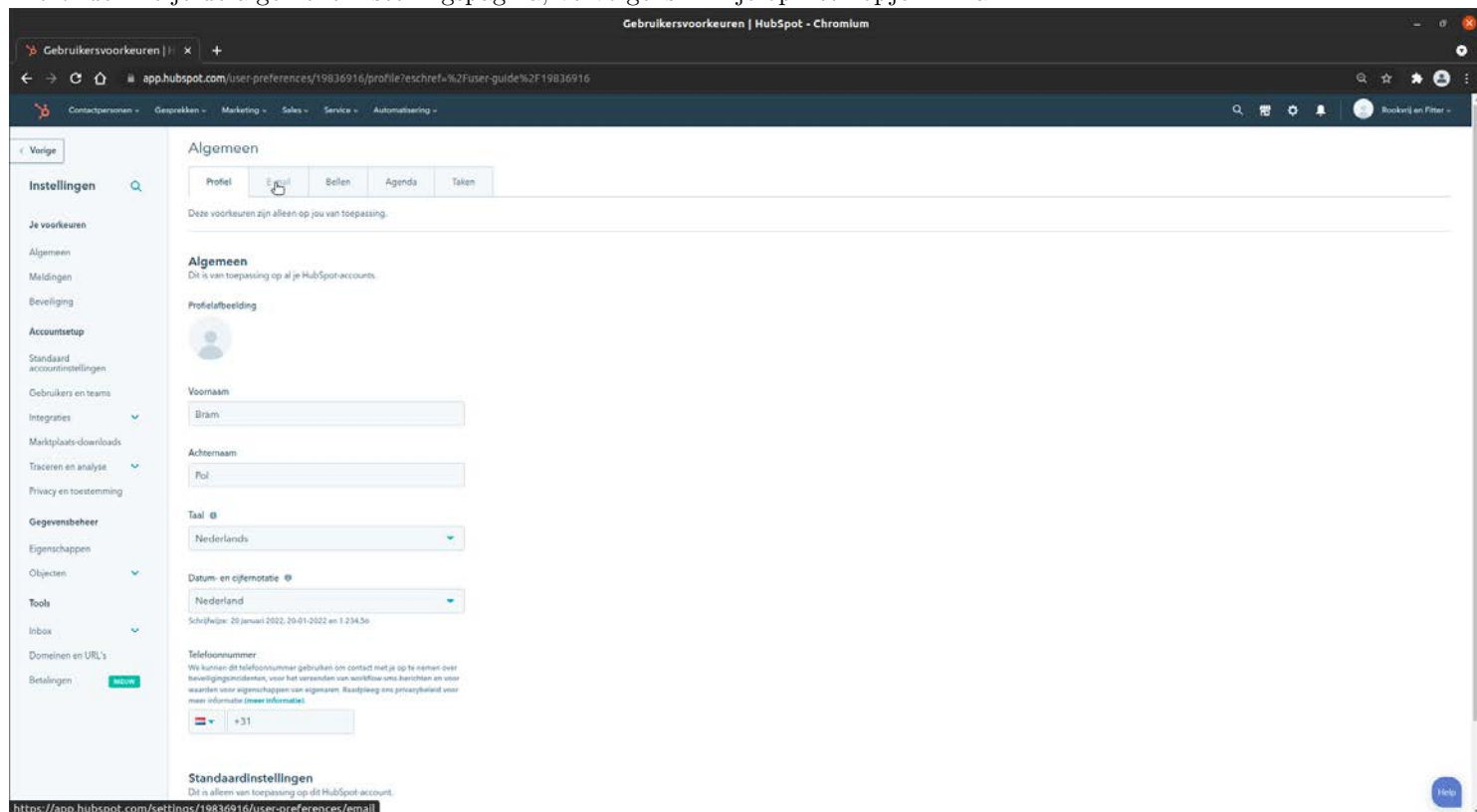


### 3 G-mail toevoegen

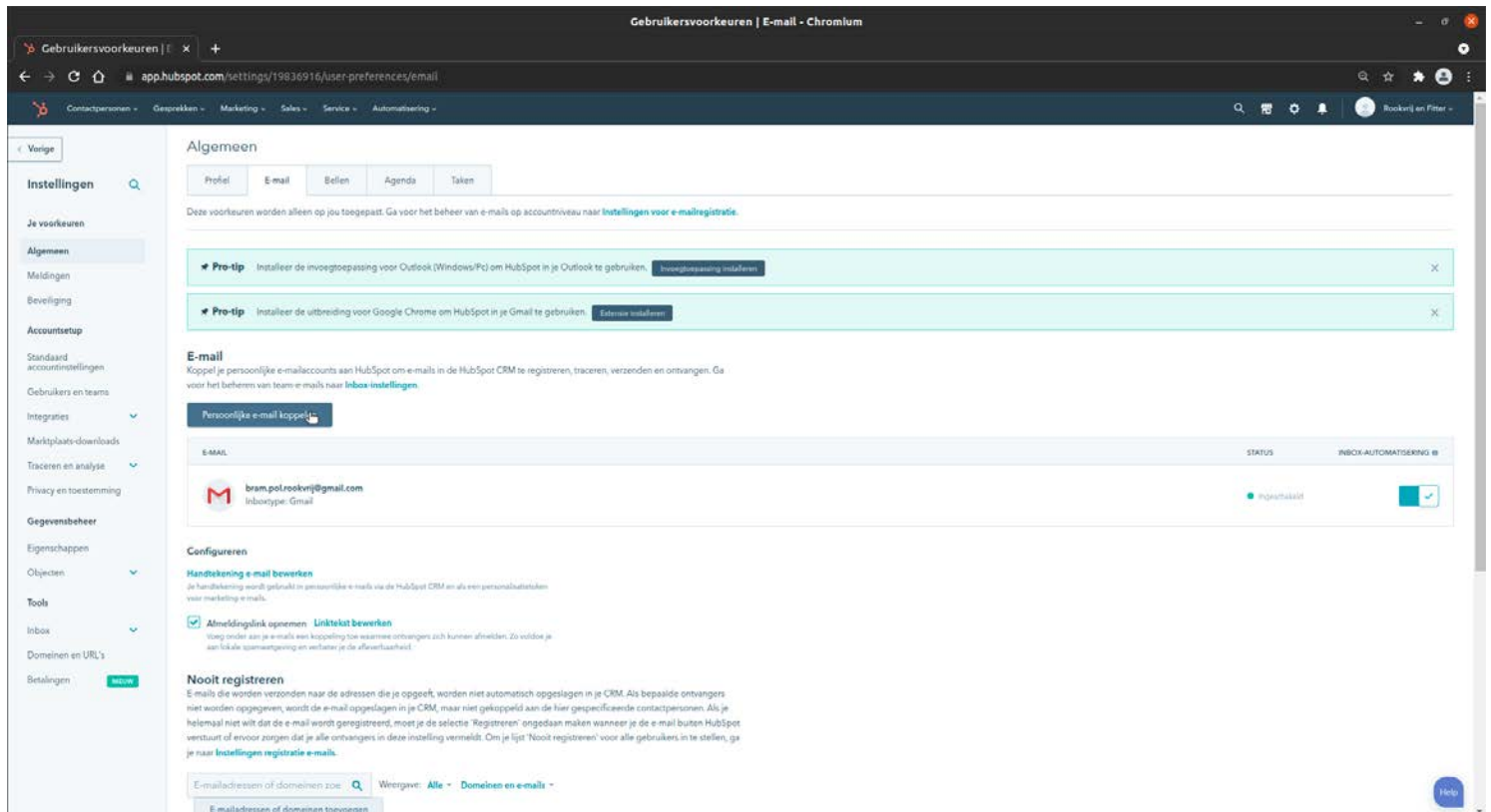
Soms kan het voorkomen dat je niet meteen gepusht wordt door HubSpot om je e-mailadres toe te voegen. Mocht dit het geval zijn dan voeg je als volgt je e-mailadres toe. In dit geval koppel wordt een Gmail-adres gekoppeld, te beginnen bij het klikken op het tandwielje rechtsbovenin:



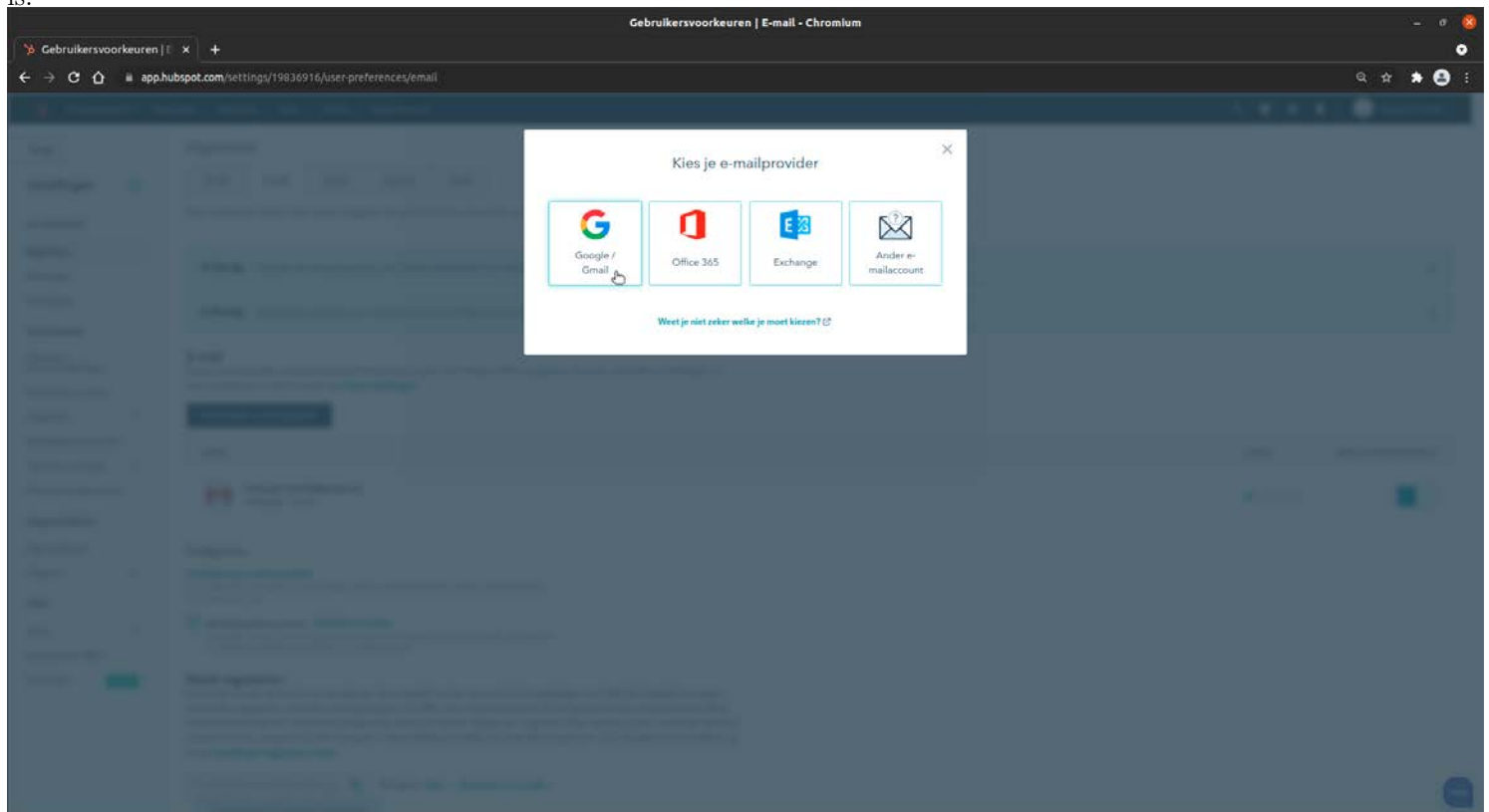
Hieronder zie je de algemene instellingspagina, vervolgens klik je op het kopje 'E-mail':



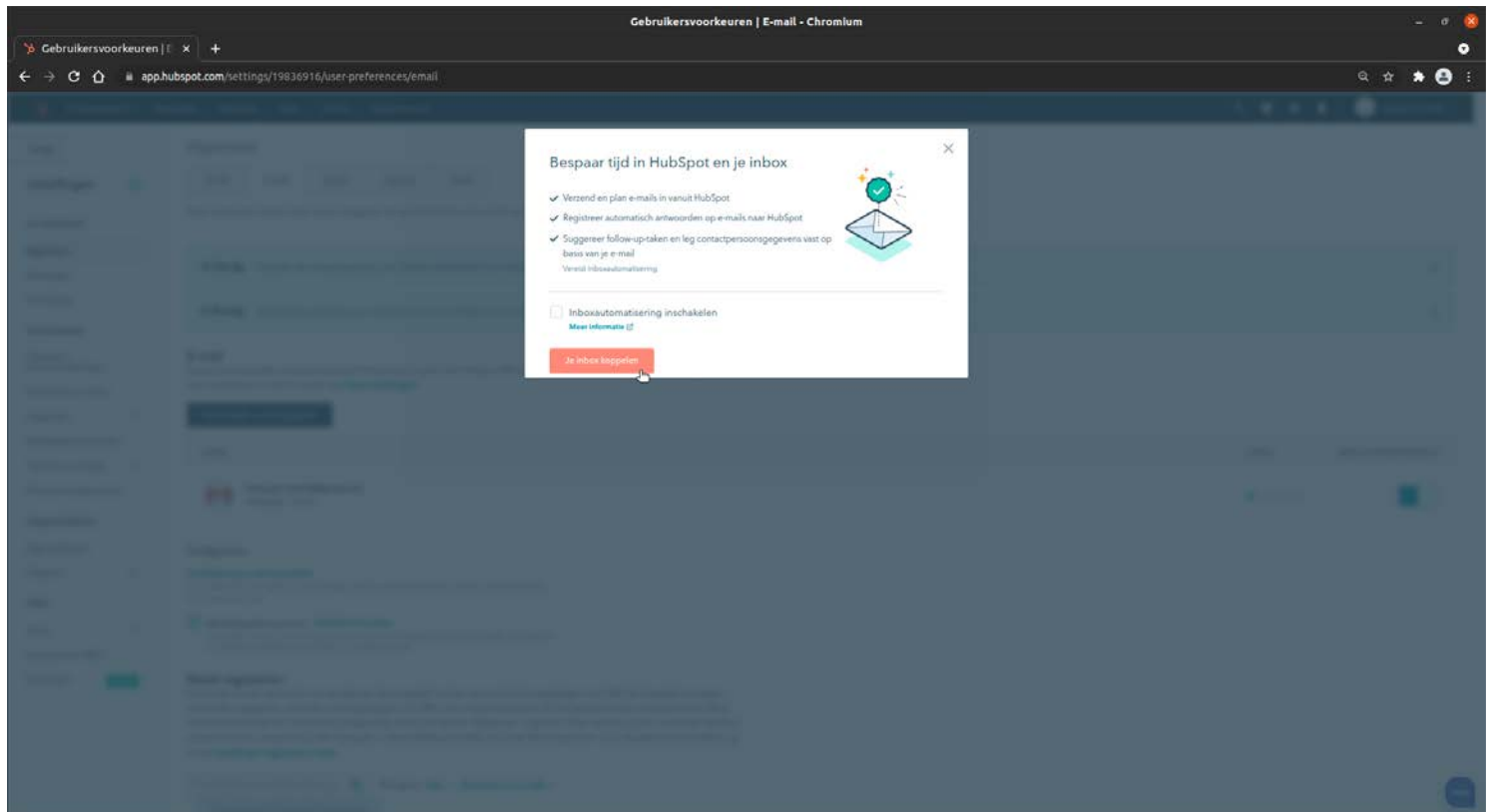
Door op 'Persoonlijke e-mail koppelen' te klikken verschijnen de volgende opties:



