

Gebruikershandleiding CRM One360

Stapsgewijze handleiding voor alle schermen van het programma
Versie 0.1.3 · oktober 2026

CRM One360 0.1.3

E-mailCRMInstellingenSysteemHelp

Dashboard

Klanten

Leads

Verkoopkansen

Pijlijn

Tickets

Taken

Klant 360*

DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Pijlijn

Pijlijn (Kanban)

Opnieuw laden

Sleep een verkoopkans van de ene kolom naar de andere om de fase te wijzigen. De eindkolommen tonen alleen afsluitingen van de laatste 90 dagen (de volledige geschiedenis staat in de lijstweergave).

Kwalificatie 5 verkoopkansen178.500 €	Benaderd 3 verkoopkansen98.400 €	Voorstel 8 verkoopkansen137.650 €	Onderhandeling 8 verkoopkansen171.400 €	Gewonnen 7 verkoopkansen165.350 €	Verloren 4 verkoopkansen111.950 €
Extended warranty Summit Logistics Ltd 44.300 € Behaarder	Website redesign Oakridge Construction plc 40.550 € Behaarder	Marketing campaign Harbour View Hotel 25.550 € Behaarder	Cloud migration BioMed Laboratories Inc 14.300 € Behaarder	Consulting retainer Riverside Estates 15.800 € Behaarder	New branch rollout Brightside Dental Clinic 42.800 € Behaarder
Cloud migration Torres & Vidal Solicitors 42.800 € Behaarder	Consulting retainer Pixel Perfect IT Solutions 15.050 € Behaarder	Software licence renewal Compass Digital Agency 3.800 € Behaarder	Consulting retainer Summit Logistics Ltd 24.800 € Behaarder	Annual maintenance contract Highland Distillery Co 23.300 € Behaarder	Hardware upgrade Highland Distillery Co 6.850 € Behaarder
Consulting retainer Trustline Insurance Brokers 10.550 € Behaarder	Annual maintenance contract ClearSight Opticians 42.800 € Behaarder	Software licence renewal Granite Stoneworks 3.800 € Behaarder	New branch rollout Clear Road Driving School 6.850 € Behaarder	Customer portal Highland Distillery Co 22.550 € Behaarder	Customer portal Crown Pharmacy 33.850 € Behaarder
Annual maintenance contract Evergreen Landscaping 41.300 € Behaarder		Staff training programme Peak Performance Physio 2.300 € Behaarder	Marketing campaign Clear Road Driving School 28.550 € Behaarder	Staff training programme BioMed Laboratories Inc 4.550 € Behaarder	Hardware upgrade Oakridge Construction plc 30.850 € Behaarder
Hardware upgrade Northwind Traders Ltd 37.550 € Behaarder		Customer portal Northwind Traders Ltd 18.800 € Behaarder	Data clean-up project Clear Road Driving School 30.850 € Behaarder	Customer portal Summit Logistics Ltd 27.850 € Behaarder	
		Software licence renewal	Cloud migration	Annual maintenance contract	

Inhoud

1	Aan de slag	pagina 3
2	Klanten en leads	pagina 10
3	Verkoop	pagina 22
4	Support en taken	pagina 27
5	E-mail	pagina 33
6	Instellingen	pagina 43
7	Claude, je AI-assistent	pagina 50
8	Systeem	pagina 54
9	Installatie en hulp	pagina 60

1

Aan de slag

Hoe je je aanmeldt bij CRM One360, hoe het venster is ingedeeld en hoe de lijsten werken. Alles in dit hoofdstuk geldt voor de rest van het programma.

In dit hoofdstuk

- Wat CRM One360 is en wat het DEMO-bedrijf is
- Aanmelden
- Het hoofdvenster
- Werken met lijsten
- Taal en wachtwoord
- Van bedrijf wisselen

Welkom bij CRM One360

CRM One360 is een CRM met ingebouwde e-mail voor kleine en middelgrote bedrijven. Klanten, leads, verkoopkansen, supporttickets, taken en alle e-mails die je met hen uitwisselt, staan samen in één programma.

Alles op één plek

De balk bovenaan heeft vijf modules: E-mail, CRM, Instellingen, Systeem en Help. Elke module heeft eigen schermen, die als grote pictogrammen onder de balk staan.

Het DEMO-bedrijf

Bij de installatie maakt het programma een demobedrijf vol voorbeeldgegevens: klanten, leads, verkoopkansen, tickets, taken en e-mails. Gebruik het om zonder zorgen te oefenen. Alle afbeeldingen in deze handleiding komen uit het DEMO-bedrijf.

Je eigen bedrijf

De installatiewizard maakt ook je eigen, lege bedrijf. Om ermee te werken wissel je van bedrijf in Systeem → Bedrijven (uitgelegd aan het eind van dit hoofdstuk). Zolang je in het DEMO-bedrijf bent, herinnert een rode band je daaraan op elk scherm.

E-mail gekoppeld aan het CRM

Elke e-mail van of aan een klant, lead of contactpersoon wordt automatisch aan de bijbehorende record gekoppeld. De hele gespreksgeschiedenis zie je in de weergave Klant 360°.

Claude, je AI-assistent

Met Claude Desktop geïnstalleerd kun je in gewone taal vragen stellen over je CRM. Een beheerder bepaalt wat Claude mag doen (hoofdstuk 7).

Aanmelden

Waar: **wanneer je CRM One360 opent**

The screenshot shows the login interface for CRM One360. The title 'CRM One360' is at the top in white and blue text, with 'v0.1.3' in the top right corner. The login form is a white box with the following elements:

- 1** **Bedrijf**: A dropdown menu showing 'Demobedrijf DEMO'.
- 2** **Gebruiker**: A dropdown menu showing 'admin Beheerder'.
- 3** **Wachtwoord**: A text input field with the placeholder 'Voer je wachtwoord in'.
- 4**: Two buttons at the bottom right: 'Annuleren' (white with orange border) and 'Aanmelden' (orange).
- 5**: A link 'Wachtwoord vergeten?' (blue text) located below the password field.

At the bottom of the screen, there is a footer with 'CRM One360' on the left and 'CRM met ingebouwde e-mail' on the right.

Waarvoor dient het

Dit is de toegang. Iedereen meldt zich aan met een eigen gebruiker en het programma onthoudt het laatste bedrijf waarmee die persoon heeft gewerkt.

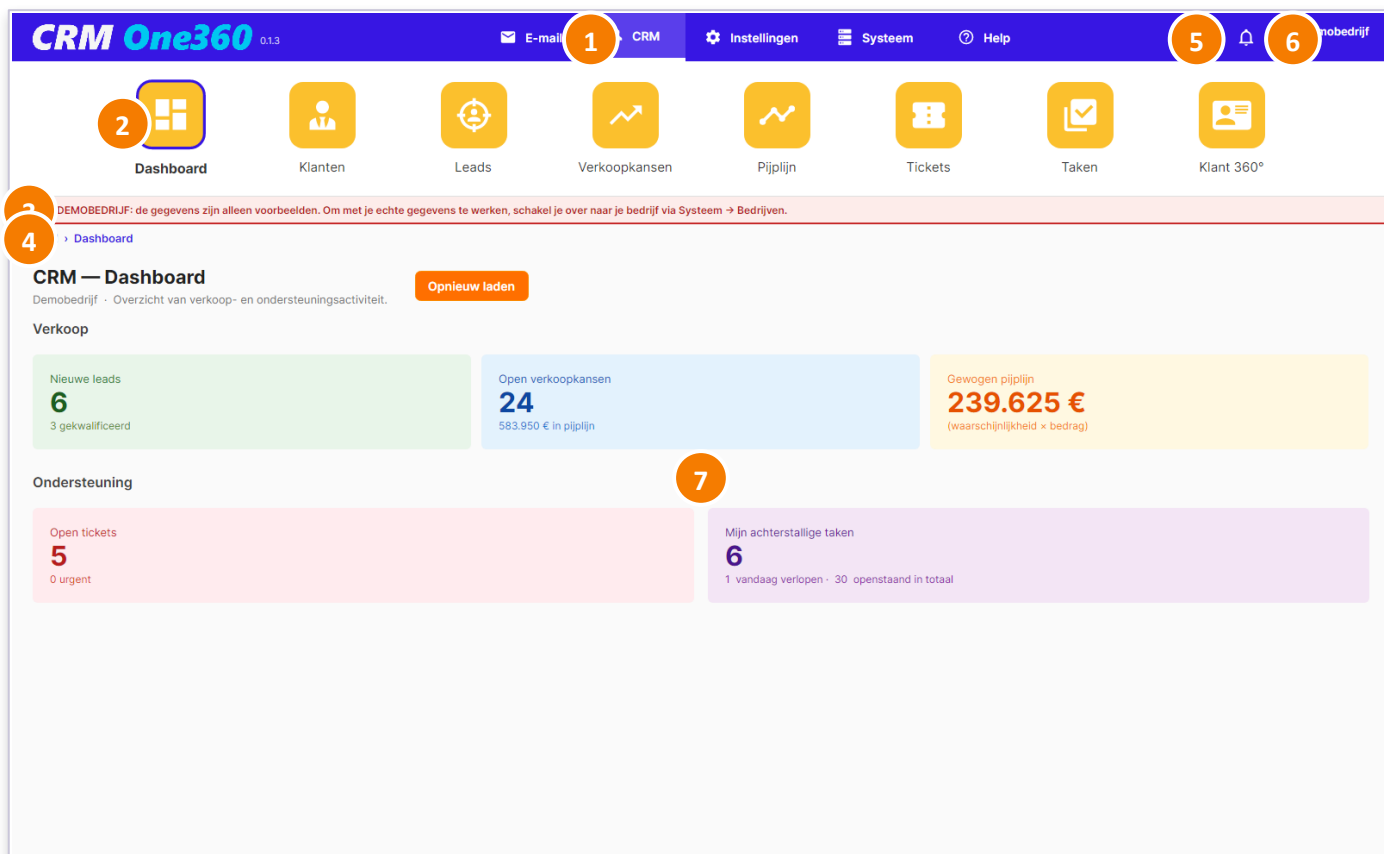
Zo gebruik je het

- 1** Controleer het bedrijf. Heb je er meerdere, kies dan het bedrijf waarmee je gaat werken.
- 2** Kies je gebruiker.
- 3** Typ je wachtwoord.
- 4** Klik op 'Aanmelden' (of druk op Enter).
- 5** Weet je je wachtwoord niet meer, klik dan op 'Wachtwoord vergeten?' en volg de instructies.

Tip: Direct na de installatie meldt het programma zich zelf aan met de gebruiker die in de wizard is gemaakt.

Het hoofdvenster

Waar: **verschijnt na het aanmelden**



Waarvoor dient het

Vanaf hier bereik je elk scherm: kies bovenaan de module, daaronder het scherm en werk in het midden.