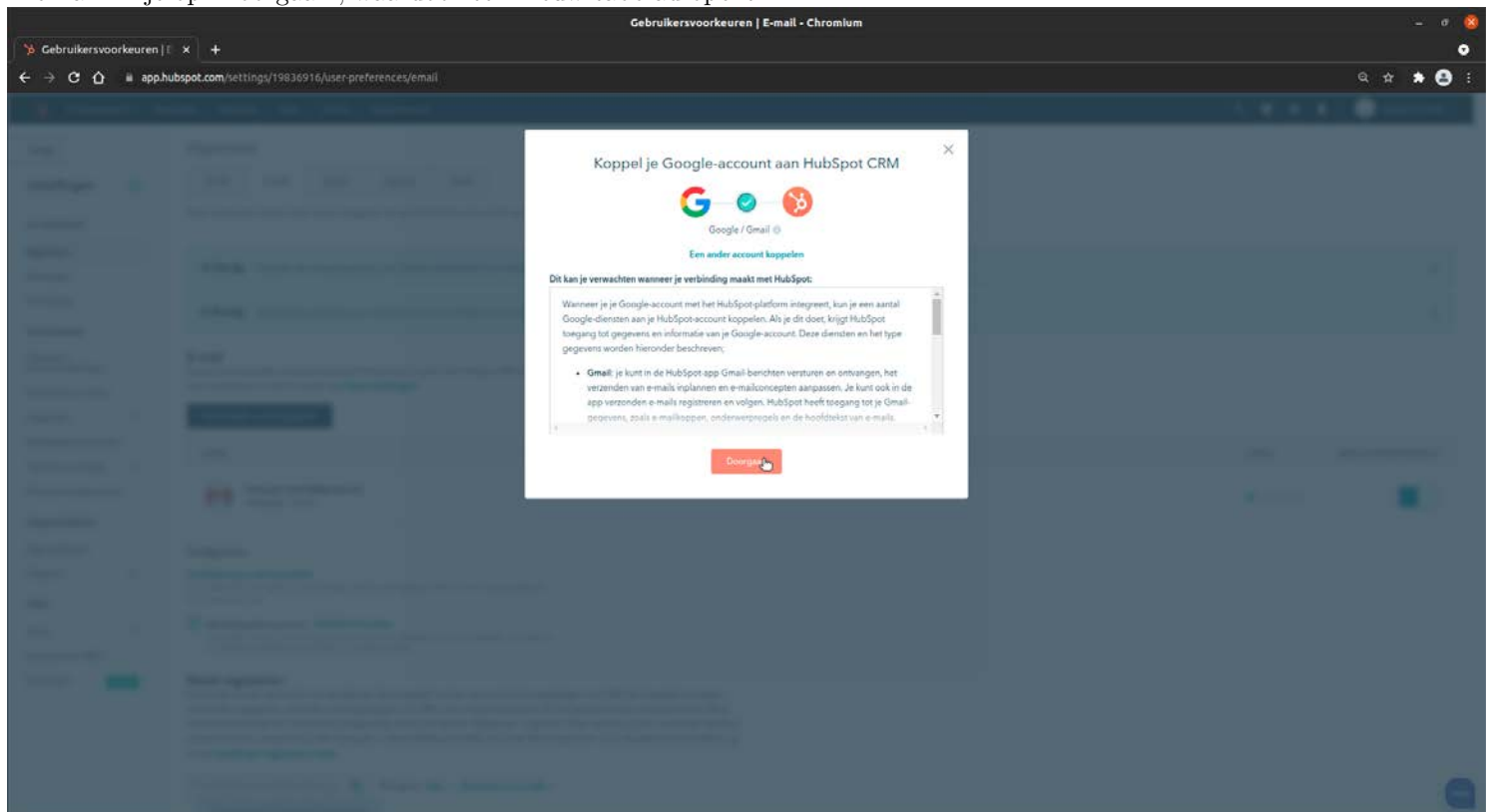
In dit geval klikken we op 'Google/Gmail', mocht je een andere provider hebben selecteer dan degene die voor jou van toepassing is:



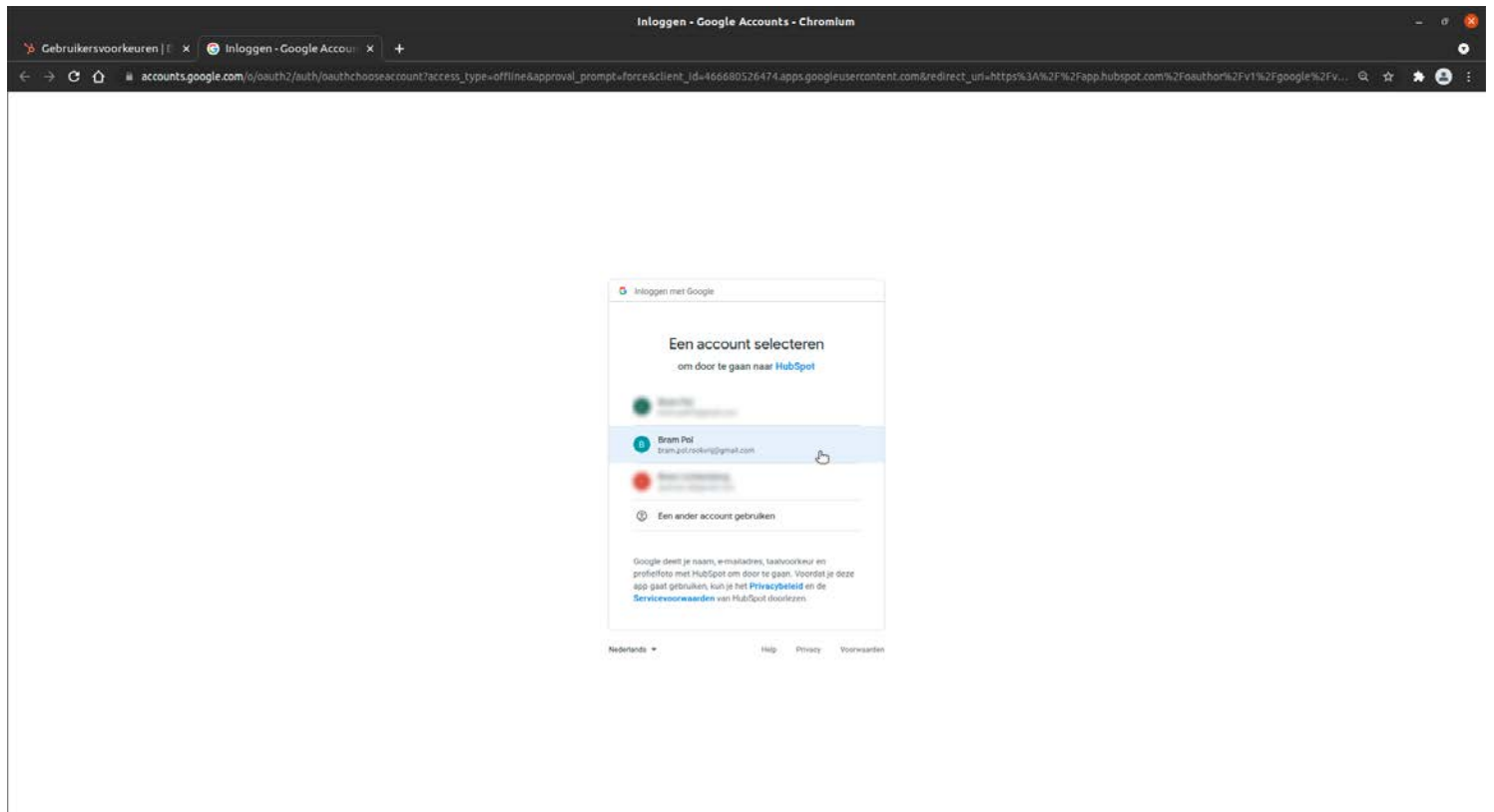
De keuze 'inboxautomatisering inschakelen' is niet noodzakelijk, maar kan ervoor zorgen dat bijvoorbeeld bepaalde gegevens automatisch worden aangevuld tijdens het schrijven e-mail. Voor nu laten we dit vakje leeg. Door op 'Je inbox koppelen' te klikken verschijnt het volgende scherm:



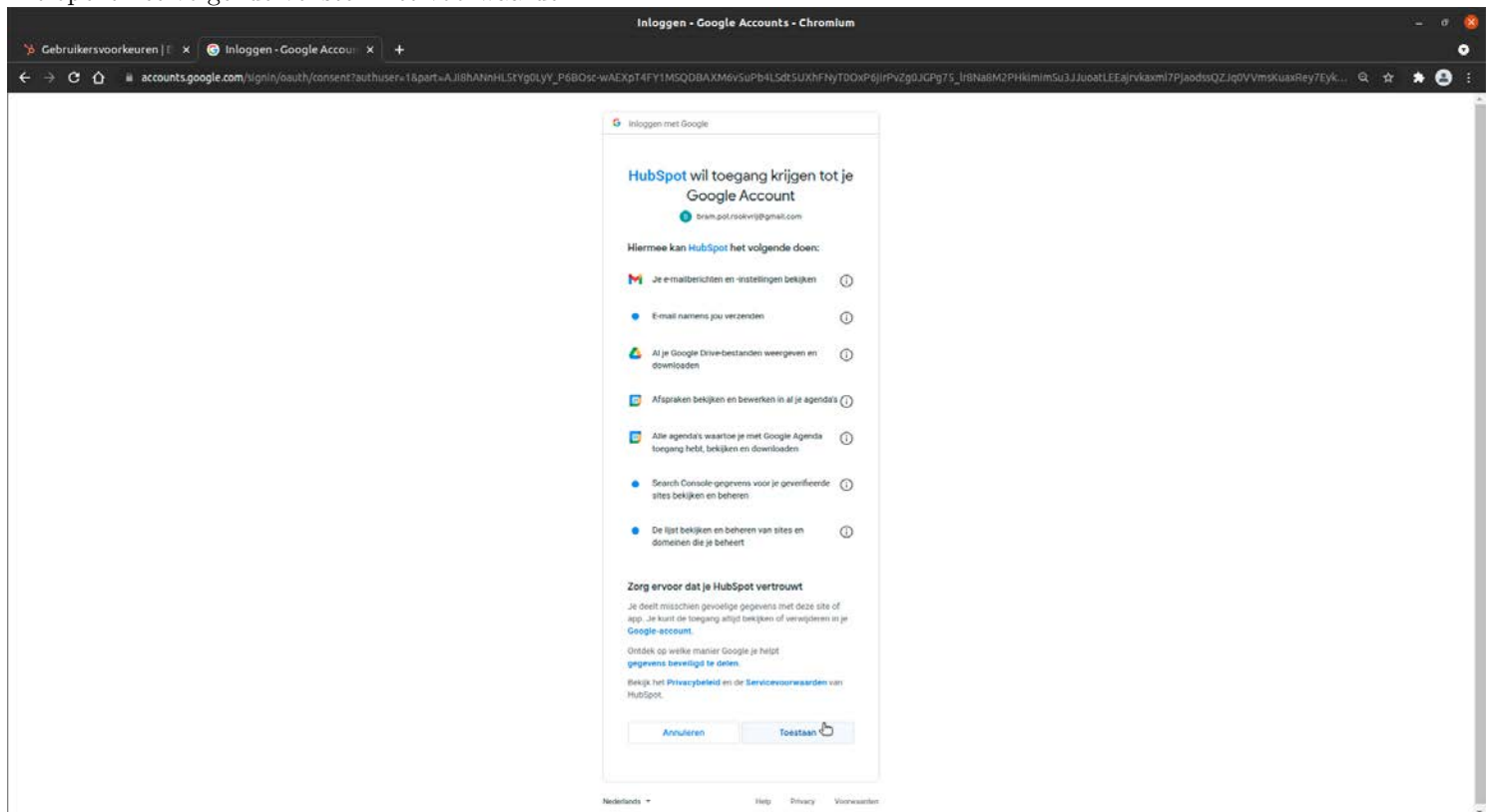
Hierna klik je op 'Doorgaan', waardoor een nieuw tabblad opent:



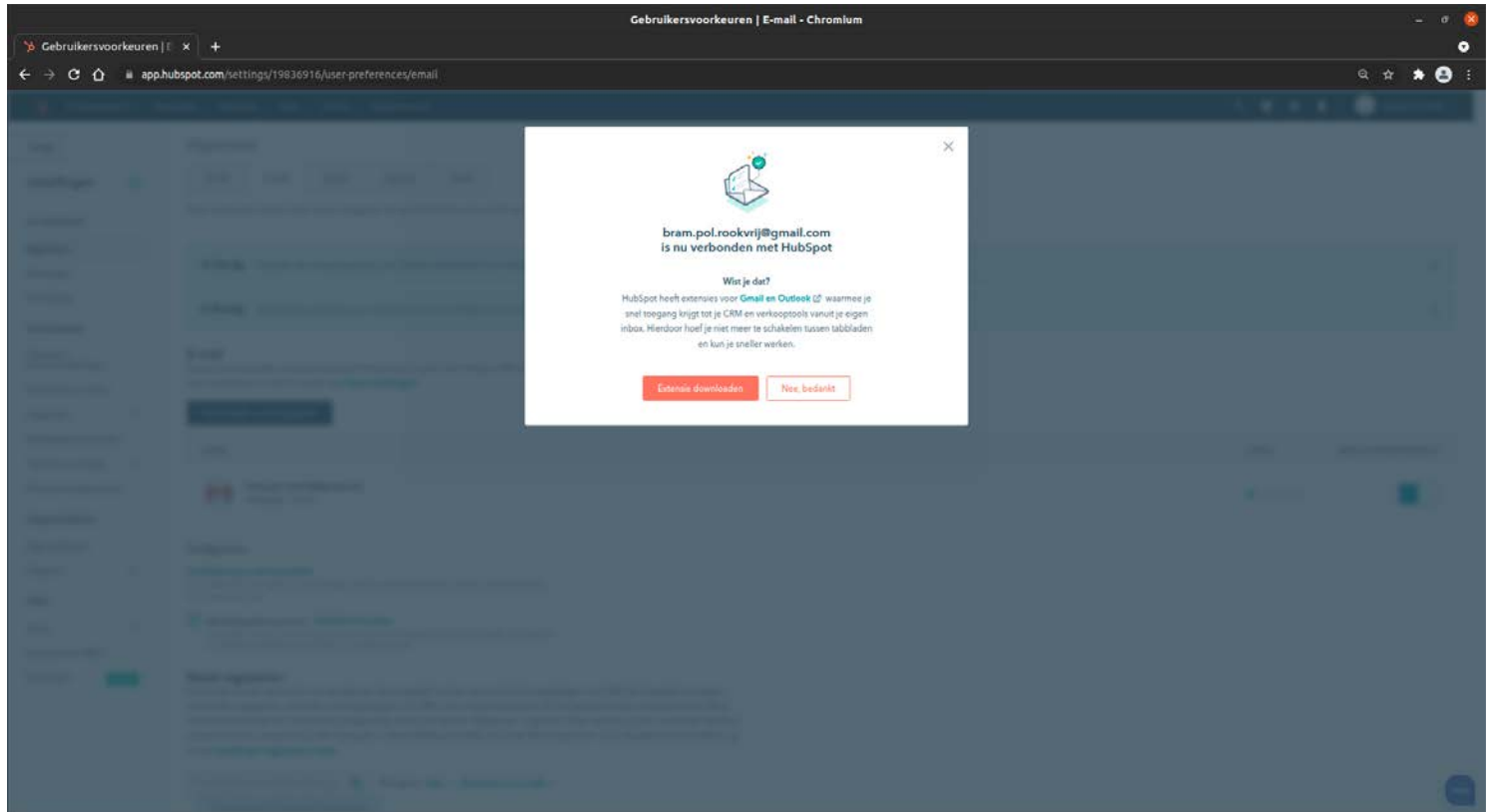
Hier selecteer het gewenste Gmail account:



Dit opent het volgende venster met voorwaarden:



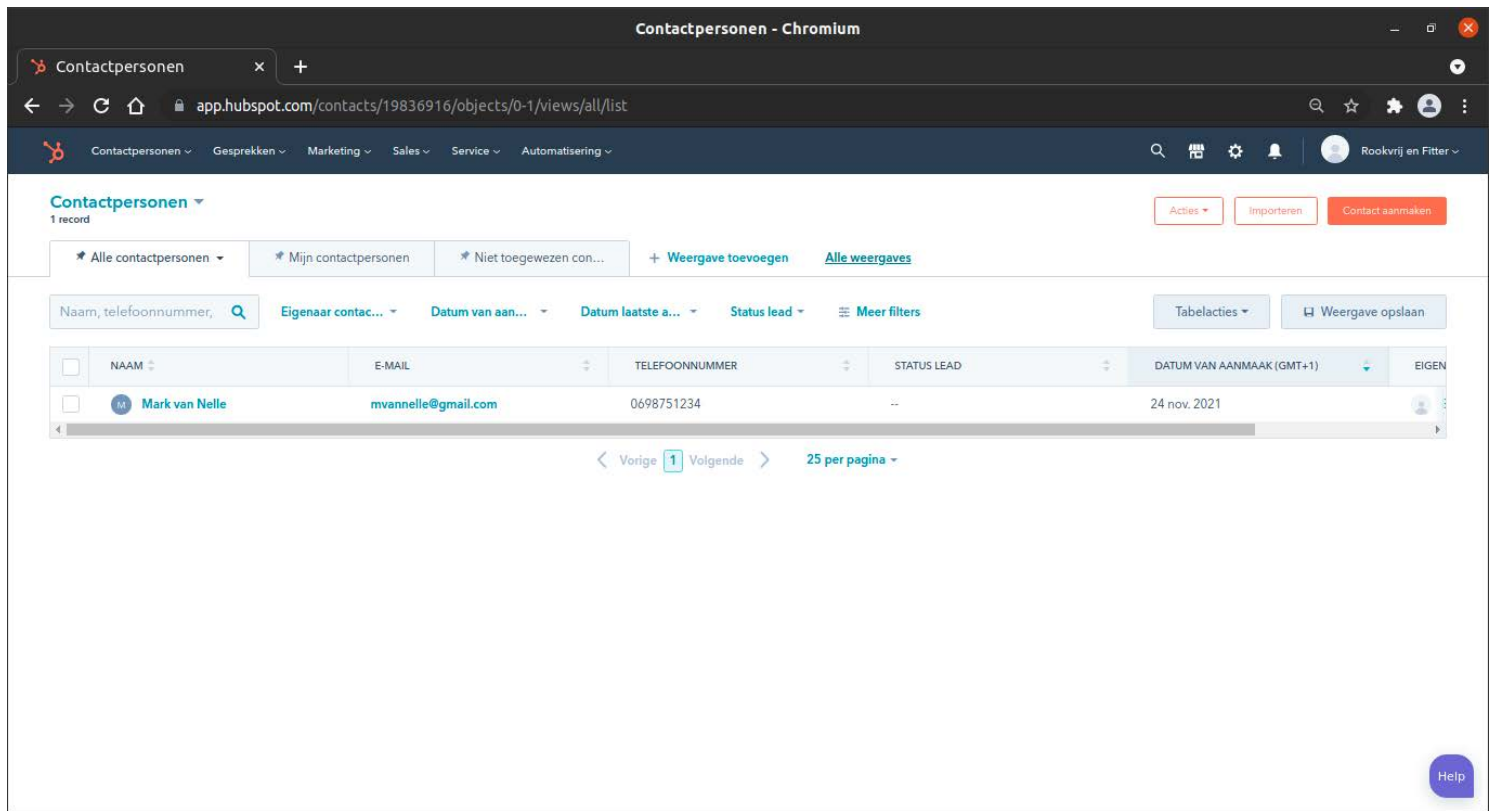
Door op 'Toestaan' te klikken voltooi je het koppelen van je Gmail-account. Vervolgens zal HubSpot een aantal dingen laden en synchroniseren. Zodra het hiermee klaar is verschijnt het volgende venster:



## 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:

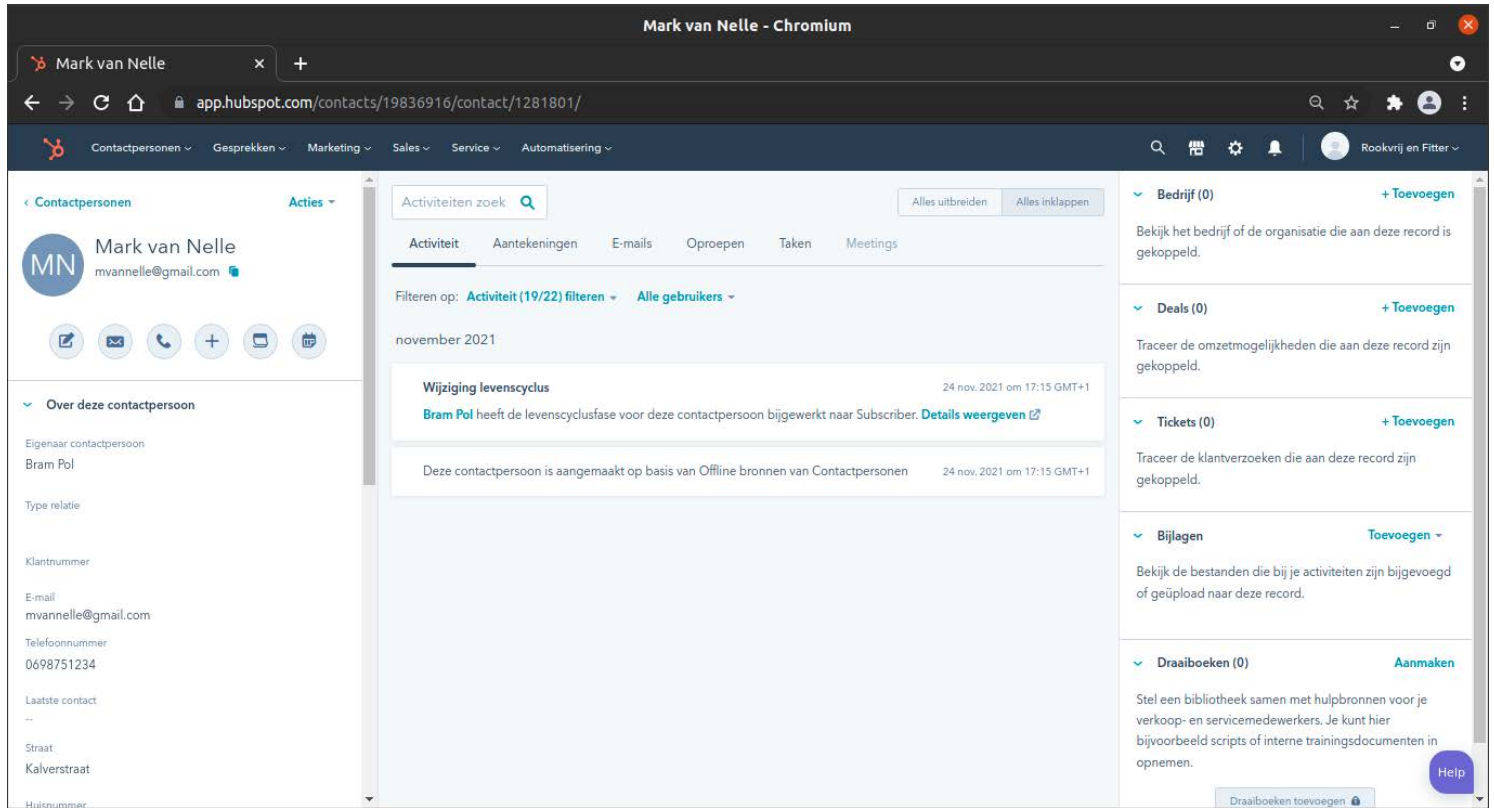


The screenshot displays the HubSpot 'Contactpersonen' (Contacts) interface. The browser title is 'Contactpersonen - Chromium'. The URL is 'app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-1/views/all/list'. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Contactpersonen', 'Gesprekken', 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automatisering'. Below the navigation bar, there are buttons for 'Acties', 'Importeren', and 'Contact aanmaken'. The main content area shows a list of contacts with one record visible: Mark van Nelle. The table has columns for 'NAAM', 'E-MAIL', 'TELEFOONNUMMER', 'STATUS LEAD', 'DATUM VAN AANMAAK (GMT+1)', and 'EIGEN'. The contact details for Mark van Nelle are: E-MAIL: mvannelle@gmail.com, TELEFOONNUMMER: 0698751234, STATUS LEAD: --, DATUM VAN AANMAAK (GMT+1): 24 nov. 2021. The interface also includes a search bar, filters, and a 'Weergave opslaan' button.

| NAAM           | E-MAIL              | TELEFOONNUMMER | STATUS LEAD | DATUM VAN AANMAAK (GMT+1) | EIGEN |
|----------------|---------------------|----------------|-------------|---------------------------|-------|
| Mark van Nelle | mvannelle@gmail.com | 0698751234     | --          | 24 nov. 2021              |       |

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 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

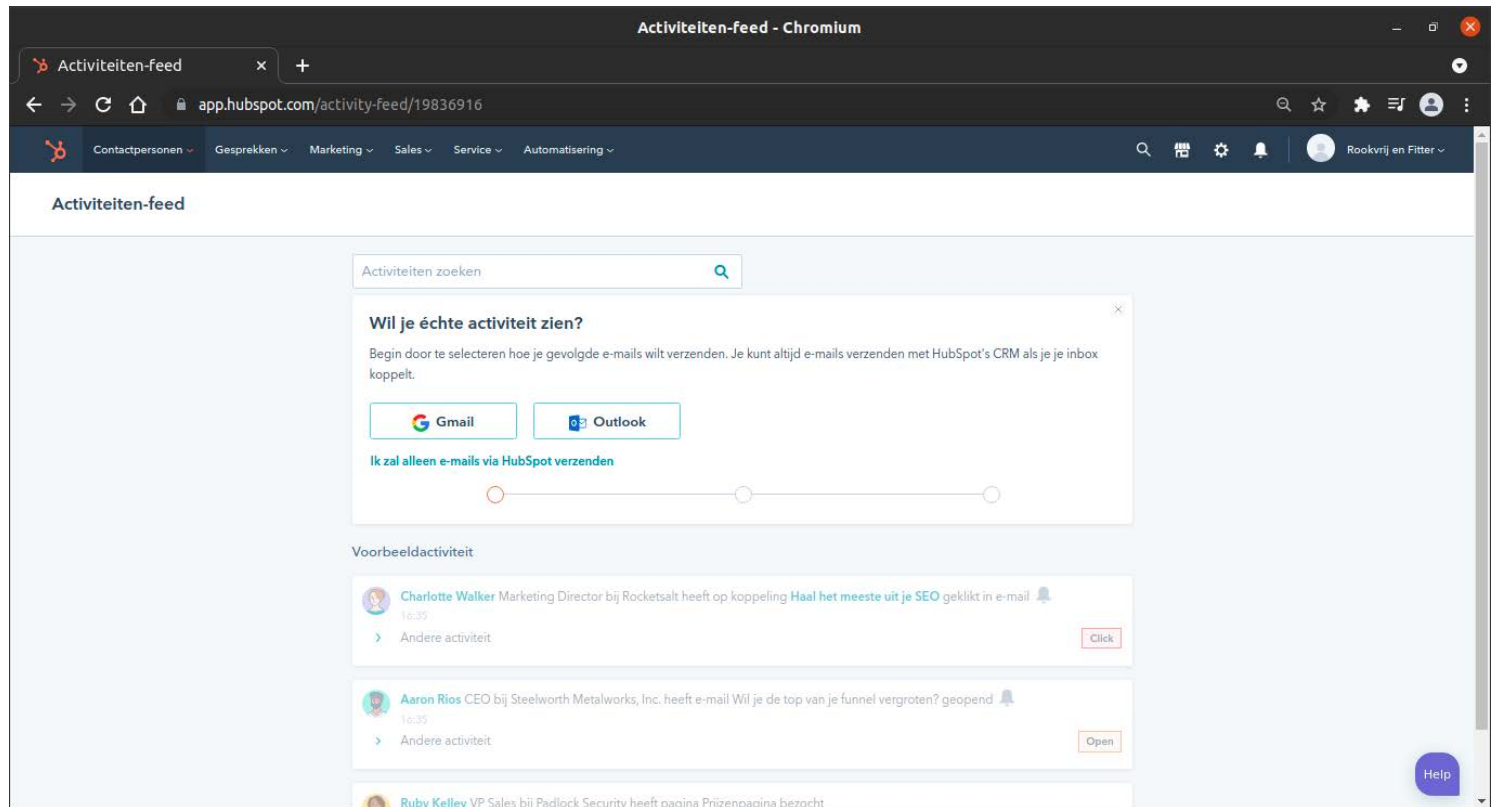
Onder de pictogrammen onder het kopje 'Over deze contactpersoon' is een uitgebreider overzicht te vinden over alle persoonlijke gegevens die bij ons bekend zijn over deze cliënt. Het gaat hier om:

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

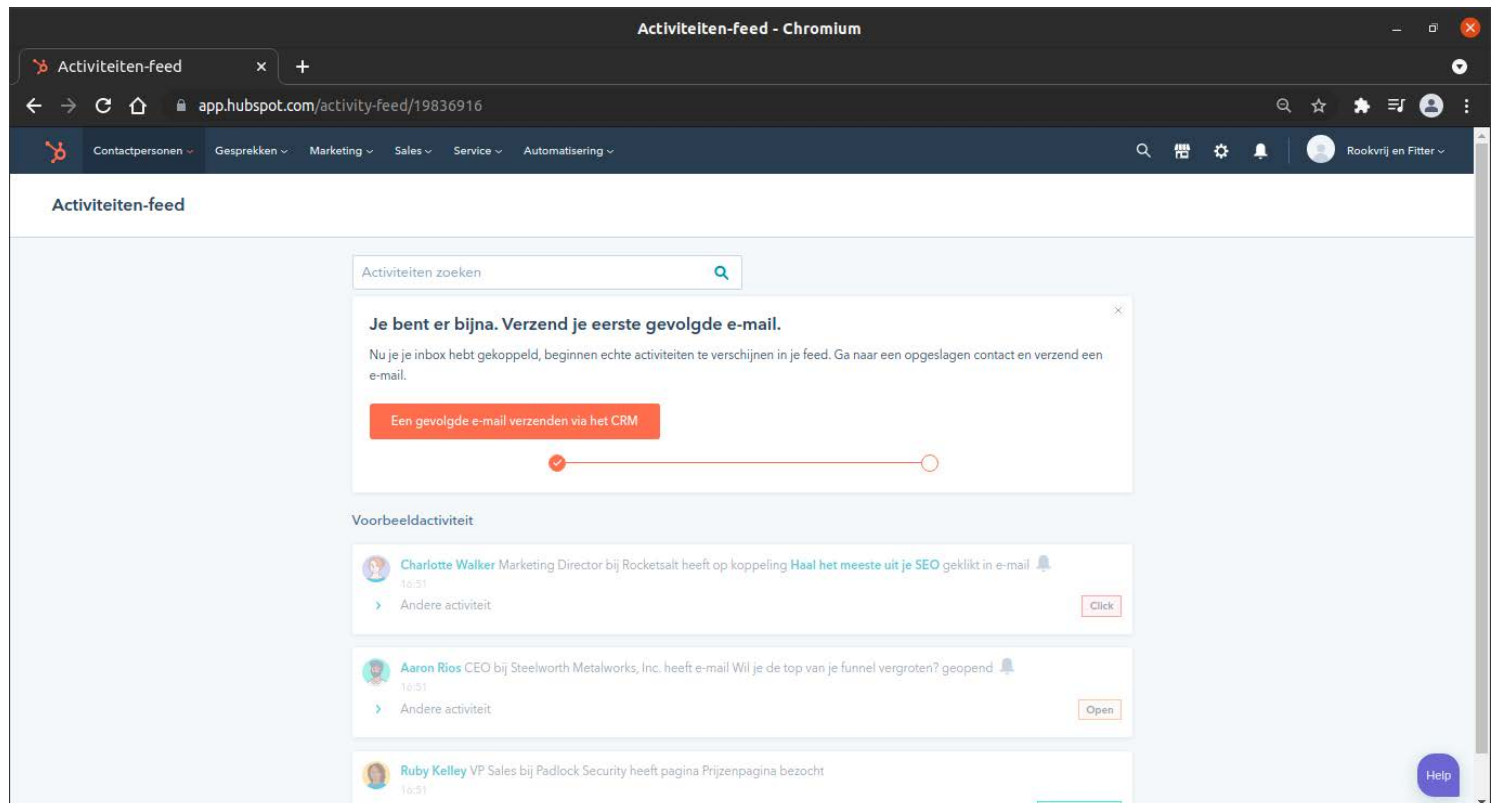
Niet al deze gegevens zullen daadwerkelijk zijn ingevuld, de hoofdzaak is dat je hier terecht kunt voor alle persoonlijke gegevens die je nodig zou kunnen hebben van een cliënt.