Zo gebruik je het

- 1 Modulebalk: E-mail, CRM, Instellingen, Systeem en Help.
- 2 Schermen van de gekozen module. Klik op een pictogram om het scherm te openen; het scherm waarin je bent, heeft een gekleurd kader en vetgedrukte tekst.
- 3 Rode DEMO-band: een herinnering dat je in het demobedrijf bent.
- 4 Pad: de module en het scherm waarin je bent.
- 5 Bel: meldingen voor jou: herinneringen voor taken, klanten die aan je zijn toegewezen, onbeantwoorde e-mails van klanten, e-mails die niet konden worden verzonden...
- 6 Het bedrijf waarin je werkt. Controleer het voordat je gegevens invoert.
- 7 Werkgebied: de lijst of het formulier van het scherm.

Werken met lijsten

Waar: elke lijst, bijvoorbeeld CRM → Klanten

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Klanten

Klanten 1

32 klant(en) in 'Demobedrijf'.

Code	Btw-nummer	Bedrijfsnaam	E-mail	Actief
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language Sch	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear.example	☒

2 3 4 5

Nieuw Bewerken Opnieuw laden

Waarvoor dient het

Alle lijsten werken op dezelfde manier: ze tonen de records van het bedrijf en je opent ze met de knoppen.

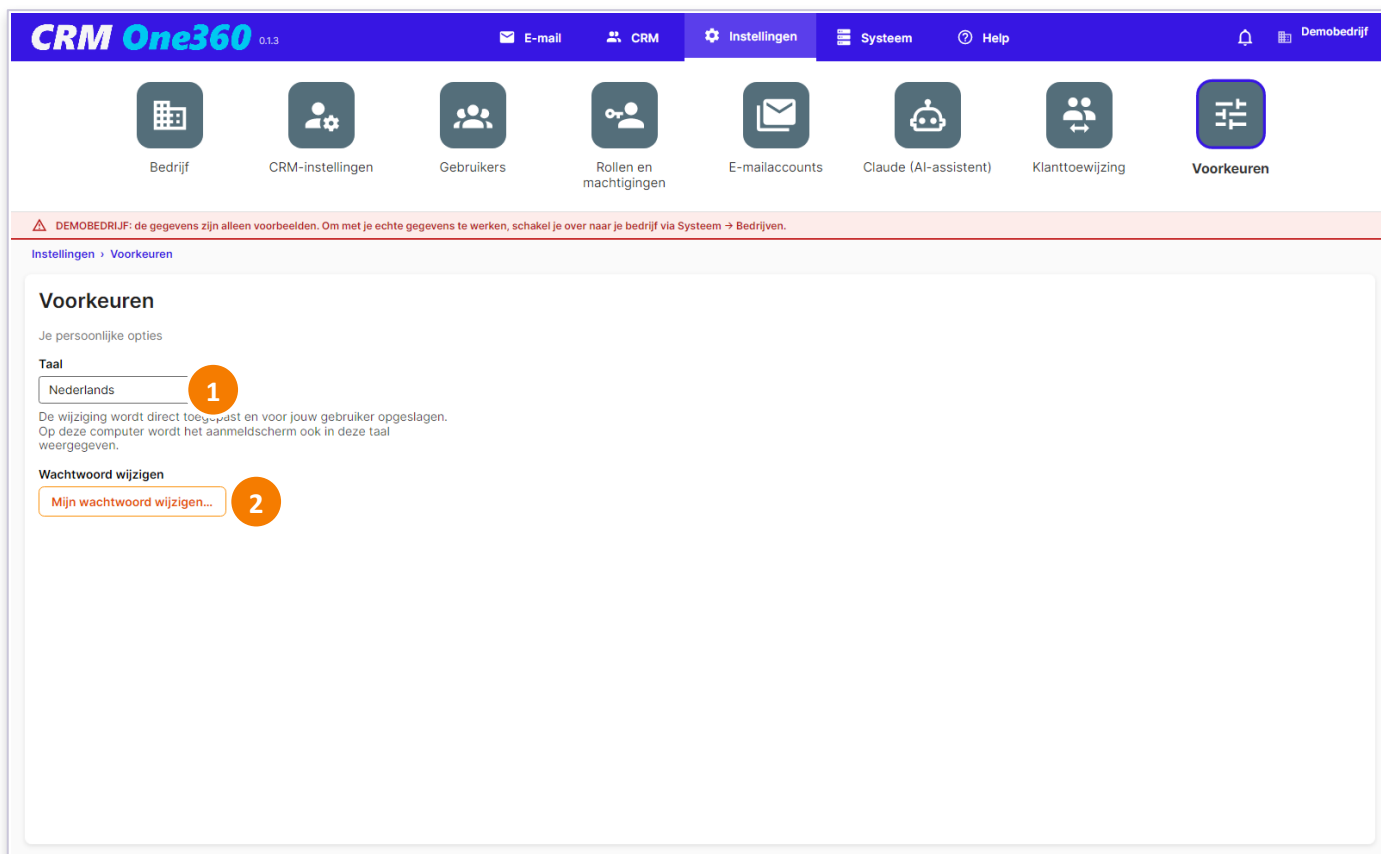
Zo gebruik je het

- 1 Klik op een kolomkop om op die kolom te sorteren; klik nogmaals om de volgorde om te keren.
- 2 Klik op een rij om die te selecteren. Dubbelklik erop om die te openen.
- 3 'Nieuw' maakt een record.
- 4 'Bewerken' opent de geselecteerde record.
- 5 'Opnieuw laden' leest de lijst opnieuw in (handig als anderen tegelijk werken).

Tip: Je kunt een kolom breder maken door de rand van de kolomkop te slepen.

Taal en wachtwoord

Waar: Instellingen → Voorkeuren



Waarvoor dient het

Je persoonlijke opties. Ze gelden alleen voor jouw gebruiker.

Zo gebruik je het

- 1 Taal: kies een van de talen van het programma, zoals Nederlands. De wijziging gaat direct in en ook het aanmeldscherm van deze computer gebruikt die taal.
- 2 Mijn wachtwoord wijzigen: typ het huidige wachtwoord en tweemaal het nieuwe.

Tip: De eerste keer gebruikt het programma de taal van Windows, als het programma die taal heeft; anders Engels.

Van bedrijf wisselen

Waar: **Systeem** → **Bedrijven**

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Demobedrijf

Bedrijven Importeren en exporteren met Excel Gegevensbescherming (AVG) Toegang vanaf andere computers Back-up Overschakelen naar meerdere gebruikers

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Systeem > Bedrijven

Bedrijven

Lijst met bedrijven (elk nieuw bedrijf krijgt een eigen database). Kies een rij en klik op 'In dit bedrijf werken' om van bedrijf te wisselen.

Naam	Btw-nummer	Database	Actief
Demobedrijf		CRMOne360_DEMO	✓
EMP001PRUE Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	✓

In dit bedrijf werken Nieuw Bewerken Back-up Opnieuw laden

Waarvoor dient het

Elk bedrijf heeft eigen gegevens. Hier kies je in welk bedrijf je werkt en maken beheerders nieuwe bedrijven.

Zo gebruik je het

- 1 Selecteer het bedrijf in de lijst.
- 2 Klik op 'In dit bedrijf werken'. Het programma vraagt je wachtwoord in dat bedrijf en wordt opnieuw geopend met de gegevens ervan.
- 3 Beheerders kunnen met 'Nieuw' een nieuw bedrijf maken: dat krijgt een eigen, lege database.

Let op: Alles wat je in het DEMO-bedrijf doet, blijft daar. Wissel naar je eigen bedrijf voordat je echte gegevens invoert en controleer of de rode band weg is.

2

Klanten en leads

De personen en bedrijven waarmee je werkt. Leads zijn prospects die nog geen klant zijn; als ze kopen, zet je ze om in klanten. De weergave Klant 360° toont alles over een klant op één scherm.

In dit hoofdstuk

- De klantenlijst, de klantkaart en de contactpersonen
- Leads, hun contactpersonen en activiteiten
- Een lead omzetten in een klant
- De weergave Klant 360°

Klanten

Waar: CRM → Klanten

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Klanten

Klanten

32 klant(en) in 'Demobedrijf'.

Code	Btw-nummer	Bedrijfsnaam	E-mail	Actief
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language School	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear.example	☒

Nieuw Bewerken Opnieuw laden

Waarvoor dient het

De lijst met je klanten. Gebruikers zonder de machtiging 'Alle klanten en leads zien' zien alleen de klanten die aan hen zijn toegewezen (Instellingen → Klanttoewijzing).

Zo gebruik je het

- 1 Klantcode, btw-nummer en bedrijfsnaam. Elke klant krijgt automatisch een code.
- 2 Hoofd-e-mailadres. E-mails van dit adres en van de contactpersonen van de klant worden automatisch aan de klant gekoppeld.
- 3 Actief: inactieve klanten blijven bewaard met hun hele geschiedenis, maar staan niet meer in de vervolgkeuzelijsten.
- 4 'Nieuw' opent een lege klantkaart.
- 5 'Bewerken' opent de geselecteerde klant (of dubbelklik op de rij).

De klantkaart

Waar: CRM → Klanten → Nieuw of Bewerken

Klant bewerken — Harbour View Hotel

Gegevens Contactpersonen

- 1 Code: C003
- 2 Bedrijfsnaam: Harbour View Hotel
Handelsnaam: Harbour View Hotel
- 3 Klanttype: Bedrijf
Btw-nummer: GB589345268
- 4 Adres: 8 Marine Parade
Postcode: BN1 2FG
Plaats: Brighton
Provincie / staat: East Sussex
- 5 Land: GB — Verenigd Koninkrijk
E-mail: info@harbourview.example
Telefoon: +44 20 1784 9740
Website: https://www.harbourview.example
- 6 Sector: Hospitality
Labels: Gescheiden door komma's
Notities: Demo customer of the DEMO company.
- 7 ☒ Actieve klant

Annuleren Opslaan

Waarvoor dient het

De gegevens van een klant: een bedrijf of een persoon.

Wat er op het scherm staat

- 1 Code: wordt automatisch toegekend volgens je nummering (na C003 komt C004). Je kunt de code wijzigen.
- 2 Bedrijfsnaam en handelsnaam.
- 3 Klanttype (bedrijf of particulier) en btw-nummer of ander fiscaal nummer. Het btw-nummer is optioneel; als het land Spanje is, wordt het gecontroleerd.
- 4 Adres en land.
- 5 E-mail, telefoon en website.
- 6 Sector en labels: vrije woorden om klanten te groeperen (bijvoorbeeld 'sleutelklant'). Ze dienen als filter in Klanttoewijzing.
- 7 Schakel 'Actieve klant' uit om een klant buiten gebruik te stellen zonder de geschiedenis te verliezen.