## 4.2 Activiteit

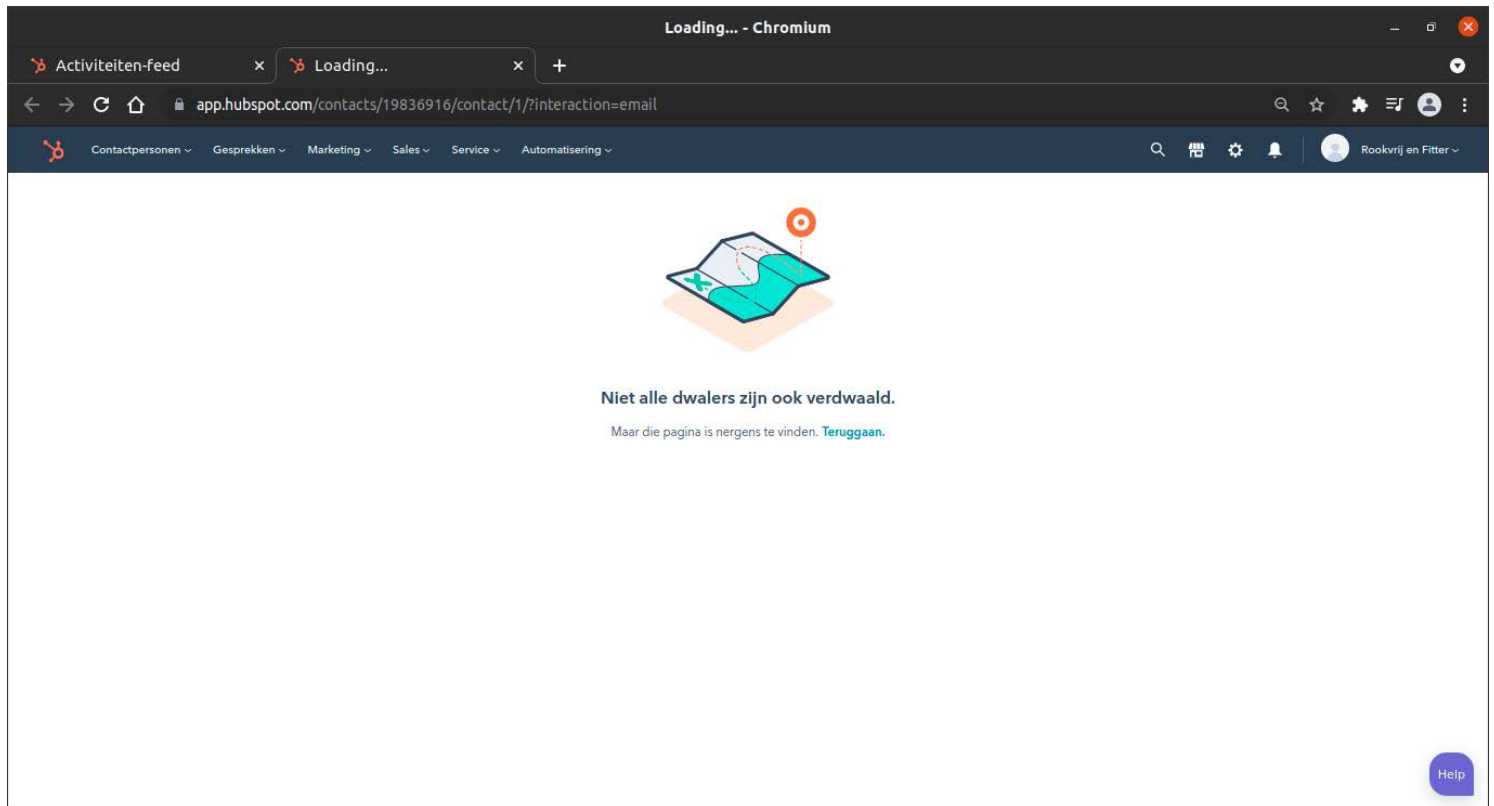
De optie 'Activiteit' onder 'Contactpersonen' geeft het volgende venster wanneer je er voor het eerst op klikt:



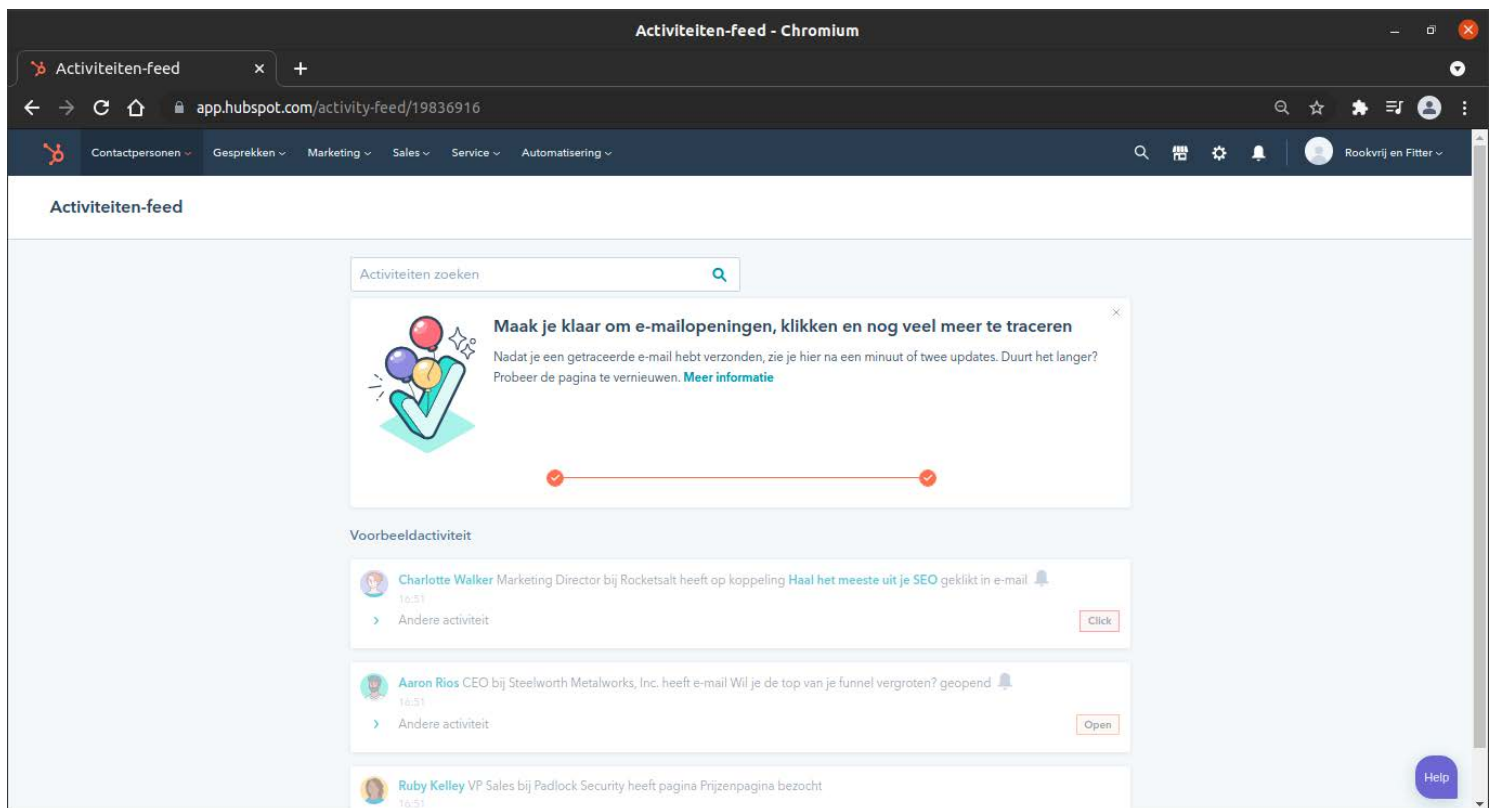
Door te klikken op 'Ik zal alleen e-mails via HubSpot verzenden' kom bij het volgende scherm:



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:

Fragmenten - Chromium

Fragmenten

2 van de 5.000 aangemaakt

Nieuwe map Fragment maken

Je kunt maar 5 snippets bekijken of maken. Vraag toegang tot betaalde Sales Hub aan je accountbeheerder. Toegang vragen

Zoeken in snippets

Eigenaar: Enige

| <input type="checkbox"/> | NAAM                | GEMAAKT DOOR     | AANMAAKDATUM      | WIJZIGINGSDATUM   |
|--------------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Groepssessies       | Bram Lichtenberg | 7 maanden geleden | 7 maanden geleden |
| <input type="checkbox"/> | Individuele sessies | Bram Lichtenberg | 7 maanden geleden | 7 maanden geleden |

Help

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 één van de snippets klikt is een snippet in feite niets meer dan een voorbereid standaard stuk tekst die vaak van toepassing is tijdens communicatie:

Fragmenten - Chromium

Fragmenten

app.hubspot.com/snippets/19836916/edit/1256031

Fragment bewerken

Met fragmenten kun je herbruikbare tekstblokken maken waartoe je snel toegang hebt met sneltoetsen. Begin door een zin of tekstregel in te voeren die je vaak typt, bijvoorbeeld een begroeting of een agenda met meetings. [Meer informatie.](#)

Interne naam \*

Groepssessies

Fragmenttekst \*

Groepssessies

Locatie:

Coach(es):

Bijzonderheden:

Sessie 1:

Sessie 2:

Sessie 3:

Sessie 4:

Sessie 5:

Sessie 6:

Deelnemers:

B I U [Meer](#) [Personaliseren](#)

Shortcut \*

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 '#groepssessies', zoals te zien is op de volgende afbeelding:

Fragmenten - Chromium

app.hubspot.com/snippets/19836916/edit/1256031

sneltoetsen. Begin door een zin of tekstregel in te voeren die je vaak typt. Bijvoorbeeld een begroeting of een agenda met meetings. [Meer informatie.](#)

Interne naam \*

Groepssessies

Fragmenttekst \*

Groepssessies

Locatie:

Coach(es):

Bijzonderheden:

Sessie 1:

Sessie 2:

Sessie 3:

Sessie 4:

Sessie 5:

Sessie 6:

Deelnemers:

B I U T Meer Personaliseren

Shortcut \*

Je kunt een fragment gebruiken door het symbool # te typen, gevolgd door de fragmentsneltoets die je hierboven invoert. Het fragment wordt vervolgens weergegeven in de tekst-editor.

# groepssessies

Fragment opslaan Annuleren

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:

Templates - Chromium

app.hubspot.com/templates/19836916

Contactpersonen Gesprekken Marketing Sales Service Automatisering

7 van de 5.000 aangemaakt Nieuwe map Nieuwe template

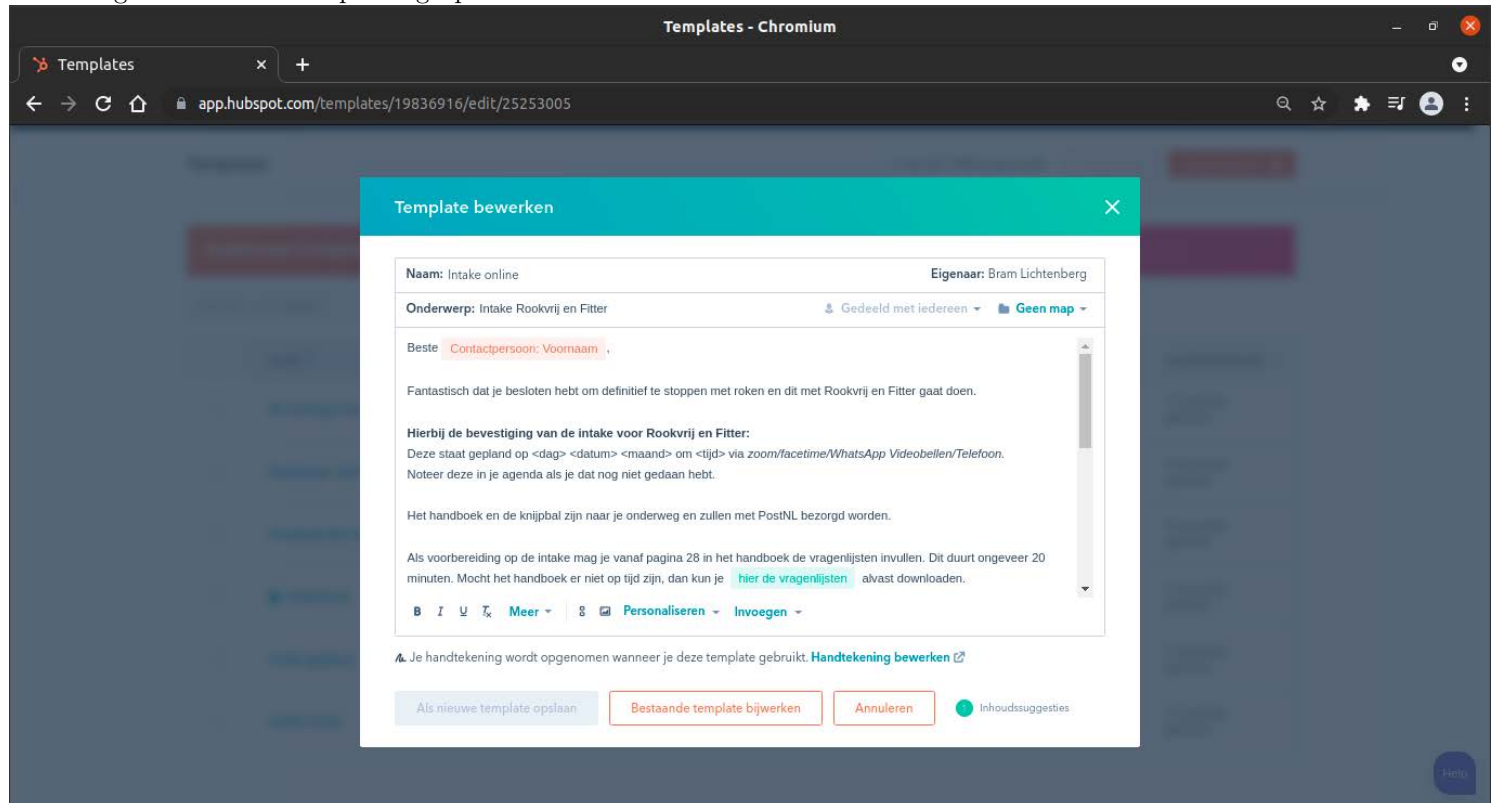
Je kunt maar 5 templates bekijken of maken. Vraag toegang tot betaalde Sales Hub aan je accountbeheerder. Toegang vragen

Zoeken in templates Eigenaar: Enige

| <input type="checkbox"/> | NAAM                                                     | EIGENAAR         | AANMAAKDATUM      | WIJZIGINGSDATUM   |
|--------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | De vervolg-e-mail als je geen contact hebt kunnen leggen | Support Systony  | 7 maanden geleden | 7 maanden geleden |
| <input type="checkbox"/> | Deelnemer niet bereikt                                   | Bram Lichtenberg | 4 maanden geleden | 4 maanden geleden |
| <input type="checkbox"/> | Groepssessies ingepland                                  | Bram Lichtenberg | 4 maanden geleden | 4 maanden geleden |
| <input type="checkbox"/> | Individueel                                              | Bram Lichtenberg | 2 maanden geleden | 2 maanden geleden |
| <input type="checkbox"/> | Intake gepland                                           | Bram Lichtenberg | 3 maanden geleden | 3 maanden geleden |
| <input type="checkbox"/> | Intake online                                            | Bram Lichtenberg | 2 maanden geleden | 2 maanden geleden |

Help

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 één van de templates geopend:

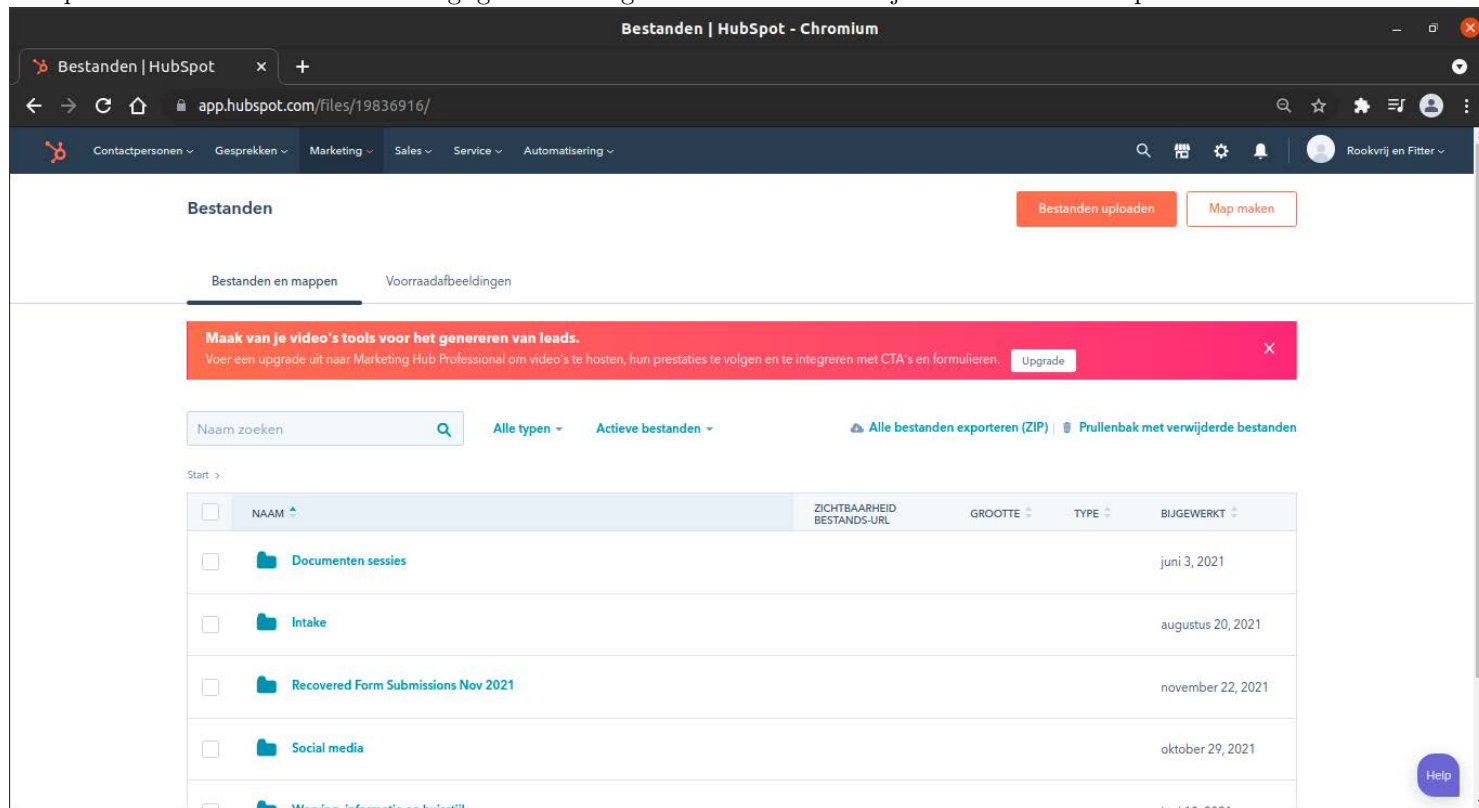


Waar een snippet een klein stukje gestandaardiseerde tekst is, is een template een volledig bericht van aanhef tot groet. Het is een flexibele functionaliteit dankzij het feit dat een template automatisch de juiste gegevens in het bericht voegt op basis van de contactpersoon aan wie het bericht geadresseerd 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 efficiënt 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:

| <input type="checkbox"/> | NAAM                                 | ZICHTBAARHEID<br>BESTANDS-URL                                                                                                      | GROOTTE  | TYPE  | BIJGEWERKT  |               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> |  Documenten sessies                  |                                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                            | juni 3, 2021                                                                                     |               |
| <input type="checkbox"/> |  Intake                              |                                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                            | augustus 20, 2021                                                                                |               |
| <input type="checkbox"/> |  Recovered Form Submissions Nov 2021 |                                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                            | november 22, 2021                                                                                |               |
| <input type="checkbox"/> |  Social media                        |                                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                            | oktober 29, 2021                                                                                 |               |
| <input type="checkbox"/> |  Werving, informatie en huisstijl    |                                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                            | juni 10, 2021                                                                                    |               |
| <input type="checkbox"/> |  Logo Rookvrij en Fitter             | <a href="#">Details</a> <a href="#">Acties </a> | Openbaar                                                                                      | 54 KB                                                                                      | png                                                                                              | juni 18, 2021 |

## 7 Sales

### 7.1 Deals

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

Deals - Chromium

Deals 1 record

Status begeleiding

Acties Importeren Deal aanmaken

Alle deals Mijn deals Weergave toevoegen Alle weergaves

Naam of beschrijving zoek Dealeigenaar Datum van aan... Datum laatste a... Bedrag Meer filters Tabelacties Weergave opslaan

| NAAM DEAL             | STADIUM DEAL                           | SLUITINGSDATUM (GMT+1) | DEALEIGENAAR                     | BEDRAG | GEKO |
|-----------------------|----------------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------|------|
| Mark van Nelle - 2021 | Informatie opgevraagd (Status begel... | Morgen om 19:50        | Bram Pol (bram.pol@rookvrijen... |        |      |

Vorige 1 Volgende 25 per pagina

Help

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 cliënt, maar die hebben weinig tot geen betrekking op de sessies. Door op de deal te klikken opent zich het volgende venster:

The screenshot shows the HubSpot CRM interface for a deal named 'Mark van Nelle - 2021'. The browser title is 'Mark van Nelle - 2021 - Chromium'. The URL is 'app.hubspot.com/contacts/19836916/deal/7295816979'. The top navigation bar includes links for 'Contactpersonen', 'Gesprekken', 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automatisering'. The left sidebar shows deal details: 'Bedrag: --', 'Sluitingsdatum: 31-12-2021', 'Fase: Informatie opgevraagd', and 'Over deze deal' with fields for 'Dealeigenaar', 'Type begeleiding', 'Coach', 'Locatie', 'NVM', and 'Datum inschrijving'. The central main area displays a timeline of activities under the heading 'Aankomend'. It lists two tasks assigned to 'Bram Pol': 'Contact opnemen met Mark over aanwezigheid volgende sessie' (due 21 dec. 2021) and 'Opvolgen met Mark van Nelle' (due 27 dec. 2021). Below these, a section for 'december 2021' shows a 'Dealactiviteit' where 'Bram Pol' updated the deal to 'Informatie opgevraagd', a 'Geregistreerde e-mail' from 'Bram Pol' dated 18 dec. 2021, and an 'Opmerking' dated 14 dec. 2021. The right sidebar shows contact information for 'Mark van Nelle' (email: mvannelle@gmail.com, phone: 0698751234) and sections for 'Bedrijf', 'Tickets', 'Bijlagen', and 'Rubrieken', each with a '+ Toevoegen' button.

Dit overzicht lijkt sprekend op het overzicht dat te vinden is onder 'Contactpersonen', met één 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 definitief is. Deze zullen vanzelf in je dealoverzicht 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'

Opmerking

↗ ✕

Heeft het programma al eerder doorlopen.

**B** *I* U ~~T<sub>x</sub>~~

Meer ▾

🔗

🖼️

👤

📄

📎

Gekoppeld met 1 record ▾

Notitie opslaan

Verwijderen

☐ Maak een opvolgtaak aan

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

Activiteiten zoek

Alles uitbreiden
Alles inklappen

Activiteit

Aantekeningen

E-mails

Oproepen

Taken

Meetings

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

december 2021

> **Opmerking** door Bram Pol
14 dec. 2021 om 20:56 GMT+1

Heeft het programma al eerder doorlopen.

november 2021

**Wijziging levenscyclus**
24 nov. 2021 om 17:15 GMT+1

**Bram Pol** heeft de levenscyclusfase voor deze contactpersoon bijgewerkt naar Subscriber. [Details weergeven](#)

Deze contactpersoon is aangemaakt op basis van Offline bronnen van Contactpersonen
24 nov. 2021 om 17:15 GMT+1

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'

E-mail

Templates

Sequenties

Documenten

Meetings

Offertes

Aan

Mark van Nelle

Van

Bram Pol (bram.pol@brookvrijenfitter.nl)

Cc

Bcc

Onderwerp

Mark van Nelle (mvannelle@gmail.com) heeft niet het abonnementstype

Verkoop-e-mail | One to One. [Abonnementsstatus voor deze contactpersoon wijzigen](#)

Je moet een eenmalige juridische grond opgeven om deze e-mail te verzenden.

Eenmalige juridische reden opgeven

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:

## Je telefoonnummer invoeren

Je ontvangt een code per sms of telefoongesprek om je telefoonnummer te verifiëren.



De code ontvangen per (datatarieven zijn van toepassing):

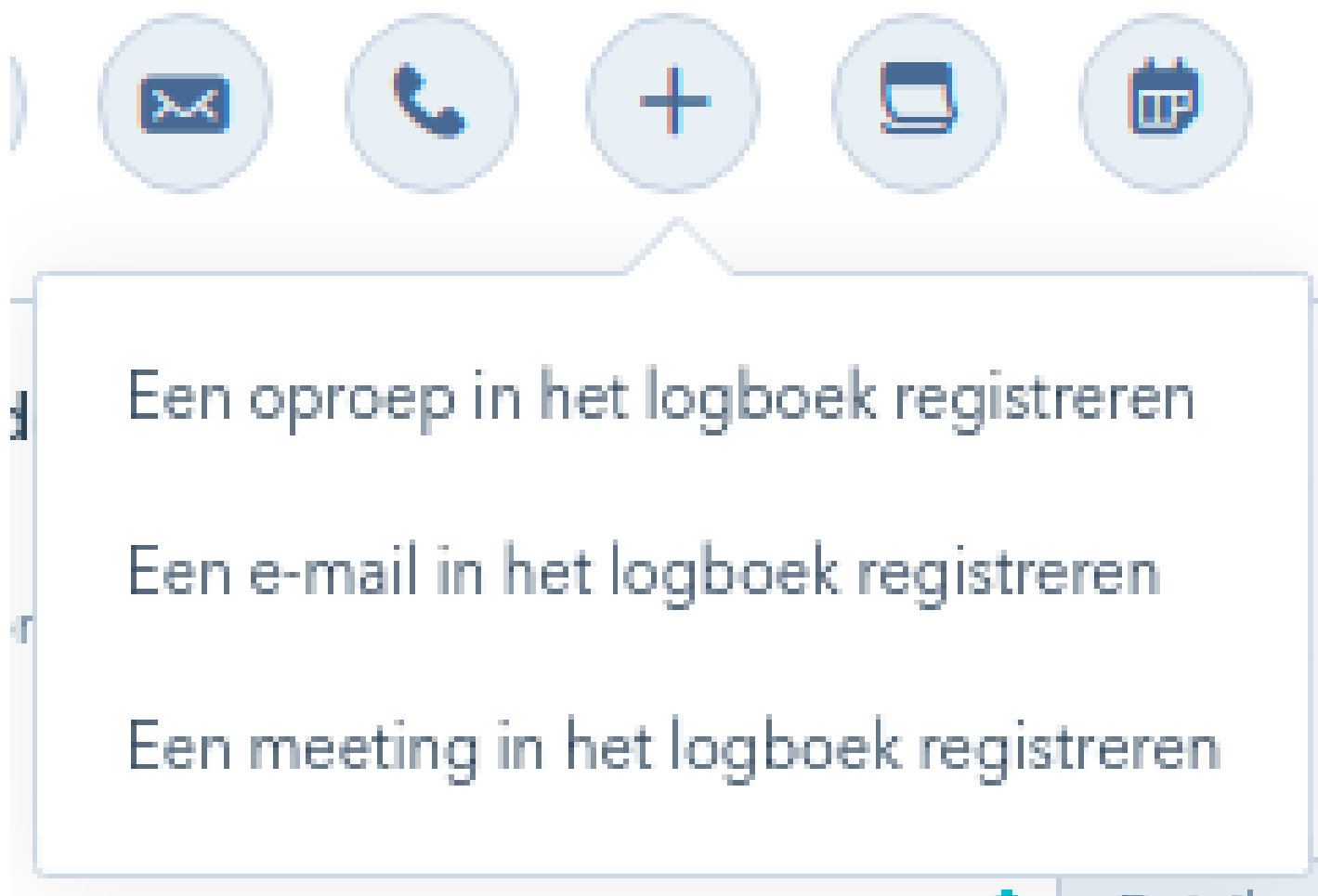
- ☒ Sms-bericht  
☐ Telefoongesprek

Annuleren

1/3

Stuur me een sms

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



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

Mark van Nelle ▼

📅

18-12-2021

🕒

21:45 ▼

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 cliënt 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:

31



Activiteiten zoek 

Alles uitbreidenAlles 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)
08:00

Herinnering versturen

Geen herinnering

☐ Instellen om te herhalen

| Type  | Prior... | Wac... | Toegew... |
|-------|----------|--------|-----------|
| To-do | Geen     | Geen   | Bram Pol  |

Aantekeningen...

B I U T

Meer

Gekoppeld met 1 record

Maken

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 ⓘ

Over 2 werkdagen (dinsdag)

Herinnering verstu... ⓘ

1 dag van tevoren

08:00

☐ Instellen om te herhalen ⓘ

Type

Prioriteit

Wac...

Toegew...

To-do

● Hoog

Geen

Bram Pol

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 T\_x

Gekoppeld met 1 record

Maken

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

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

35

## 7.2 Taken

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

The screenshot shows the HubSpot 'Taken' (Tasks) interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Contactpersonen', 'Gesprekken', 'Marketing', 'Sales', 'Service', and 'Automatisering'. The 'Sales' tab is selected. Below the navigation bar, there's a search bar and a filter dropdown set to 'Alles (2)'. The main content area displays a list of tasks for 'Mark van Nelle'. The tasks are:

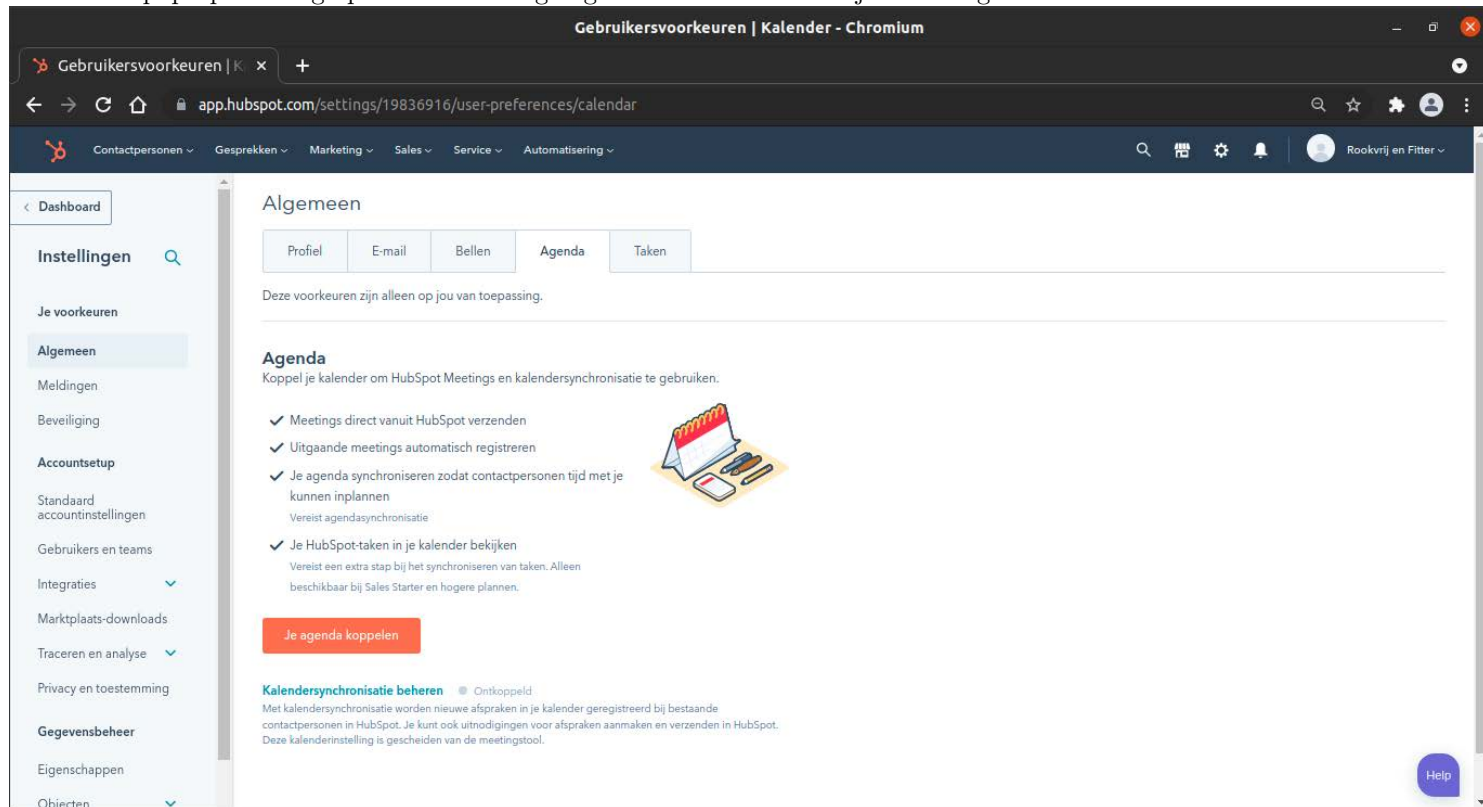
| STATUS                   | TITEL                    | GEKOPPELDE CONTACTPERSOON | GEKOPPELD BEDRIJF | LAATST CONTACT OPGENOME | LAATSTE INTERACTIE |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Contact opnemen met ...  | Mark van Nelle            |                   | één dag geleden         | --                 |
| <input type="checkbox"/> | Opvolgen met Mark van... | Mark van Nelle            |                   | één dag geleden         | --                 |

At the bottom of the task list, there are navigation controls: '< Vorige 1 Volgende >' and '25 per pagina'. On the right side, there's a sidebar with a 'Feed' tab. It shows activity statistics: 'DEZE WEEK VERBODEN OPROEPEN' (0), 'DEZE WEEK VOLTOOIDE MEETINGS' (0), and 'Wekelijks activiteitenrapport' (E-MAIL VERZONDEN NAAR CONTACTPERSOON: 1). Below this is a bar chart titled 'Taakprestaties' showing 'Aantal Activiteiten' (Number of Activities) for 'Niet gestart' (Not started) with a value of 1. A 'Help' button is visible at the bottom right of the sidebar.