Tip: Het venster heeft twee tabbladen: Gegevens, hier getoond, en Contactpersonen, met de personen van de klant (volgende pagina).

De contactpersonen van de klant

Waar: CRM → Klanten → Bewerken → tabblad Contactpersonen

Klant bewerken — Harbour View Hotel

Gereguleerd **Contactpersonen**

Elke contactpersoon wordt direct opgeslagen met een eigen knop 'Opslaan', los van de klantgegevens.

Nieuwe contactpersoon Bewerken Verwijderen

Voornaam	Achternaam	E-mail	Mobiel	Hoofd
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Annuleren Opslaan

De contactpersonen van de klant.

Klant bewerken — Harbour View Hotel

Gegevens **Contactpersoon**

Elke contactpersoon wordt direct opgeslagen met een eigen knop 'Opslaan', los van de klantgegevens.

Contactpersoon

Voornaam *

Sean

Achternaam

Walsh

Functie

Managing Director

Afdeling

E-mail

sean.walsh@harbourview.example

Mobiel

+44 7897 199283

Vast nummer

+44 20 3147 8741

☒ Hoofdcontactpersoon

Notities

Opslaan en

Annuleren Opslaan

Een contactpersoon bewerken.

Waarvoor dient het

De personen met wie je bij de klant te maken hebt: naam, functie, e-mail en telefoonnummers. E-mails van hun adressen worden automatisch aan de klant gekoppeld.

Zo gebruik je het

- 1 Open de klant met 'Bewerken' en kies het tabblad Contactpersonen.
- 2 'Nieuwe contactpersoon' voegt een persoon toe; 'Bewerken' (of dubbelklikken) wijzigt de geselecteerde; 'Verwijderen' verwijdert die na bevestiging.
- 3 Vul de voornaam (verplicht), achternaam, functie, afdeling, e-mail, mobiel, telefoon en notities in.
- 4 Vink 'Hoofdcontactpersoon' aan voor de persoon aan wie je standaard schrijft. Een klant heeft er maar één: als je dit aanvinkt, wordt het bij de vorige uitgevinkt.
- 5 'Opslaan' slaat de contactpersoon direct op, los van de klantgegevens; 'Annuleren' gaat terug naar de lijst.

Tip: Sla een nieuwe klant eerst op en open hem daarna opnieuw met 'Bewerken' om contactpersonen toe te voegen. Dezelfde contactpersonen staan in Klant 360°.

Leads

Waar: CRM → Leads

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Dashboard Klanten **Leads** Verkoopkans Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Leads

Leads
Prospects die nog geen klant zijn.

Zoeken Status **(alle)** **Zoeken**

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Bedrijfsnaam	Status	Bron	Toegewezen aan	Gemaakt	Laatste activiteit
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Benaderd	Online advertenties	Beheerder	16-09-26 10-05-26
Willow Tree Care Hom	+44 20 5480 2141	Afgewezen	Inkomend gesprek	Beheerder	13-09-26 13-03-26
Peak Performance Ph	+44 20 6111 1214	Gekwalificeerd	Website	Beheerder	15-07-26 14-09-26
Paws & Claws Pet Car	+44 20 1956 2207	Benaderd	Beurs	Beheerder	04-07-26 25-09-26
Do Re Mi Music Schoc	+44 20 8229 2589	Nieuw	Website	Beheerder	13-06-26
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Nieuw	Sociale media	Beheerder	31-05-26 01-04-26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Benaderd	Doorverwijzing	Beheerder	30-04-26 18-09-26
Nimbus Cloud Service	+1 (227) 555-1630	Gekwalificeerd	E-mail	Beheerder	28-04-26 15-04-26
Compass Digital Agen	+1 (825) 555-5356	Omgezet	E-mail	Beheerder	24-04-26
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Benaderd	Sociale media	Beheerder	23-04-26 02-09-26
Evergreen Landscapin	+353 1 385 5870	Nieuw	Doorverwijzing	Beheerder	22-04-26
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Nieuw	Doorverwijzing	Beheerder	13-04-26 22-06-26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Afgewezen	Online advertenties	Beheerder	03-04-26
Clear Road Driving Sci	+44 20 9000 6848	Omgezet	Inkomend gesprek	Beheerder	24-03-26
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Gekwalificeerd	Beurs	Beheerder	19-03-26 22-08-26
Atlas Removals	+44 20 7544 8165	Benaderd	Website	Beheerder	14-03-26
Granite Stoneworks	+1 (933) 555-3638	Nieuw	Beurs	Beheerder	15-01-26 03-05-26
Hopworks Craft Brew	+44 20 8524 2254	Nieuw	Website	Beheerder	08-01-26 17-07-26

Contactpersonen **Activiteiten**

Nieuwe contactpersoon Bewerken Verwijderen

Naam Functie H. ☒

Waarvoor dient het

Prospects die klant kunnen worden: bedrijven die informatie hebben gevraagd, je stand op een beurs hebben bezocht of via je website zijn gekomen.

Zo gebruik je het

- 1 Zoek op bedrijfsnaam, e-mail of btw-nummer en filter op status.
- 2 Status van elke lead: Nieuw, Benaderd, Gekwalificeerd, Omgezet of Afgewezen. Bron vertelt waar de lead vandaan komt.
- 3 Laatste activiteit: de datum van het laatste telefoongesprek, de laatste vergadering of e-mail met de lead. Leeg als er nog niets is geweest.
- 4 'Nieuwe lead' en 'Bewerken' openen het leadformulier.
- 5 'Omzetten in klant' maakt van de geselecteerde lead een klant (volgende pagina).
- 6 Tabblad Contactpersonen: de personen van de lead.
- 7 Tabblad Activiteiten: telefoongesprekken, vergaderingen en notities. Door ze vast te leggen blijft 'Laatste activiteit' actueel.

Het leadformulier

Waar: CRM → Leads → Nieuwe lead of Bewerken

Lead bewerken

1 Bedrijfsnaam *

Blue Lagoon Pools

Handelsnaam

Blue Lagoon Pools

Btw-nummer

Telefoon

+1 (624) 555-2067

E-mail

hello@bluelagoonpools.example

Website

https://bluelagoonpools.example

2 Status

Benaderd

3 Bron

Online advertenties

4 Reden van afwijzing

5 Toegewezen aan

Beheerder

Notities

Interested in our CRM. Sector: Installations.

Verwijderen

Annuleren

Opslaan

Waarvoor dient het

De gegevens van een lead. Velden met * zijn verplicht.

Zo gebruik je het

- 1 Bedrijfsnaam (verplicht), handelsnaam, btw-nummer en contactgegevens.
- 2 Status: breng de lead verder naarmate je ermee werkt.
- 3 Bron: waar de lead vandaan komt (website, doorverwijzing, beurs, online advertenties...). Het CRM-dashboard telt de leads per bron.
- 4 Wijs je de lead af, schrijf dan de reden op.
- 5 Toegewezen aan: de verkoper die de lead behandelt.

Een lead omzetten in een klant

Als een lead bij je koopt of klaar is om met je samen te werken, zet je die om in een klant via CRM → Leads.

1. Selecteer de lead

Klik in CRM → Leads op de lead. Het is het beste om die eerst te kwalificeren (status 'Gekwalificeerd').

2. Klik op 'Omzetten in klant'

Het programma maakt een klant met de gegevens van de lead en verplaatst de contactpersonen, verkoopkansen, taken en activiteiten naar de nieuwe klant. De lead blijft in de lijst staan met de status 'Omgezet' en een koppeling naar de klant.

Geen dubbele klanten

Bestaat er al een klant met hetzelfde btw-nummer, dan wordt de lead aan die klant gekoppeld in plaats van een tweede klant te maken.

3. Vul de klant aan

De nieuwe klant krijgt automatisch de volgende klantcode. Open hem in CRM → Klanten om ontbrekende gegevens toe te voegen (adres, btw-nummer).

Er gaat niets verloren

E-mails die al aan de lead waren gekoppeld, staan ook in de weergave Klant 360° van de nieuwe klant.

De weergave Klant 360°

Waar: CRM → Klant 360°

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Klant 360°

360°-klantweergave
Kies een klant om in één oogopslag de contactpersonen, verkoopkansen, tickets en activiteiten te zien.

1 Klant: Harbour View Hotel Opnieuw laden E-mail verzenden

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740

2 Open pijplijn: 550 €

3 Contactpersonen Verkoopkansen E-mails Tickets Activiteiten

4 Nieuwe contactpersoon Bewerken Verwijderen

Voornaam	Achternaam	Functie	Mobiel	Vast nummer
Sean	Walsh	Managing Director	+44 7897 199283	+44 20 3147 8
Jack	O'Brien	Office Manager		+44 20 6641 4
Ryan	Davies	Finance Manager		+44 20 6899 7

Klik op 'Nieuwe contactpersoon' om een persoon toe te voegen, of selecteer een contactpersoon en klik op 'Bewerken'.

Waarvoor dient het

Alles over een klant op één scherm: contactpersonen, verkoopkansen, e-mails, tickets en activiteiten.

Zo gebruik je het

- 1 Kies de klant.
- 2 Koptekst met de gegevens van de klant en de open pijplijn: het totaal van de open verkoopkansen.
- 3 Tabbladen: Contactpersonen, Verkoopkansen, E-mails, Tickets en Activiteiten.
- 4 In Contactpersonen voeg je de personen van de klant toe, bewerk je ze en verwijder je ze, net als op de klantkaart.
- 5 'E-mail verzenden' schrijft de klant vanuit je e-mailaccount; de e-mail wordt aan de klant gekoppeld.

Klant 360°: verkoopkansen en activiteiten

Waar: CRM → Klant 360° → tabbladen

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pipijn Tickets Taken Klant 360°

DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Klant 360°

360°-klantweergave
Kies een klant om in één oogopslag de contactpersonen, verkoopkansen, tickets en activiteiten te zien.

Klant: Harbour View Hotel Opnieuw laden E-mail verzenden

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Open pijpijn **25.550 €**

Contactpersonen Verkoopkansen E-mails Tickets Activiteiten

Titel	Fase	Status	Bedrag	Kans %	Afsluiting	Toegewezen aan
Marketing campaign	Voorstel	Open	25.550,00	50	19-09-26	Beheerder

Tabblad Verkoopkansen: de verkoopkansen van de klant met fase, bedrag en waarschijnlijkheid.

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pipijn Tickets Taken Klant 360°

DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Klant 360°

360°-klantweergave
Kies een klant om in één oogopslag de contactpersonen, verkoopkansen, tickets en activiteiten te zien.