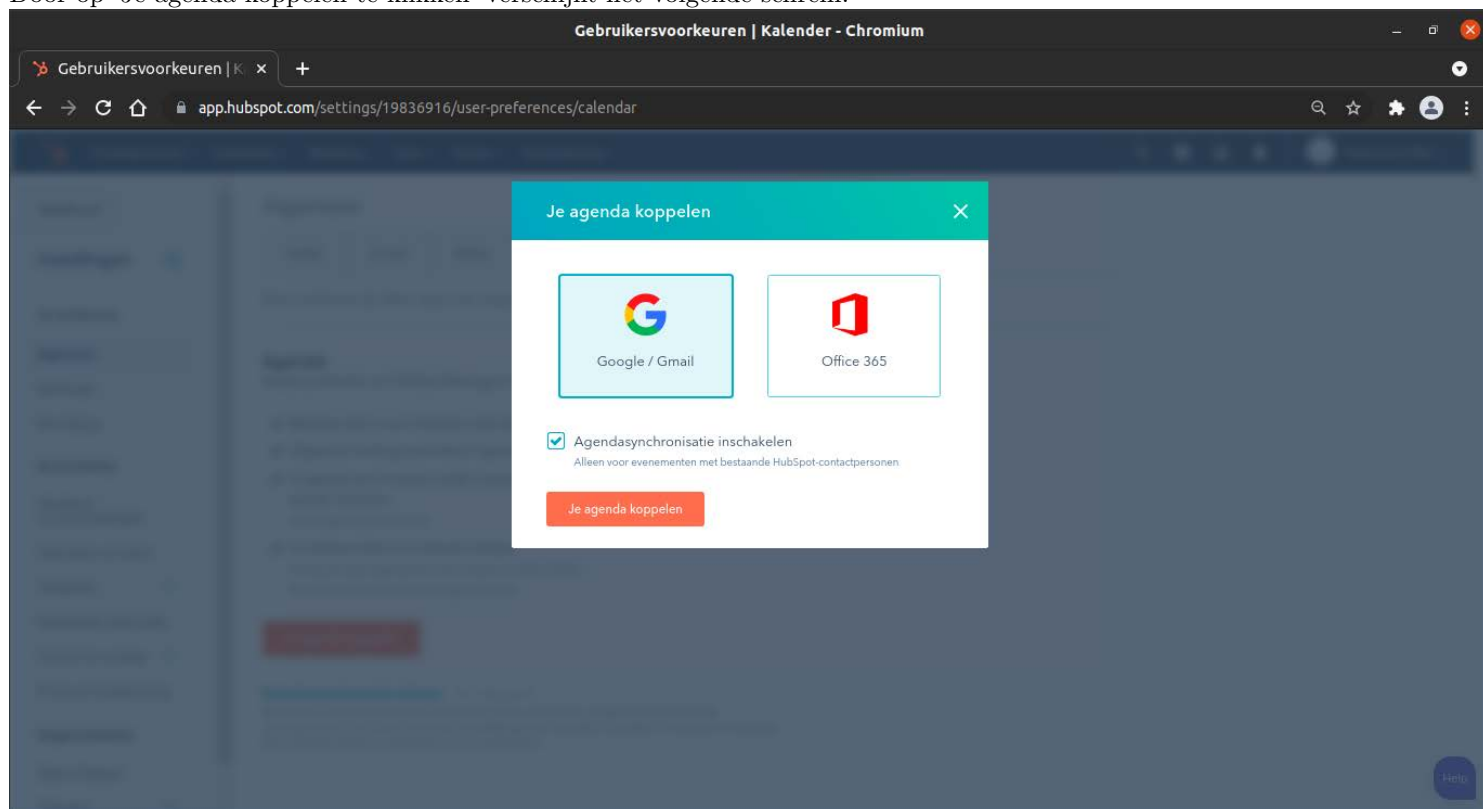
Bovenaan de pagina is een pop-up melding zichtbaar met de vraag 'Wil je je taken in je Google- of Outlook-agenda zien?'. Om er zeker van te zijn dat er nooit taken worden vergeten is dit een nuttige optie, om die reden synchroniseren we meteen onze agenda (in mijn geval mijn Google Calendar) met HubSpot.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

### 7.2.1 Agenda koppelen

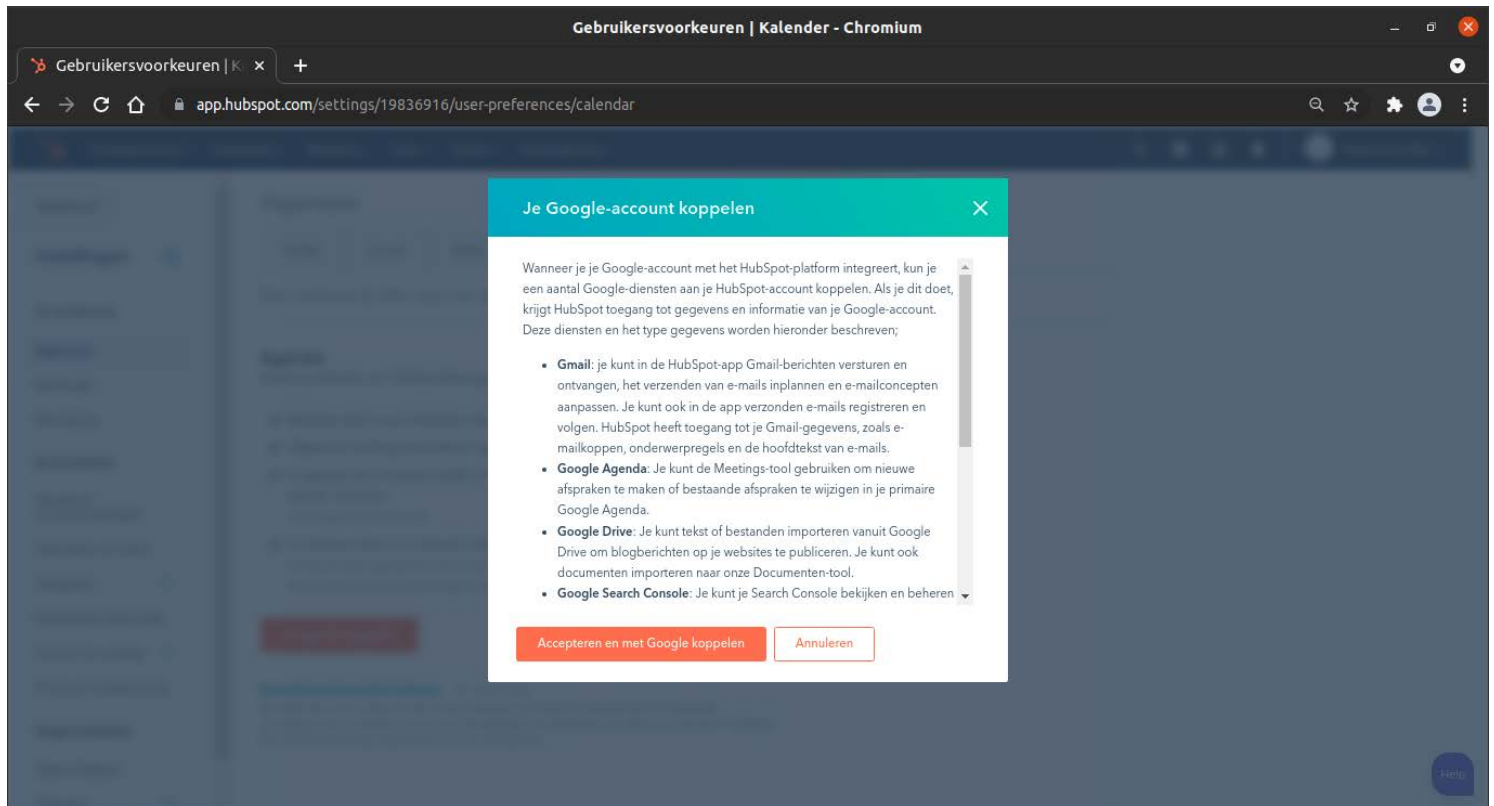
Door in de pop-up melding op 'Naar instellingen gaan' te klikken verschijnt het volgende scherm:



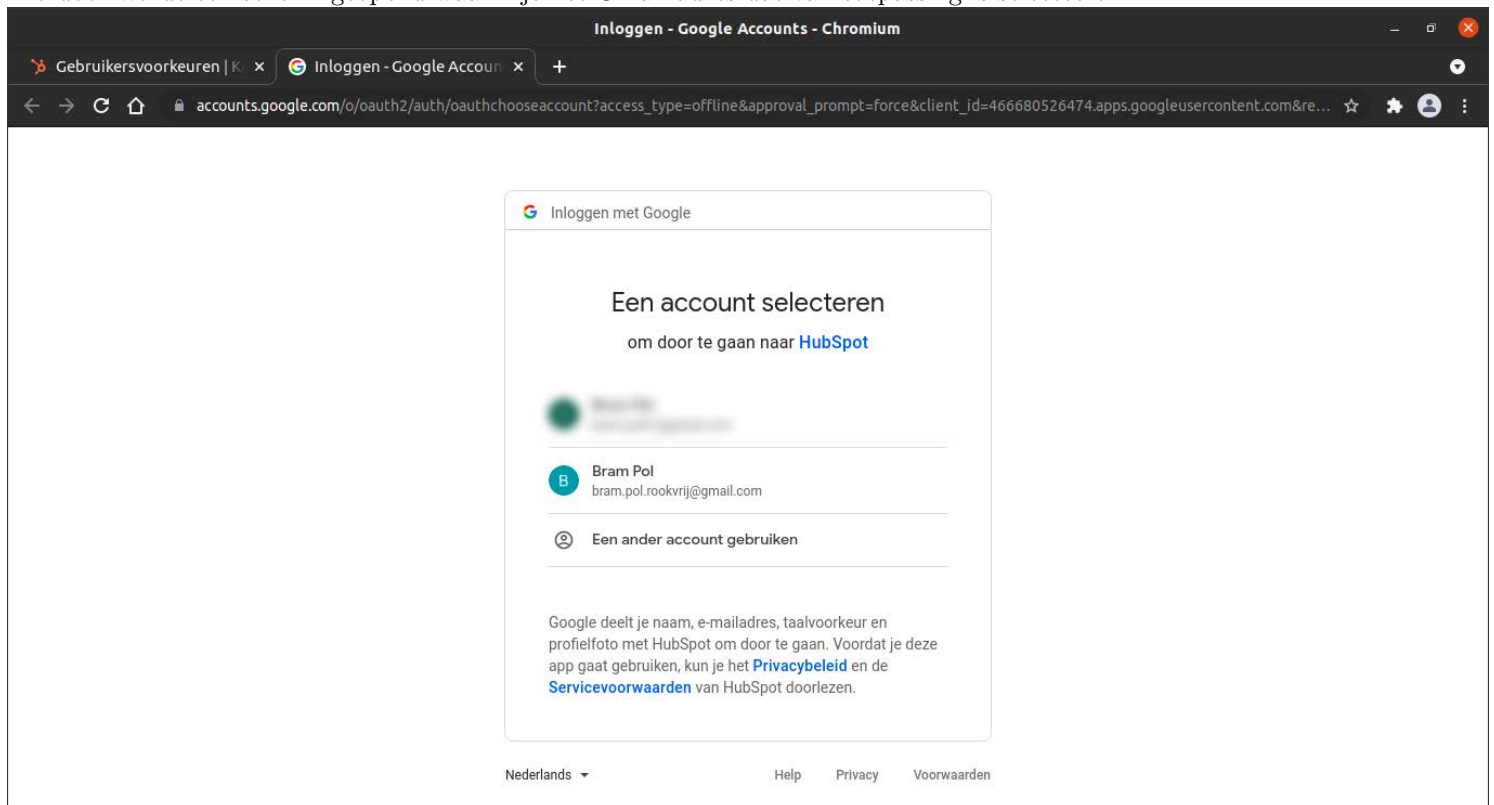
Door op 'Je agenda koppelen te klikken' verschijnt het volgende scherm:



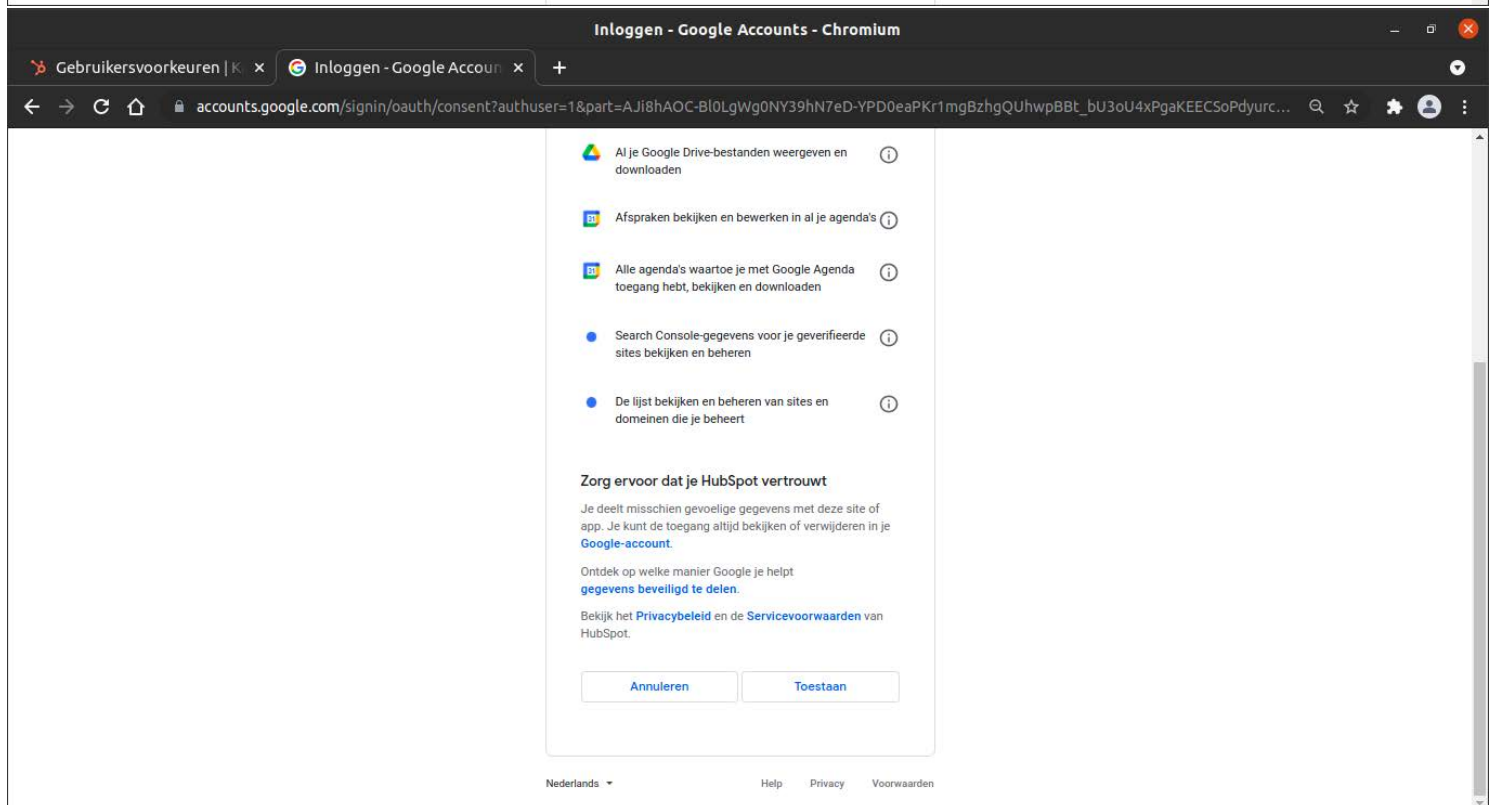
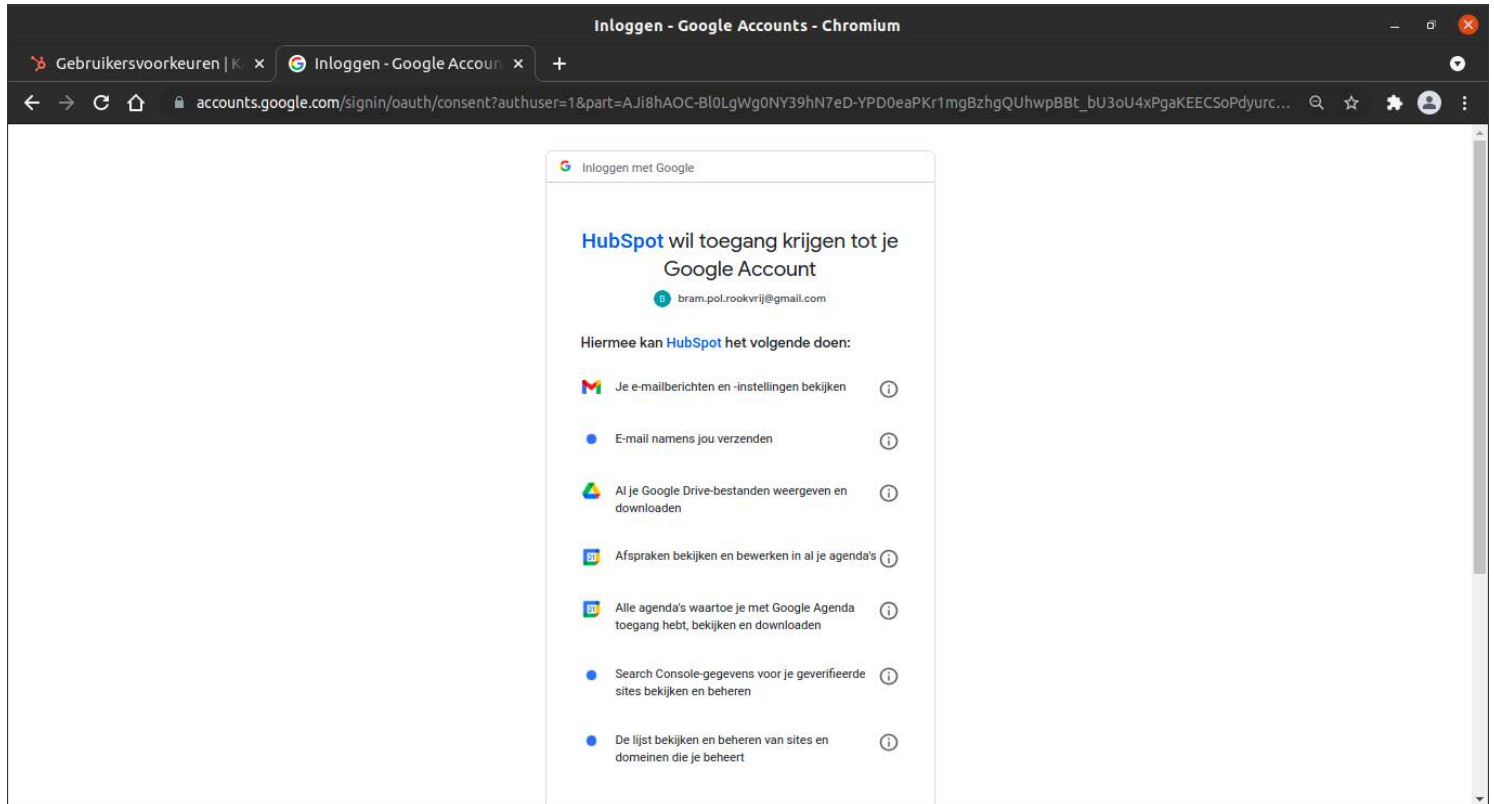
Vervolgens stem je in met de voorwaarden door op 'Accepteren en met Google koppelen' te klikken:



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 Office 365 agenda, wanneer je de stappen doorloopt na op Office 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:

## 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 | HubSpot - Chromium

Documenten | HubSpot

app.hubspot.com/documents/19836916

ContactpersonenGesprekkenMarketingSalesServiceAutomatisering

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

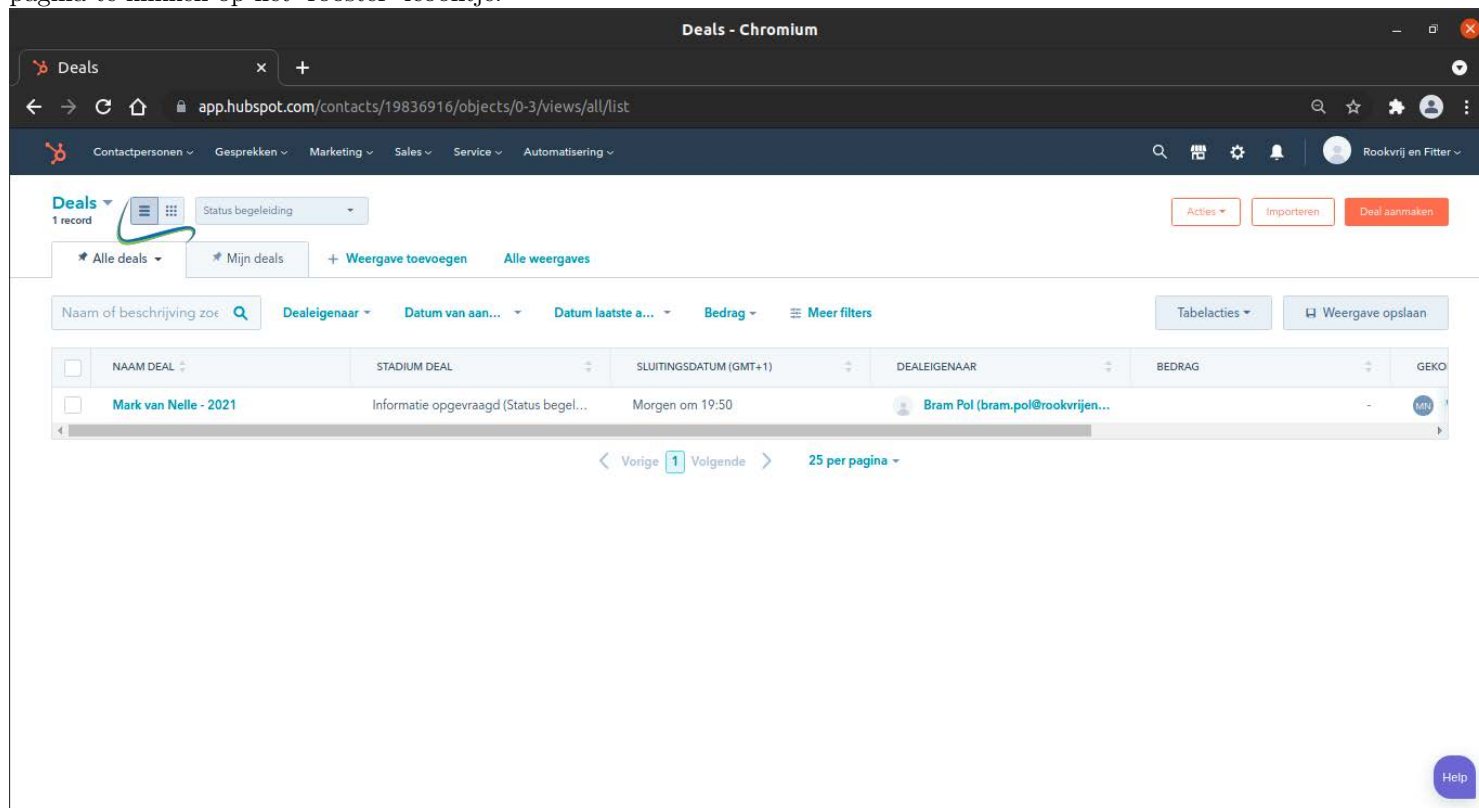
Eigenaar: Enige

|  | NAAM                                  | GEMAAKTE KOPPELINGEN | WEERGAVEN | EIGENAAR         | VOOR HET LAATST BIJGEWERKT |
|--|---------------------------------------|----------------------|-----------|------------------|----------------------------|
|  | Document1.docx                        | 1                    | 1         | Support Systony  | 7 maanden geleden          |
|  | Vragenlijsten Rookvrij en Fitter.docx | 16                   | 5         | Bram Lichtenberg | 7 maanden geleden          |

Help

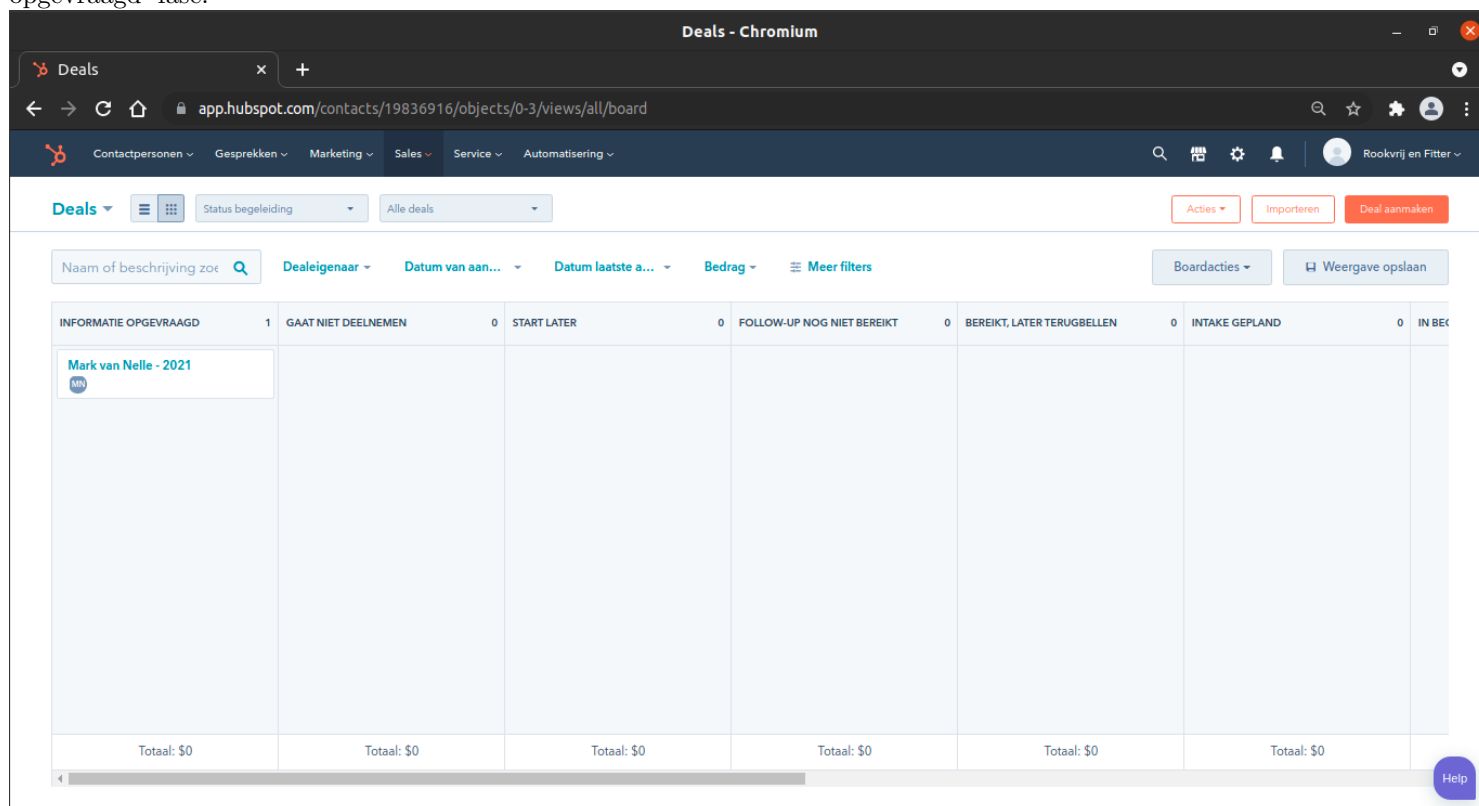
## 8 Pijplijn

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 browser address bar indicates the URL: `app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/list`. The top navigation bar includes tabs for Contactpersonen, Gesprekken, Marketing, Sales, Service, and Automatisering. The main header shows 'Deals' with a dropdown menu and a 'Status begeleiding' filter. Below this, there are buttons for 'Acties', 'Importeren', and 'Deal aanmaken'. The main content area displays a table of deals. The first deal is 'Mark van Nelle - 2021' with a status of 'Informatie opgevraagd (Status begel...' and a closing date of 'Morgen om 19:50'. The table has columns for 'NAAM DEAL', 'STADIUM DEAL', 'SLUITINGSDATUM (GMT+1)', 'DEALEIGENAAR', 'BEDRAG', and 'GEO'. The bottom of the table shows pagination controls: 'Vorige', '1', 'Volgende', and '25 per pagina'.

De pijplijn is een essentiële functionaliteit die ervoor zorgt dat de voortgang per cliënt 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 pipeline view. The browser address bar indicates the URL: `app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/board`. The top navigation bar is the same as the previous screenshot. The main header shows 'Deals' with a dropdown menu and a 'Status begeleiding' filter. Below this, there are buttons for 'Acties', 'Importeren', and 'Deal aanmaken'. The main content area displays a pipeline view with columns representing different stages of the deal process. The first column is 'INFORMATIE OPGEVRAAGD' with a count of 1. The other columns are 'GAAT NIET DEELNEMEN' (0), 'START LATER' (0), 'FOLLOW-UP NOG NIET BEREIKT' (0), 'BEREIKT, LATER TERUGBELLEN' (0), 'INTAKE GEPLAND' (0), and 'IN BE...' (0). The first deal in the pipeline is 'Mark van Nelle - 2021'. The bottom of the pipeline shows a summary row with 'Totaal: \$0' for each column.

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

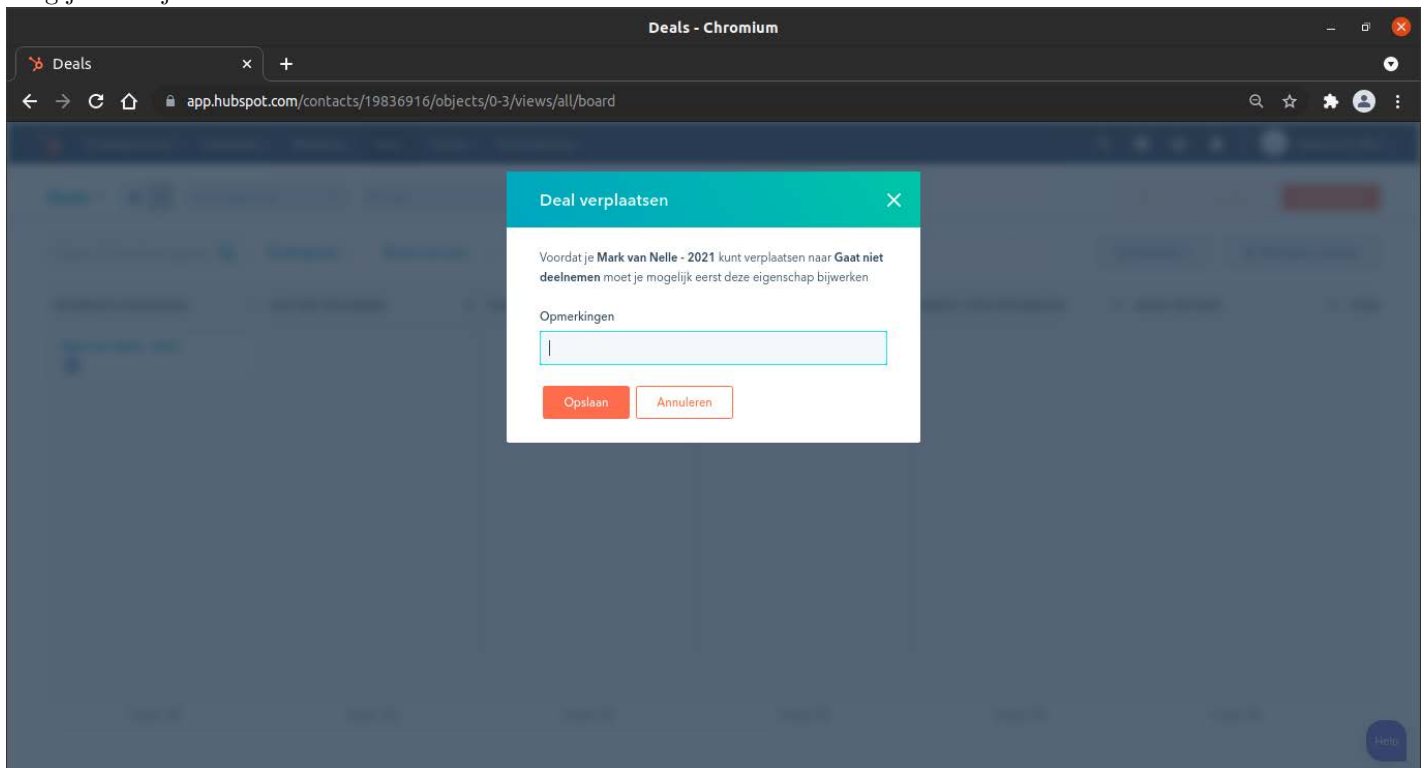
zijn hebben elk hun eigen betekenis, sommige zullen daardoor meer betekenis hebben voor jou als coach, en andere zijn weer erg van belang voor de administratie van de centrale organisatie. Een voorbeeld: soms kan het voorkomen dat een cliënt van fase 1 bijna direct naar fase 3 gaat, en maar heel even 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 één 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.

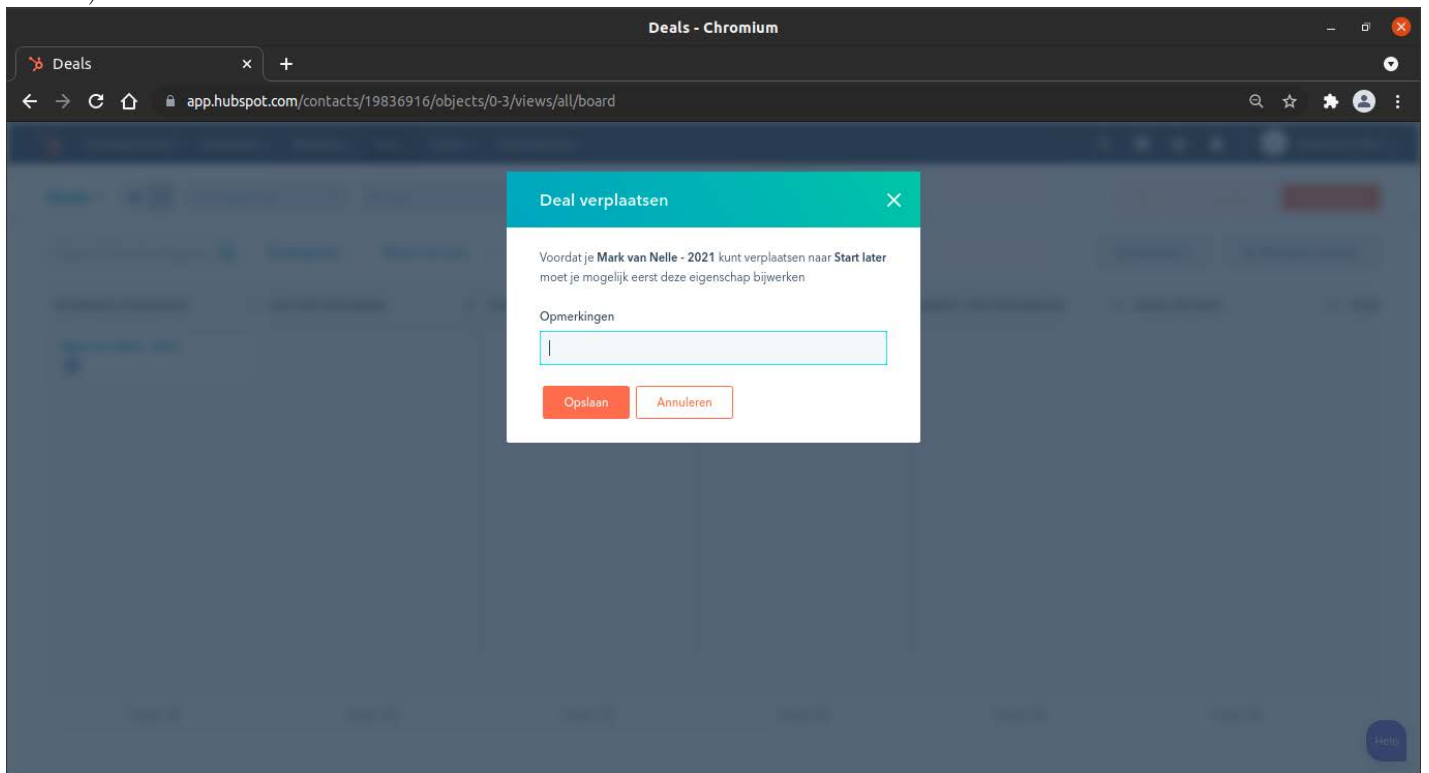
Wanneer een cliënt een nieuwe fase ingaat sleep je simpelweg de cliënt van de oude naar deze nieuwe fase. Hieronder volgt een overzicht van elke fase, en de daarbij benodigde informatie die je wordt gevraagd:

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.