Klant: Harbour View Hotel Opnieuw laden E-mail verzenden

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Open pijpijn **25.550 €**

Contactpersonen Verkoopkansen E-mails Tickets Activiteiten

Activiteit vastleggen Verwijderen

Datum	Type	Adres	Onderwerp	Min.	Gebruiker
16-08-26 16:30	E-mail	Uitgaand	Sent proposal		Beheerder
07-07-26 12:15	E-mail	Uitgaand	Sent proposal		Beheerder
19-06-26 15:15	E-mail	Uitgaand	Re: Problem with the last		Beheerder
19-06-26 06:15	E-mail	Inkomend	Problem with the last deli		Beheerder
04-06-26 11:15	E-mail	Inkomend	New colleague		Beheerder
04-05-26 09:15	Telefoongesprek	Inkomend	Support check-in	7	Beheerder

Klik op 'Activiteit vastleggen' om een telefoongesprek, e-mail, vergadering of notitie vast te leggen.

Tabblad Activiteiten: telefoongesprekken, vergaderingen, notities en e-mails. 'Activiteit vastleggen' voegt er een toe.

Klant 360°: e-mails

Waar: CRM → Klant 360° → tabblad E-mails

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM → Klant 360°

360°-klantweergave
Kies een klant om in één oogopslag de contactpersonen, verkoopkansen, tickets en activiteiten te zien.

Klant: Harbour View Hotel [Opnieuw laden](#) [E-mail verzenden](#)

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Open pijplijn **25.550 €**

Contactpersonen Verkoopkansen **E-mails** Tickets Activiteiten

Datum:	Van:	Onderwerp:	Aan:
19-06-2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <ja
19-06-2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 De
04-06-2026 13:15	ryan.davies@harbourview.example	New colleague	CRM One360 De

[Beantwoorden](#) [Allen beantwoorden](#) [Doorsturen](#) [Openen in venster](#) [Openen in E-mail](#)

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
Aan: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
vrijdag 19 juni 2026 17:15

Hello,
Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.
Best regards,
CRM One360 Demo

[Openen in venster](#)

Waarvoor dient het

Alle e-mails die met de klant en de contactpersonen zijn uitgewisseld, verzonden of ontvangen, zonder de kaart te verlaten.

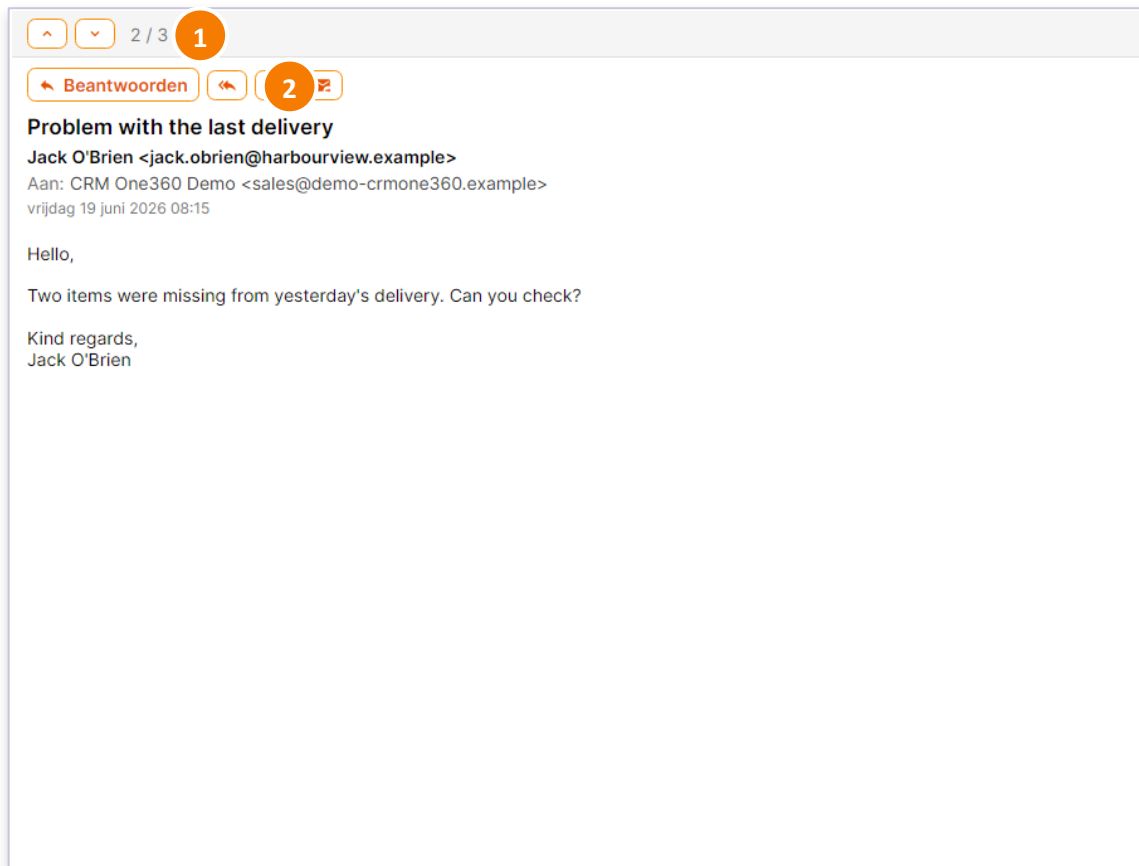
Zo gebruik je het

- 1 De lijst: datum, afzender, geadresseerden en onderwerp, nieuwste eerst.
- 2 Klik op een e-mail, of blader met de pijltoetsen, en die wordt rechts getoond. Sleep de scheidingslijn om de lijst of de e-mail meer ruimte te geven.
- 3 Boven de e-mail: Beantwoorden, Allen beantwoorden, Doorsturen, Openen in venster en Openen in E-mail (om de e-mail te verplaatsen, aan een andere record te koppelen of er een lead of ticket van te maken).
- 4 Dubbelklikken, of 'Openen in venster', opent de e-mail in een eigen venster (volgende pagina).

Tip: De lijst wordt vanzelf bijgewerkt: een e-mail die je vanaf de kaart verzendt, verschijnt zodra die is verzonden, en de antwoorden van de klant verschijnen bij de volgende controle van het postvak.

Het leesvenster

Waar: **Klant 360° of Tickets** → dubbelklik op een e-mail



Waarvoor dient het

Leest een e-mail in een groter venster, terwijl de kaart erachter open blijft.

Zo gebruik je het

- 1 Vorige en Volgende bladeren door de e-mails van de lijst waaruit het venster is geopend (ook Alt+↑ en Alt+↓). De teller laat zien waar je bent.
- 2 Beantwoorden, Allen beantwoorden en Doorsturen openen het venster om te schrijven, net als in E-mail.
- 3 Bijlagen open of sla je op via de balk boven de tekst.

Tip: Er is maar één leesvenster: dubbelklik je op een andere e-mail, dan verschijnt die in hetzelfde venster.

Klant 360°: tickets

Waar: CRM → Klant 360° → tabblad Tickets

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Klant 360°

360°-klantweergave
Kies een klant om in één oogopslag de contactpersonen, verkoopkansen, tickets en activiteiten te zien.

Klant: Harbour View Hotel Opnieuw laden E-mail verzenden

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Open pijplijn 25.550 €

Contactpersonen Verkoopkansen E-mails **Tickets** Activiteiten

#	Onderwerp	Categorie	Prioriteit	Status	Toegewezen aan	Geopend
31	Problem with the last delivery	Storing	Hoog	Open	Beheerder	08-10-26
16	VPN disconnects every hour	Storing	Hoog	Opgelost	Beheerder	13-03-26

#31 - Problem with the last delivery

Status: **Open**
 Prioriteit: Hoog
 Categorie: Storing
 Toegewezen aan: Beheerder
 Geopend: 08-10-2026 18:11
 Opgelost: —
 Gesloten: —

Beschrijving
Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Oplossing
Nog niet opgelost.

E-mail verzenden Openen in Tickets

Waarvoor dient het

De supporttickets van de klant, met het geselecteerde ticket rechts.

Zo gebruik je het

- 1 De lijst: nummer, onderwerp, categorie, prioriteit, status, toegewezen persoon en openingsdatum.
- 2 Klik op een ticket en het wordt rechts getoond: status, prioriteit, categorie, toegewezen persoon, contactpersoon, datums van openen, oplossen en sluiten, de volledige beschrijving en de oplossing.
- 3 'Openen in Tickets' brengt je naar het scherm Tickets met dat ticket geselecteerd, om het te bewerken, op te lossen of te sluiten. 'E-mail verzenden' schrijft over het ticket, met het nummer in het onderwerp.

3

Verkoop

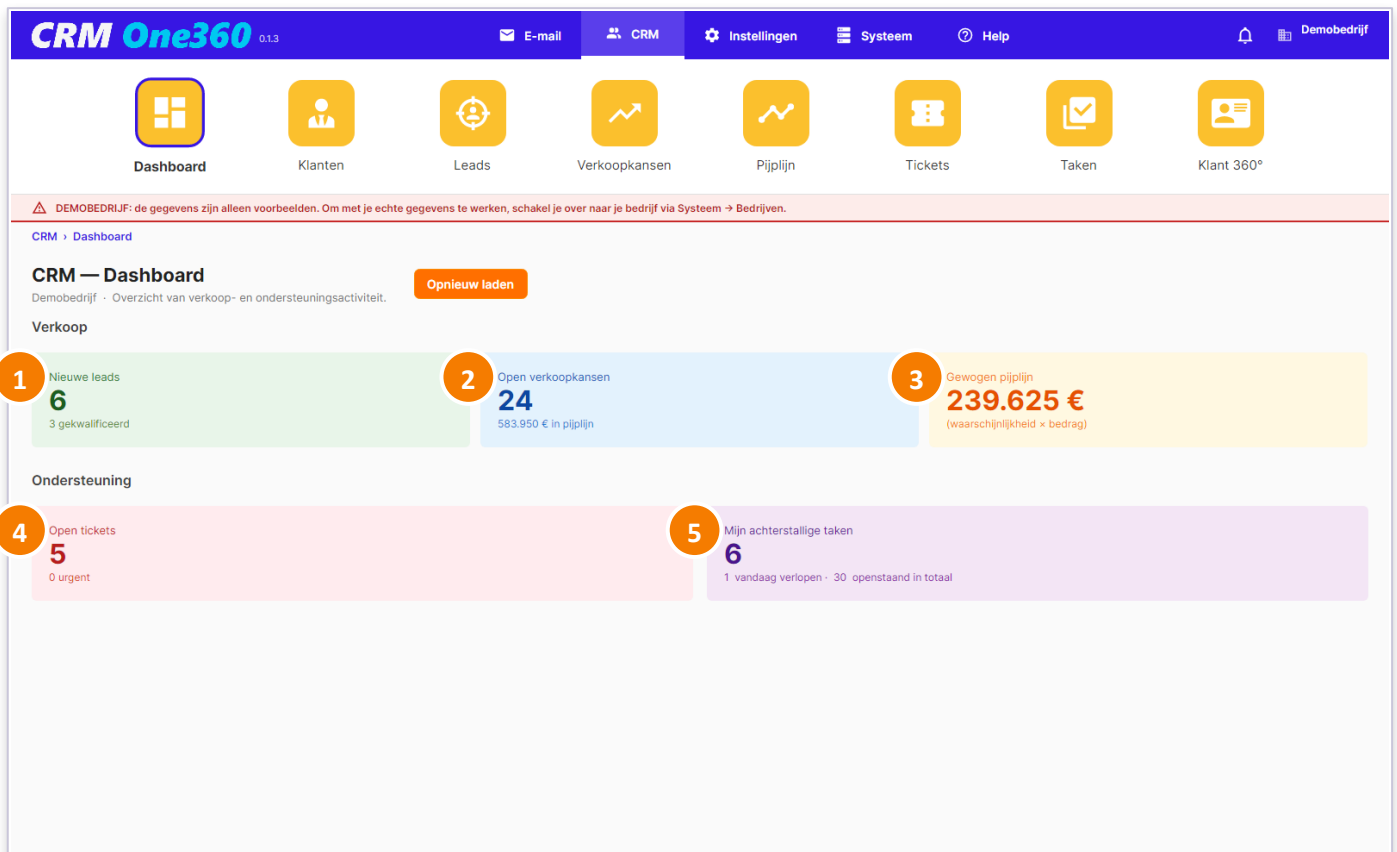
Verkoopkansen zijn de mogelijke verkopen waaraan je werkt. Elke verkoopkans doorloopt de fasen van de pijplijn tot die gewonnen of verloren is. Het dashboard vat alles samen.

In dit hoofdstuk

- Het CRM-dashboard
- De lijst met verkoopkansen
- Het formulier van een verkoopkans
- De pijplijn (Kanban-bord)

CRM-dashboard

Waar: CRM → Dashboard



Waarvoor dient het

Een overzicht van verkoop en support, bijgewerkt telkens als je het opent of op 'Opnieuw laden' klikt.

Zo gebruik je het

- 1 Nieuwe leads van de periode en hoeveel er al gekwalificeerd zijn.
- 2 Open verkoopkansen en het totale bedrag in de pijplijn.
- 3 Gewogen pijplijn: elk bedrag vermenigvuldigd met de waarschijnlijkheid. Een realistische prognose van wat je gaat verkopen.
- 4 Open supporttickets en hoeveel daarvan urgent zijn.
- 5 Je achterstallige taken: taken die aan jou zijn toegewezen en waarvan de vervaldatum is verstreken.

Verkoopkansen

Waar: CRM → Verkoopkansen

CRM One360 0.1.3 E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Dashboard Klanten Leads **Verkoopkansen** Pijplijn Tickets Taken Klant 360°

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Verkoopkansen

Verkoopkansen

Verkooppijplijn — lijstweergave. Gebruik voor de Kanban-weergave met slepen en neerzetten het scherm 'Pijplijn'.

Status **Open** 1 **Opnieuw laden** 2 **Nieuw** 4 **Bewerken** 5 **Gewonnen** 6 **Verloren** 7

Titel	Klant/lead	Fase	Bedrag	Kans %	Verw. afsl.	Toegewezen aan
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Kwalificatie	44.300,00	10	21-10-26	Beheerder
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Kwalificatie	42.800,00	10	23-10-26	Beheerder
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Kwalificatie	10.550,00	10	21-08-26	Beheerder
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Kwalificatie	41.300,00	10	17-10-26	Beheerder
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Kwalificatie	37.550,00	10	19-06-26	Beheerder
Website redesign	Oakridge Construction plc	Benaderd	40.550,00	25	29-10-26	Beheerder
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Benaderd	15.050,00	25	27-08-26	Beheerder
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Benaderd	42.800,00	25	29-05-26	Beheerder
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Voorstel	25.550,00	50	19-09-26	Beheerder
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Voorstel	3.800,00	50	09-09-26	Beheerder
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Voorstel	3.800,00	50	03-10-26	Beheerder
Staff training programme	Peak Performance Physio	Voorstel	2.300,00	50	22-05-26	Beheerder
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Voorstel	18.800,00	50	19-04-26	Beheerder
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Voorstel	11.300,00	50	25-05-26	Beheerder
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Voorstel	42.050,00	50	29-05-26	Beheerder
CRM implementation	Atlas Removals	Voorstel	30.050,00	50	28-02-26	Beheerder
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Onderhandeling	14.300,00	75	27-09-26	Beheerder
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Onderhandeling	24.800,00	75	08-10-26	Beheerder
New branch rollout	Clear Road Driving School	Onderhandeling	6.050,00	75	09-09-26	Beheerder

Software licence renewal

Klant/lead **Compass Digital Agency**

Fase **Voorstel**

Status **Open**

Geschat bedrag **3.800 €**

Waarschijnlijkheid % **50 %**

Gewogen bedrag **1.900 €**

Verwachte afsluiting **09-09-2026**

Gesloten **—**

Toegewezen aan **Beheerder**

Gemaakt **28-06-2026 18:00 · Beheerder**

Beschrijving

Demo opportunity of the DEMO company.

Bewerken **Gewonnen** **Verloren**

Waarvoor dient het

De lijst met mogelijke verkopen, met de klant of lead, fase, bedrag, waarschijnlijkheid en verwachte afsluitdatum.

Zo gebruik je het

- 1 Statusfilter: standaard de open verkoopkansen; ook gewonnen, verloren, uitgesteld of alle.
- 2 Fase van de verkoop: Kwalificatie, Benaderd, Voorstel, Onderhandeling... (in te stellen in Instellingen → CRM-instellingen).
- 3 Waarschijnlijkheid dat je de verkoopkans wint, in %.
- 4 'Nieuw' maakt een verkoopkans; 'Bewerken' opent de geselecteerde.
- 5 'Gewonnen' sluit de verkoopkans als gewonnen (waarschijnlijkheid 100%).
- 6 'Verloren' sluit de verkoopkans als verloren nadat je dit hebt bevestigd. Wil je de reden bewaren, open dan de verkoopkans en gebruik 'Verloren' in het formulier (volgende pagina).
- 7 Klik op een verkoopkans en die wordt rechts getoond, zonder die te openen: klant of lead, contactpersoon, fase, bedrag, waarschijnlijkheid en gewogen bedrag (bedrag × waarschijnlijkheid), datums, beschrijving en, als die verloren is, de reden. Onderaan staan Bewerken, Gewonnen en Verloren.

Het formulier van een verkoopkans

Waar: CRM → Verkoopkansen → Nieuw of Bewerken

Verkoopkans bewerken

Titel *	Software licence renewal		
1 Klant	Compass Digital Agency	2 Lead (in plaats daarvan)	(geen — klant gebruiken) ▾
Contactpersoon	(geen)	3 Fase	Voorstel ▾
4 Geschat bedrag	3800 ▴ ▾	Waarschijnlijkheid %	50 ▴ ▾
5 Verwachte afsluiting	09-09-2026 8	Toegewezen aan	Beheerder ▾
Beschrijving	Demo opportunity of the DEMO company.		

6 Reden van verlies

Wordt opgeslagen als je op 'Verloren' klikt

× Verloren

Verwijderen

Annuleren

Opslaan

Waarvoor dient het

De gegevens van een mogelijke verkoop.

Zo gebruik je het

- 1 Klant: aan wie je verkoopt.
- 2 Is het nog geen klant, kies dan in plaats daarvan de lead. Wordt de lead omgezet, dan gaan de verkoopkansen naar de nieuwe klant.
- 3 Fase en waarschijnlijkheid dat je de verkoopkans wint. Werk beide bij naarmate de verkoop vordert.
- 4 Geschat bedrag van de verkoop.
- 5 Verwachte afsluitdatum: het dashboard en de pijplijn gebruiken die.
- 6 Reden van verlies: schrijf die op en klik op 'Verloren' om de verkoopkans als verloren te sluiten.

De pijplijn

Waar: CRM → Pijplijn

CRM One360 0.1.3 E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen **Pijplijn** Tickets Taken Klant 360°

DEMObEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbereiden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Pijplijn

Pijplijn (Kanban) Opnieuw laden

Sleep een verkoopkans naar een andere kolom om de fase te wijzigen. De eindkolommen tonen alleen afsluitingen van de laatste 90 dagen (de volledige geschiedenis staat in de lijstweergave).

Kwalificatie	Benaderd	Voorstel	Onderhandeling	Gewonnen	Verloren
5 verkoopkansen	3 verkoopkansen	8 verkoopkansen	8 verkoopkansen	7 verkoopkansen	4 verkoopkansen
176.500 €	98.400 €	137.650 €	171.400 €	165.350 €	111.950 €
Extended warranty Summit Logistics Ltd 44.300 € 10% Beheerder	Website redesign Oakridge Construction plc 40.550 € 25% Beheerder	Marketing campaign Harbour View Hotel 25.550 € 50% Beheerder	Cloud migration BioMed Laboratories Inc 14.300 € 75% Beheerder	Consulting retainer Riverside Estates 15.800 € 100% Beheerder	New branch rollout Brightside Dental Clinic 42.800 € 0% Beheerder
Cloud migration Tonnes & Vidal Solicitors 42.800 € 10% Beheerder	Consulting retainer Pixel Perfect IT Solutions 15.050 € 25% Beheerder	Software licence renewal Compass Digital Agency 3.800 € 50% Beheerder	Consulting retainer Summit Logistics Ltd 24.800 € 75% Beheerder	Annual maintenance contract Highland Distillery Co 23.300 € 100% Beheerder	Hardware upgrade Highland Distillery Co 6.850 € 0% Beheerder
Consulting retainer Trustline Insurance Brokers 19.550 € 10% Beheerder	Annual maintenance contract Trustline Insurance Brokers 42.800 € 25% Beheerder	Software licence renewal Granite Stoneworks 3.800 € 50% Beheerder	New branch rollout Clear Road Driving School 6.850 € 75% Beheerder	Customer portal Highland Distillery Co 22.550 € 100% Beheerder	Customer portal Crown Pharmacy 33.850 € 0% Beheerder
Annual maintenance contract Evergreen Landscaping 41.300 € 10% Beheerder		Staff training programme Peak Performance Physio 2.300 € 50% Beheerder	Marketing campaign Clear Road Driving School 28.550 € 75% Beheerder	Staff training programme BioMed Laboratories Inc 4.550 € 100% Beheerder	Hardware upgrade Oakridge Construction plc 30.850 € 0% Beheerder
Hardware upgrade Northwind Traders Ltd 37.550 € 10% Beheerder		Customer portal Northwind Traders Ltd 18.800 € 50% Beheerder	Data clean-up project Clear Road Driving School 30.850 € 75% Beheerder	Customer portal Summit Logistics Ltd 27.050 € 100% Beheerder	
		Software licence renewal 	Cloud migration 	Annual maintenance contract 	

Waarvoor dient het

Dezelfde verkoopkansen als bord: één kolom per fase. Zo zie je het snelst hoe je verkopen ervoor staan en breng je ze verder.