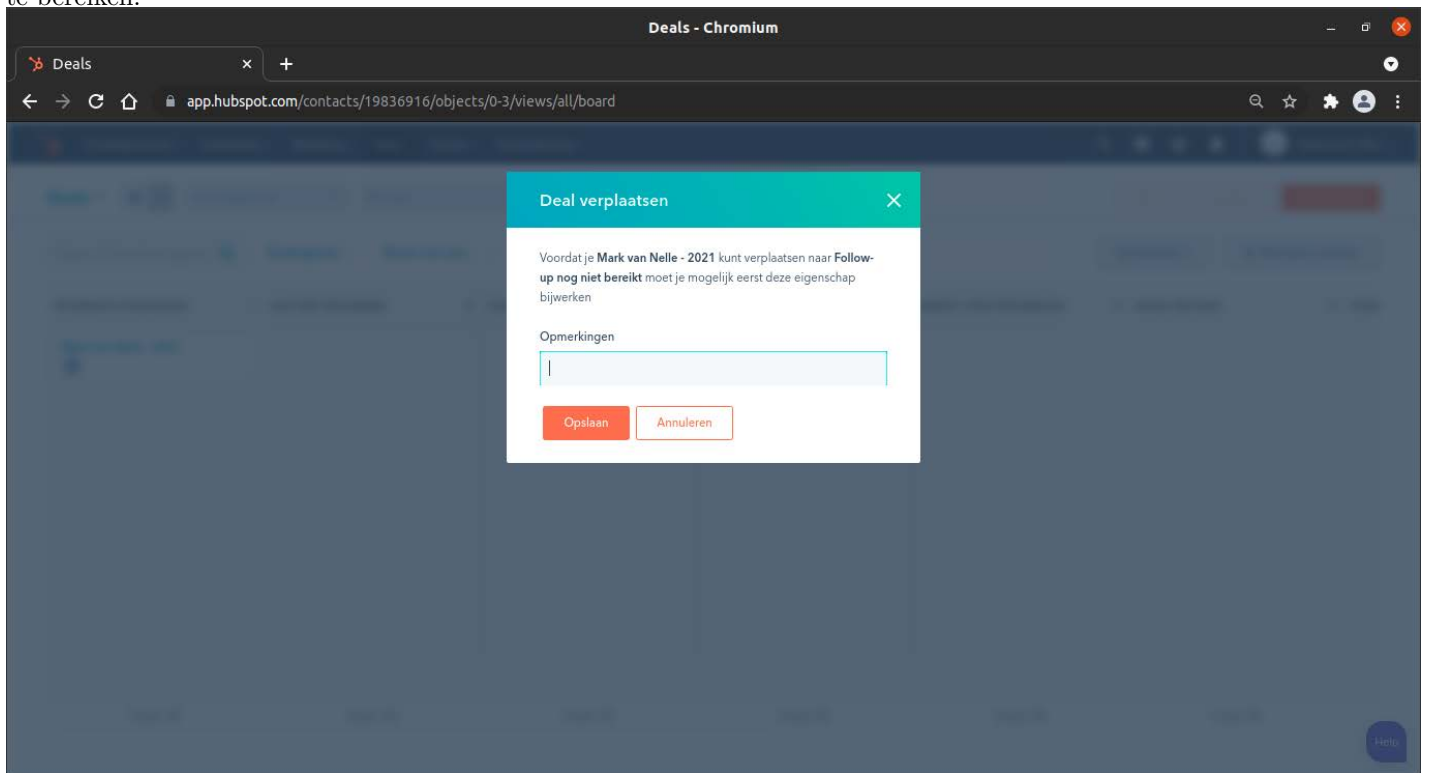
3. Start later:  
De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de cliënt nog wel wil deelnemen aan het traject, maar niet meteen aan de eerstvolgende kans deelneemt. Als opmerking voeg je hierbij de reden toe en eventueel de startdatum (wanneer

bekend).



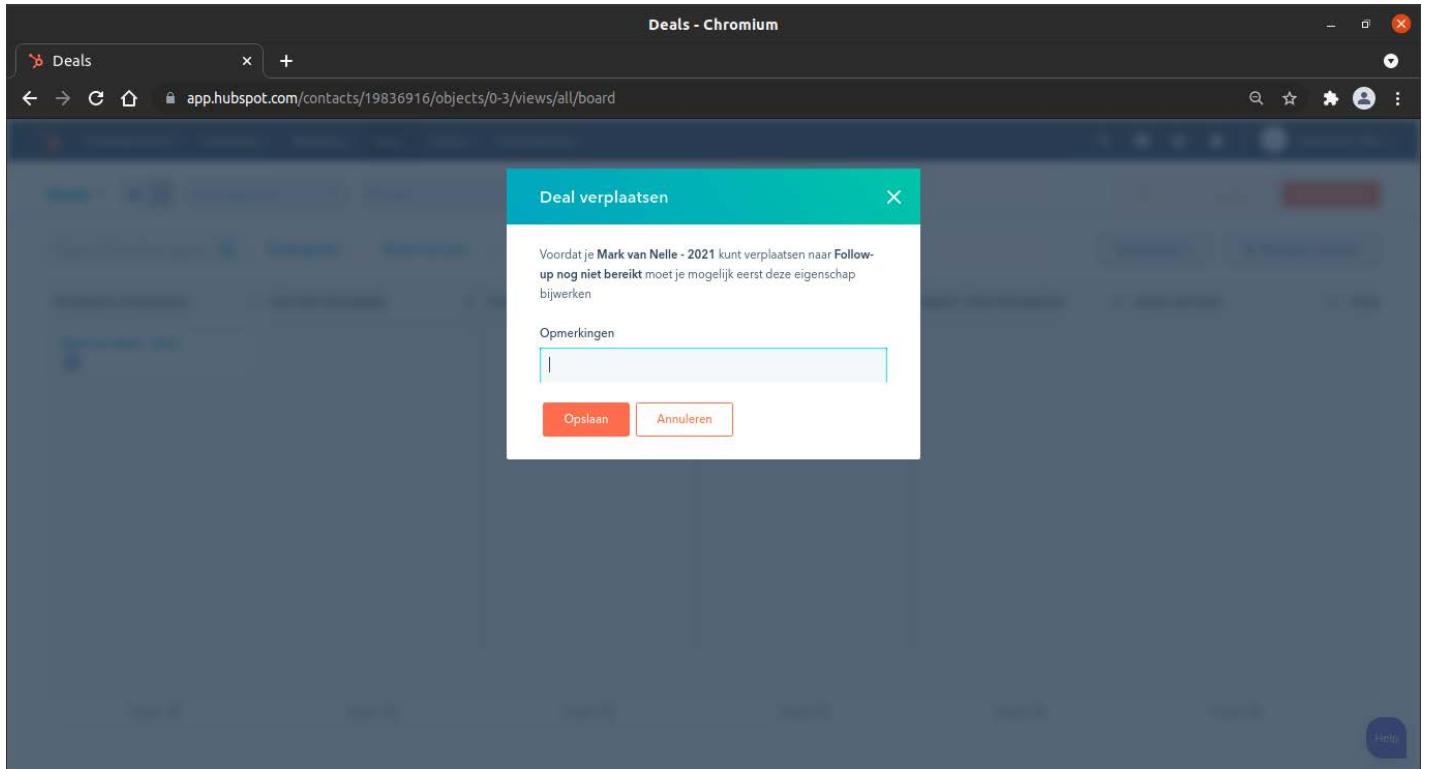
4. Follow-up nog niet bereikt:

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.



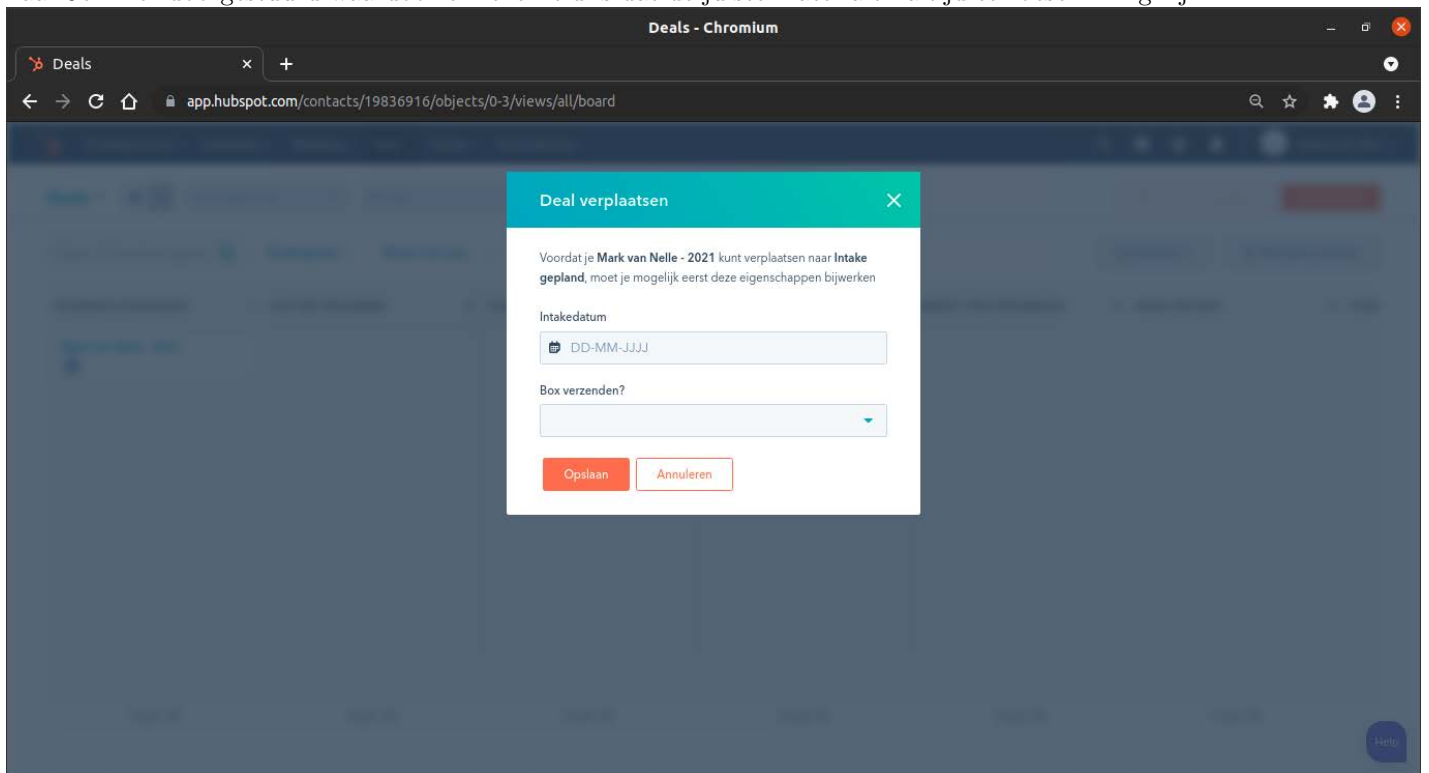
5. Bereikt, later terugbellen:

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 cliënt 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.



7. In begeleiding:

De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de begeleiding van de cliënt 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:

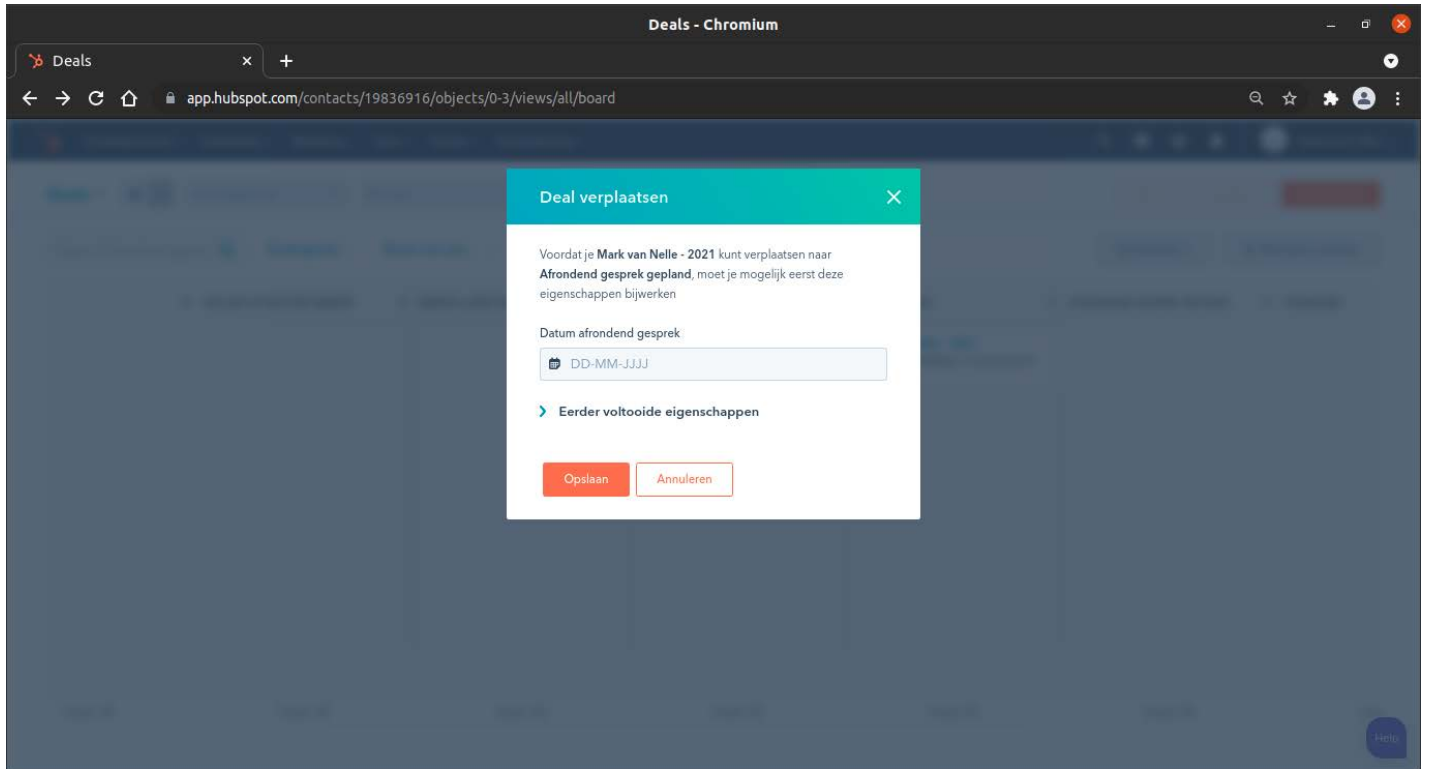
- (a) Nicotine Vervangende Middelen (NVM)

- (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.

8. Afrondend gesprek gepland:

De deal wordt hier naartoe verplaatst op het moment dat de begeleiding van de cliënt 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

Deals - Chromium

Deals

app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/board

### Deal verplaatsen

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

Reden einde begeleiding

Uitkomst na einde begeleiding

Gedeelte begeleiding voltooid

Locatie

Coach (indien meerdere coaches)

Fresh Air Walks

Opmerkingen

> Eerder voltooide eigenschappen

Opslaan Annuleren

10. Afgebroken:

De deal wordt hier naartoe verplaatst in het geval dat een cliënt al in begeleiding is gegaan, maar daarna toch stopt met het traject: Dezelfde gegevens worden gevraagd als bij 'Afgerond'

11. Tijdelijk stoppen:

De deal wordt hier naartoe verplaatst in het geval dat de cliënt tijdelijk stopt met het traject. Bij opmerkingen noteer je de reden van de pauze:

Deals - Chromium

Deals

app.hubspot.com/contacts/19836916/objects/0-3/views/all/board

### Deal verplaatsen

Voordat je **Mark van Nelle - 2021** kunt verplaatsen naar **Tijdelijk stoppen** moet je mogelijk eerst deze eigenschap bijwerken

Opmerkingen

Opslaan Annuleren