Zo gebruik je het

- 1 Elke kolom is een fase, met het aantal verkoopkansen.
- 2 Totaalbedrag van de kolom.
- 3 Elke kaart is een verkoopkans: titel, klant, bedrag, waarschijnlijkheid en de verantwoordelijke. Sleep de kaart naar een andere kolom om de fase te wijzigen.
- 4 De kolommen Gewonnen en Verloren tonen alleen de verkoopkansen die in de laatste 90 dagen zijn gesloten. De volledige geschiedenis staat in de lijst.

Tip: Zet een kaart neer op 'Gewonnen' of 'Verloren' om de verkoopkans direct te sluiten. Wil je vastleggen waarom die verloren is, gebruik dan 'Verloren' in het formulier van de verkoopkans.

4

Support en taken

Tickets leggen de problemen en vragen van je klanten vast tot ze zijn opgelost. Taken zijn de dingen die je moet doen, met een vervaldatum en eventueel een herinnering.

In dit hoofdstuk

- Supporttickets en hun e-mails
- Het ticketformulier
- Taken
- Het taakformulier en herinneringen

Supporttickets

Waar: CRM → Tickets

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn **Tickets** Taken Klant 360°

DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM > Tickets

Supporttickets

Supportaanvragen van bestaande klanten. De nummering (#) loopt per bedrijf door.

Status: **Open** **Opnieuw laden**

4 Nieuw ticket **5** Bewerken **6** Oplossen **7** Sluiten **8** E-mail verzenden

	Onderwerp	Klant	Categorie	Prioriteit	Status	Toegewezen aan	Geopend
31	Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Storing	Hoog	Open	Beheerder	08-10-26 16:11
1	Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Storing	Hoog	Open	Beheerder	29-09-26 17:00
18	Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Vraag	Normaal	Open	Beheerder	03-10-26 13:15
6	Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Storing	Normaal	Open	Beheerder	26-09-26 12:45

8 E-mails van het ticket

Datum:	Van:	Onderwerp:	Aan:
19-06-2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.o@demo-crmone360.example>
19-06-2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo

Beantwoorden **Openen in venster**

Re: Problem with the last delivery
 CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
 Aan: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
 vrijdag 19 juni 2026 17:15

Hello,

Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.

Best regards,
 CRM One360 Demo

Waarvoor dient het

De supportgevallen die je klanten hebben geopend: storingen, vragen en verzoeken.

Zo gebruik je het

- 1** Statusfilter: standaard de open tickets. Een ticket kan Open, Bezig, Wacht op klant, Opgelost of Gesloten zijn.
- 2** Elk ticket krijgt een nummer, doorlopend binnen het bedrijf.
- 3** Met categorie en prioriteit bepaal je wat eerst moet. Categorieën stel je in via Instellingen → CRM-instellingen.
- 4** 'Nieuw ticket' opent een leeg ticket; 'Bewerken' opent het geselecteerde.
- 5** 'Oplossen' markeert het ticket als opgelost.
- 6** 'Sluiten' sluit het ticket definitief zodra de klant akkoord is.
- 7** 'E-mail verzenden' schrijft de klant over het ticket. Het onderwerp eindigt op '[Ticket #31]' (het ticketnummer), zodat het antwoord van de klant terugkomt bij het ticket.

Supporttickets (vervolg)

Zo gebruik je het (vervolg)

- 8 E-mails van het ticket: de e-mails van het geselecteerde ticket, met de geselecteerde e-mail rechts, zoals in Klant 360°. Dubbelklikken opent die in het leesvenster.

Tip: De e-mails van het ticket zijn die met het nummer in het onderwerp, die met de hand zijn gekoppeld en de e-mail waarvan het ticket is gemaakt. Schrijft een klant over een ticket zonder het nummer, koppel de e-mail dan met de hand vanuit E-mail (hoofdstuk 5).

Het ticketformulier

Waar: CRM → Tickets → Nieuw ticket of Bewerken

Ticket bewerken

1

Klant *

2

Categorie

3

Status

4

Beschrijving *

5

Oplossing

Problem with the last delivery

Harbour View Hotel

Storing

Open

Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Contactpersoon

Prioriteit

Toegewezen aan

(geen)

Hoog

Beheerder

Verwijderen

Annuleren

Opslaan

Waarvoor dient het

De gegevens van een supportgeval. Velden met * zijn verplicht.

Zo gebruik je het

- 1 Klant en eventueel de contactpersoon die het heeft gemeld.
- 2 Categorie en prioriteit.
- 3 Status en de verantwoordelijke.
- 4 Beschrijving: wat er aan de hand is, in de woorden van de klant.
- 5 Oplossing: wat er is gedaan om het op te lossen. Dit blijft in de geschiedenis van het ticket.

Taken

Waar: CRM → Taken

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Dashboard Klanten Leads Verkoopkansen Pijplijn Tickets **Taken** Klant 360°

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

CRM → Taken

Taken

Taken met vervaldatum en herinneringen. Ze kunnen worden gekoppeld aan een lead, klant, verkoopkans of ticket.

Status: (alle) ☒ Alleen mijn taken [Opnieuw laden](#)

2 **3** **4** **5**

[Nieuwe taak](#) [Bewerken](#) [Voltooien](#)

Titel	Status	Prioriteit	Vervaldatum	Gekoppeld aan	Toegewezen aan
Confirm the meeting	Voltooid	Laag	14-01-2026 16:45	Verkoopkans	Beheerder
Check payment status	Voltooid	Laag	23-01-2026 08:00	Verkoopkans	Beheerder
Introduce the support team	Voltooid	Laag	02-04-2026 09:30	Verkoopkans	Beheerder
Call about the renewal	Voltooid	Normaal	15-04-2026 08:30	Verkoopkans	Beheerder
Send the brochure	Voltooid	Hoog	08-06-2026 15:45	Verkoopkans	Beheerder
Call about the renewal	Voltooid	Hoog	17-06-2026 08:45	Verkoopkans	Beheerder
Follow-up call	Voltooid	Normaal	17-07-2026 17:15	Verkoopkans	Beheerder
Send the brochure	Voltooid	Laag	27-07-2026 12:15	Verkoopkans	Beheerder
Prepare product demo	Voltooid	Hoog	29-07-2026 11:15	Verkoopkans	Beheerder
Review the contract	Voltooid	Laag	26-08-2026 09:45	Verkoopkans	Beheerder
Visit the customer	Voltooid	Laag	14-09-2026 08:30	Verkoopkans	Beheerder
Follow-up call	Voltooid	Laag	14-09-2026 13:45	Verkoopkans	Beheerder
Confirm the meeting	Voltooid	Laag	20-09-2026 12:45	Verkoopkans	Beheerder
Schedule training	Voltooid	Hoog	21-09-2026 10:15	Verkoopkans	Beheerder
Visit the customer	Voltooid	Laag	24-09-2026 12:30	Verkoopkans	Beheerder
Prepare quarterly review	Openstaand	Laag	30-09-2026 10:00	Klant	Beheerder
Collect feedback	Bezig	Hoog	02-10-2026 10:00	Klant	Beheerder
Follow-up call	Openstaand	Laag	03-10-2026 10:00	Klant	Beheerder
Confirm the meeting	Openstaand	Laag	05-10-2026 10:00	Klant	Beheerder

Confirm the meeting

Status: **Voltooid**

Prioriteit: **Laag**

Toegewezen aan: **Beheerder**

Gekoppeld aan: **Verkoopkans: Annual maintenance contract**

Vervaldatum: **14-01-2026 16:45**

Herinnering: **—**

Voltooid: **14-01-2026 17:45**

Gemaakt: **06-01-2026 17:45 · Beheerder**

Beschrijving

Demo task of the DEMO company.

[Bewerken](#) [Voltooien](#)

Waarvoor dient het

Je takenlijst: telefoontjes die je moet plegen, offertes die je moet sturen, bezoeken die je moet plannen.

Zo gebruik je het

- 1 Vink 'Alleen mijn taken' aan om alleen de taken te zien die aan jou zijn toegewezen. Het statusfilter toont de taken met één status (openstaand, bezig, voltooid, geannuleerd) of alle.
- 2 Vervaldatum en -tijd.
- 3 Gekoppeld aan: de klant, lead, verkoopkans of het ticket waar de taak bij hoort.
- 4 'Nieuwe taak' en 'Bewerken' openen het taakformulier.
- 5 'Voltooien' markeert de geselecteerde taak als klaar.
- 6 Klik op een taak en die wordt rechts getoond, zonder die te openen: de beschrijving, de naam van waaraan die is gekoppeld, de herinnering, wanneer die is voltooid en wie die wanneer heeft gemaakt.

Het taakformulier en herinneringen

Waar: CRM → Taken → Nieuwe taak of Bewerken

Taak bewerken

1 Titel *

Confirm the meeting

Beschrijving

Demo task of the DEMO company.

Status

Voltooid

Prioriteit

Laag

2 Vervaldatum

14-01-2026

3 Herinnering

<dd-MM-yyyy>

4 Koppelen aan

Verkoopkans

#29 (gekoppeld)

5 Toegewezen aan

Beheerder

Verwijderen

Annuleren

Opslaan

Waarvoor dient het

Wat er moet gebeuren, wanneer en door wie.

Zo gebruik je het

- 1 Titel (verplicht) en beschrijving.
- 2 Vervaldatum.
- 3 Herinnering: op die datum en dat tijdstip krijgt de verantwoordelijke een melding in de bel en, als de gebruiker een e-mailadres heeft, een e-mail.
- 4 Koppelen aan: kies het type (klant, lead, verkoopkans of ticket) en daarna de record.
- 5 Toegewezen aan: wie de taak moet uitvoeren.

Tip: Elke herinnering wordt maar één keer verzonden, ook als de persoon het programma op meerdere computers open heeft.

5

E-mail

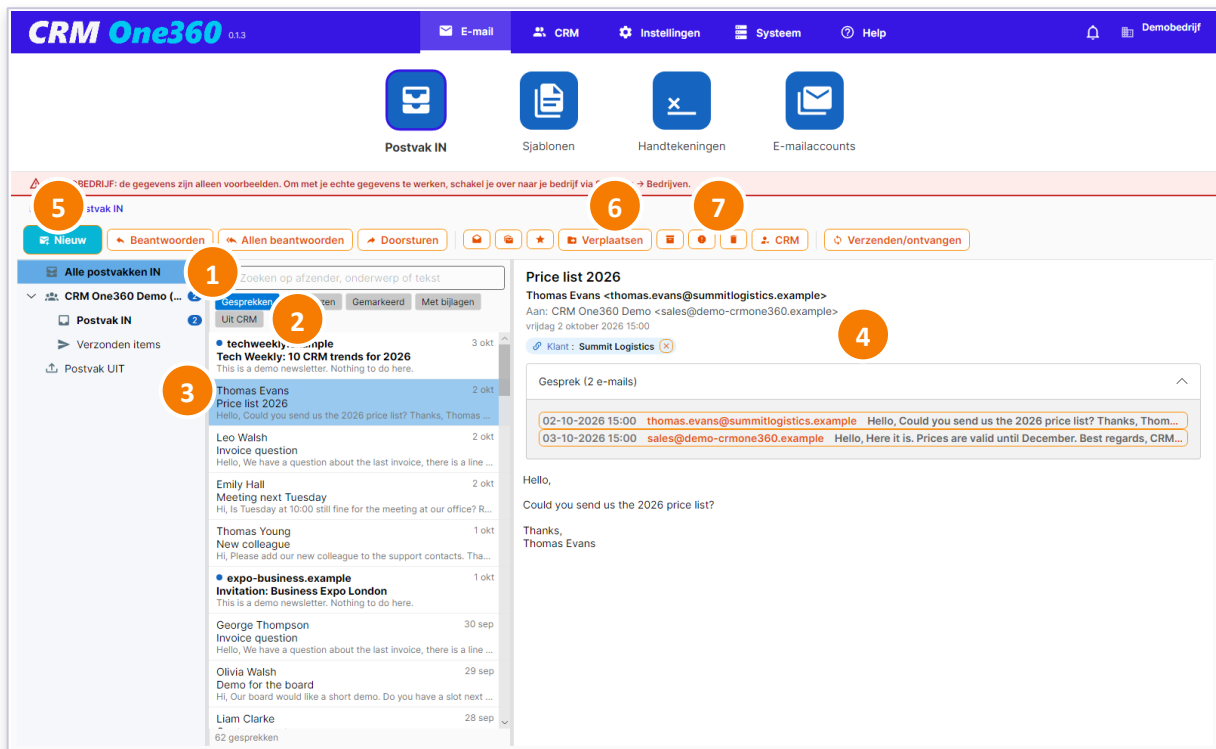
CRM One360 ontvangt en verzendt je e-mail zolang het programma open is. Elke e-mail van of aan een klant, lead of contactpersoon wordt aan de bijbehorende record gekoppeld, zodat het hele gesprek in het CRM staat.

In dit hoofdstuk

- Postvak IN en een e-mail lezen
- Schrijven, beantwoorden en doorsturen
- Een e-mail aan het CRM koppelen
- Sjablonen en handtekeningen
- E-mailaccounts en regels

Postvak IN

Waar: E-mail → Postvak IN



Waarvoor dient het

Je e-mail, met de mappen van alle accounts die je mag gebruiken.

Zo gebruik je het

- 1 Mappen: Alle postvakken IN (al je accounts samen), elk account met zijn Postvak IN en Verzonden items, en Postvak UIT met de e-mails die op verzending wachten.
- 2 Zoeken en snelfilters: Gesprekken groepeerde de e-mails van dezelfde conversatie; Ongelezen, Gemarkeerd, Met bijlagen en Uit CRM (alleen e-mails die aan een CRM-record zijn gekoppeld).
- 3 Lijst met e-mails. Een blauwe stip betekent ongelezen. Klik op een e-mail om die te lezen.
- 4 Leesvenster: afzender, geadresseerden, de CRM-records waaraan de e-mail is gekoppeld en, in een gesprek, alle e-mails ervan.
- 5 'Nieuw', 'Beantwoorden', 'Allen beantwoorden' en 'Doorsturen' openen het venster om te schrijven.
- 6 'CRM' koppelt de e-mail aan een record (een klant, lead, ticket of verkoopkans) of maakt er een van: een lead, ticket, verkoopkans, taak of contactpersoon.
- 7 'Verzenden/ontvangen' controleert de accounts nu, zonder op de volgende automatische controle te wachten.

Tip: De kleine knoppen naast 'Verplaatsen' markeren als gelezen of ongelezen, markeren met een vlag, archiveren, markeren als ongewenst en verwijderen.

Een e-mail schrijven

Waar: E-mail → Postvak IN → Nieuw, Beantwoorden of Doorsturen

Waarvoor dient het

E-mails schrijven, beantwoorden en doorsturen.

Zo gebruik je het

- 1 Van: het account waarvandaan de e-mail wordt verzonden. De standaardhandtekening ervan wordt automatisch toegevoegd.
- 2 Aan: typ het begin van een naam of adres en kies uit de suggesties (contactpersonen, klanten en leads).
- 3 'CC / BCC' toont de kopievelden.
- 4 De tekst van de e-mail, met opmaak (vet, lijsten, koppelingen...). 'Platte tekst' verwijdert de opmaak.

Knoppen bovenaan: 'Verzenden' zet de e-mail in Postvak UIT en verzendt die direct; 'Plannen' verzendt die later, op de datum en het tijdstip die je kiest; 'Concept opslaan' bewaart de e-mail om later af te maken; 'Sjabloon' vult onderwerp en tekst in vanuit een sjabloon met de gegevens van de geadresseerde; 'Bijvoegen' voegt bestanden toe. Zodra een e-mail is verzonden, staat die direct in Verzonden items en bij de records waaraan die is gekoppeld (klant, ticket...).

E-mail en CRM koppelen

E-mails worden automatisch aan het CRM gekoppeld. Alleen in enkele gevallen moet je dat met de hand doen.

Automatische koppelingen

Komt er een e-mail binnen van het adres van een klant, lead of contactpersoon, of wordt er een naartoe verzonden, dan wordt die aan die record gekoppeld. Staat er een ticketnummer in het onderwerp, zoals '[Ticket #31]', dan wordt die ook aan dat ticket gekoppeld. Je ziet dit in Klant 360° en in Tickets.

Met de hand koppelen

Selecteer de e-mail, klik op 'CRM' → 'Koppelen aan een klant, lead, ticket of verkoopkans...' en kies de record (volgende pagina). De koppeling verschijnt onder de afzender; klik op het × ervan om die te verwijderen.

Maken vanuit een e-mail

Met dezelfde knop 'CRM' kun je een lead, ticket, verkoopkans, taak of contactpersoon maken met de gegevens van de e-mail. Handig voor verzoeken die van nieuwe adressen komen.

Onbeantwoorde e-mails

Krijgt een e-mail van een klant een aantal dagen geen antwoord, dan waarschuwt het programma je in de bel. Het aantal dagen stel je in via E-mail → E-mailaccounts.

Een e-mail met de hand koppelen

Waar: E-mail → Postvak IN → CRM → Koppelen aan...

Zoek de klant of lead op naam, btw-nummer of e-mailadres, het ticket op nummer of onderwerp, of de verkoopkans op titel.

1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Annuleren

Koppelen

Waarvoor dient het

Koppelt de geselecteerde e-mail aan de record die je kiest, als de automatische koppeling die niet vond: bijvoorbeeld een antwoord van een klant zonder het ticketnummer.

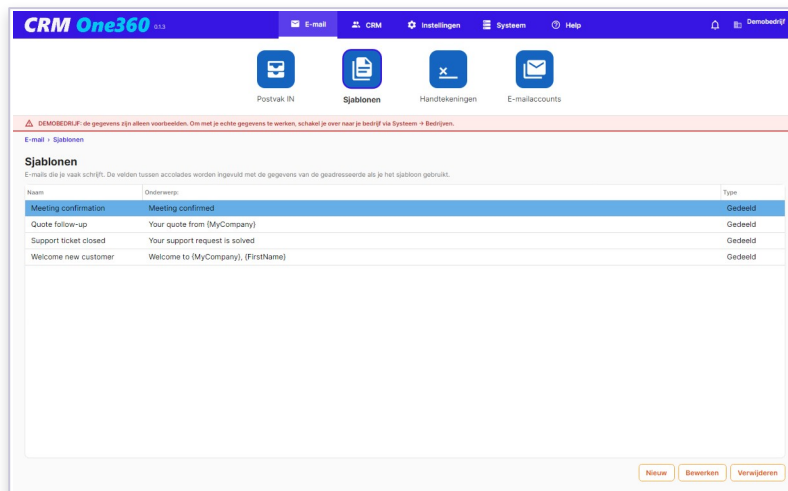
Zo gebruik je het

- 1 Typ een deel van wat je zoekt: klanten en leads op naam, btw-nummer of e-mail; tickets op nummer ('31' of '#31') of onderwerp; verkoopkansen op titel.
- 2 Kies de record in de lijst (het type staat voor de naam) en klik op 'Koppelen', of dubbelklik erop.

Tip: Zoek je op een ticketnummer, dan staat dat ticket bovenaan.

Sjablonen

Waar: E-mail → Sjablonen



Sjabloon

Naam: Meeting confirmation

Onderwerp: Meeting confirmed

☒ Gedeeld met alle gebruikers

Velden die je kunt gebruiken: {FirstName} {LastName} {FullName} {Company} {Email} {MyName} {MyEmail} {MyCompany} {Date}

Hello (FirstName),
This is to confirm our meeting. If anything changes, just reply to this email.
See you soon,
(MyName)

Annuleren Opslaan

Sjabloonvenster: naam, onderwerp, of het gedeeld is, en de tekst.

Waarvoor dient het

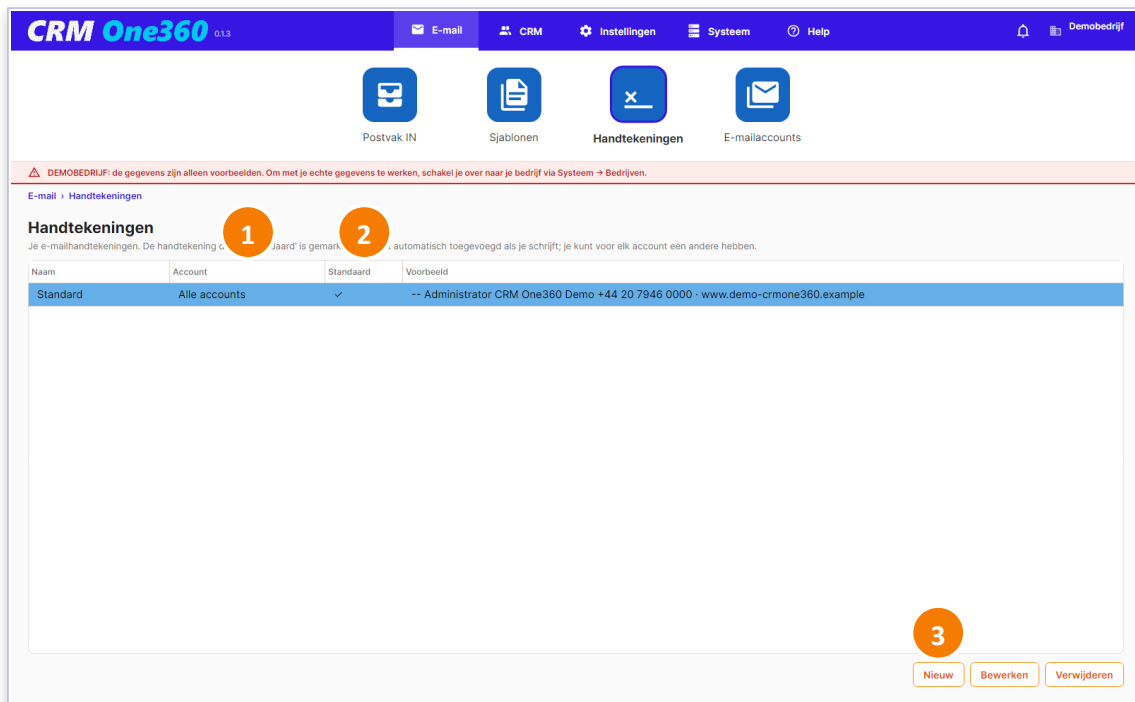
E-mails die je vaak schrijft (welkom, opvolging van een offerte, bevestiging van een afspraak...). Gebruik je een sjabloon, dan worden de velden tussen accolades ingevuld met de gegevens van de geadresseerde.

Zo gebruik je het

- 1 Klik op 'Nieuw', of selecteer een sjabloon en klik op 'Bewerken'.
- 2 Schrijf de naam, het onderwerp en de tekst. In beide kun je deze velden gebruiken: {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} en {Date}.
- 3 Vink 'Gedeeld met alle gebruikers' aan zodat iedereen het kan gebruiken (je hebt de machtiging nodig om gedeelde accounts te beheren); anders is het alleen van jou.
- 4 Om het te gebruiken klik je op 'Sjabloon' in het venster waarin je de e-mail schrijft.

Handtekeningen

Waar: E-mail → Handtekeningen



Waarvoor dient het

De tekst die onder je e-mails wordt toegevoegd: naam, bedrijf, telefoon...

Zo gebruik je het

- 1 Elke handtekening kan voor één account of voor alle accounts zijn.
- 2 De handtekening die als 'Standaard' is gemarkeerd, wordt automatisch toegevoegd als je vanuit dat account schrijft.
- 3 'Nieuw' en 'Bewerken' openen het handtekeningvenster, waarin je de tekst met opmaak schrijft.

Tip: Elke gebruiker heeft eigen handtekeningen. In het DEMO-bedrijf heeft elke gebruiker er al een, met de naam 'Standard'.

E-mailaccounts

Waar: E-mail → E-mailaccounts

The screenshot shows the CRM One360 interface for managing email accounts. The top navigation bar includes 'E-mail', 'CRM', 'Instellingen', 'Systeem', and 'Help'. Below the navigation bar are icons for 'Postvak IN', 'Sjablonen', 'Handtekeningen', and 'E-mailaccounts'. A warning message at the top states: 'DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.'

The main section is titled 'E-mailaccounts' and contains a table with the following data:

E-mailadres	Naam die geadresseerden zien	Type	Servertype	Status
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Gedeeld	POP3	Wacht op ontvangen

Below the table are several controls:

- 1**: A button labeled 'e-mail op de achtergrond zolang het geopend is.'
- 2**: A button labeled 'Verzenden/ontvangen'.
- 3**: A button labeled 'Nieuw'.
- 4**: A button labeled 'Bewerken'.
- 5**: A button labeled 'Verwijderen'.
- 6**: A button labeled 'Regels...'.
- 7**: A button labeled 'Opslaan'.
- 8**: A button labeled 'Opnieuw laden'.

At the bottom, there are two input fields with dropdown menus:

- 5**: 'Waarschuwen voor onbeantwoorde e-mails van klanten na' (3) 'dagen (0 = niet waarschuwen)'.
- 6**: 'Beheerders waarschuwen als de gegevens groter worden dan' (5000) 'MB'.

Waarvoor dient het

Je e-mailaccounts en de accounts die met je zijn gedeeld (bijvoorbeeld verkoop@ of info@).

Zo gebruik je het

- 1 Persoonlijke accounts zijn van jou; gedeelde accounts worden door meerdere personen gebruikt.
- 2 Status van elk account: wanneer het voor het laatst e-mail heeft ontvangen of, als er een is, de fout.
- 3 'Nieuw' voegt een account toe; 'Bewerken' wijzigt het geselecteerde.
- 4 'Regels...' stelt regels in voor de inkomende e-mail van het account.
- 5 Aantal dagen zonder antwoord waarna het programma je waarschuwt voor een e-mail van een klant (0 = nooit).
- 6 Omvang van de gegevens vanaf wanneer beheerders worden gewaarschuwd.

Een e-mailaccount toevoegen

Waar: **E-mail** → **E-mailaccounts** → **Nieuw of Bewerken**

The screenshot shows the 'E-mailaccount' configuration form. It includes fields for email address, name, password, and advanced settings like server type, incoming/outgoing servers, and user name. There are also checkboxes for account type and a list of users to grant permissions to. Numbered steps are placed over the form: 1. Email address field, 2. 'Automatisch configureren' button, 3. Password field, 4. Advanced settings section, 5. 'Gedeeld account' checkbox, and 6. 'Account testen' button.

Waarvoor dient het

Verbindt CRM One360 met een e-mailaccount van je eigen domein of hostingprovider (IMAP of POP3 met een wachtwoord).

Stap voor stap

- 1 Typ het e-mailadres en de naam die de geadresseerden zien.
- 2 Klik op 'Automatisch configureren': het programma zoekt de servers van de gangbare providers.
- 3 Typ het wachtwoord van het account.
- 4 Wordt je provider niet gevonden, vul dan de geavanceerde instellingen in: servertype (IMAP of POP3), servers, poorten en beveiliging.
- 5 Gedeeld account (beheerders): vink aan wie het mag gebruiken en wie ermee mag verzenden.
- 6 Klik op 'Account testen' en, als alles klopt, op 'Opslaan'.

Let op: Accounts van Gmail en Outlook.com / Hotmail kunnen niet worden gebruikt: daar kunnen programma's zich niet meer aanmelden met een gebruikersnaam en wachtwoord.

E-mailregels

Waar: E-mail → E-mailaccounts → Regels...

Regels voor sales@demo-crmone360.example
 Ze worden op volgorde toegepast op elke e-mail die in Postvak IN binnenkomt.

Naam	Regel	Actief

1

Naam:

2

Als het veld

Afzender

bevat

3

dan

Verplaatsen naar een map

Kies de map

☒ Actief
 ☐ De volgende regels niet toepassen

4

Nieuw

Verwijderen

Opslaan

Waarvoor dient het

Regels sorteren de inkomende e-mail van een account automatisch, bijvoorbeeld door nieuwsbrieven naar een map te verplaatsen.

Zo gebruik je het

- 1 Naam van de regel.
- 2 Voorwaarde: het veld (afzender, onderwerp of geadresseerde) en de tekst die het moet bevatten.
- 3 Actie: verplaatsen naar een map, markeren als gelezen, markeren met een vlag, aan een klant koppelen of een supportticket maken.
- 4 Vink 'De volgende regels niet toepassen' aan om bij deze regel te stoppen als die van toepassing is.
- 5 Met de pijlen wijzig je de volgorde: regels worden van boven naar beneden toegepast.

6

Instellingen

Bedrijfsgegevens en valuta, pijplijnfasen en ticketcategorieën, gebruikers, rollen en wie welke klant beheert. De meeste van deze schermen zijn voor beheerders.

In dit hoofdstuk

- Bedrijfsgegevens
- CRM-instellingen: pijplijnfasen en ticketcategorieën
- Gebruikers
- Rollen en machtigingen
- Klanttoewijzing

Bedrijf

Waar: Instellingen → Bedrijf

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM **Instellingen** Systeem Help

Bedrijf CRM-instellingen Gebruikers Rollen en machtigingen E-mailaccounts Claude (AI-assistent) Klanttoewijzing Voorkeuren

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Instellingen > Bedrijf

Bedrijf

Gegevens van het bedrijf waarin je werkt

Code DEMO

1 Naam Demobedrijf

2 Btw-nummer

3 Valuta EUR — Euro (€)

4 Opslaan

Waarvoor dient het

De naam, het btw-nummer en de valuta van het bedrijf waarin je werkt.

Zo gebruik je het

- 1 Naam van het bedrijf, zoals die rechtsboven in het venster staat.
- 2 Btw-nummer.
- 3 Valuta van de bedragen: verkoopkansen, pijplijn, dashboard en Klant 360°. Nieuwe bedrijven beginnen met de valuta van de regio van Windows.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Tip: Bedrijven maken, deactiveren en wisselen doe je in Systeem → Bedrijven.

CRM-instellingen: pijplijnfasen

Waar: Instellingen → CRM-instellingen → Pijplijnfasen

CRM One360 0.1.3 E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Bedrijf CRM-instellingen Gebruikers Rollen en machtigingen E-mailaccounts Claude (AI-assistent) Klanttoewijzing Voorkeuren

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Instellingen > CRM-instellingen [Opnieuw laden](#)

Pijplijnfasen Ticketcategorieën

Pijplijnfasen (Kanban)

Volgorde	Code	Naam	Kans %	Gewonnen	Verloren	Actief
10	QUAL	Kwalificatie	10	☐	☐	☒
20	CONT	Benaderd	25	☐	☐	☒
30	PROP	Voorstel	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Onderhandeling	75	☐	☐	☒
50	WON	Gewonnen	100	☒	☐	☒
60	LOST	Verloren	0	☐	☒	☒

Fase bewerken

Code * PROP

Naam * Voorstel

Volgorde 30 Standaardwaarschijnlijkheid % 50

Kleur (hex, bijv. #1565C0) #FFA726

☐ Eindfase: Gewonnen

☐ Eindfase: Verloren

☒ Actief (zichtbaar in de pijplijn)

[Opslaan](#) [Annuleren](#)

Waarvoor dient het

De fasen die een verkoopkans op volgorde doorloopt. Het zijn de kolommen van de pijplijn.

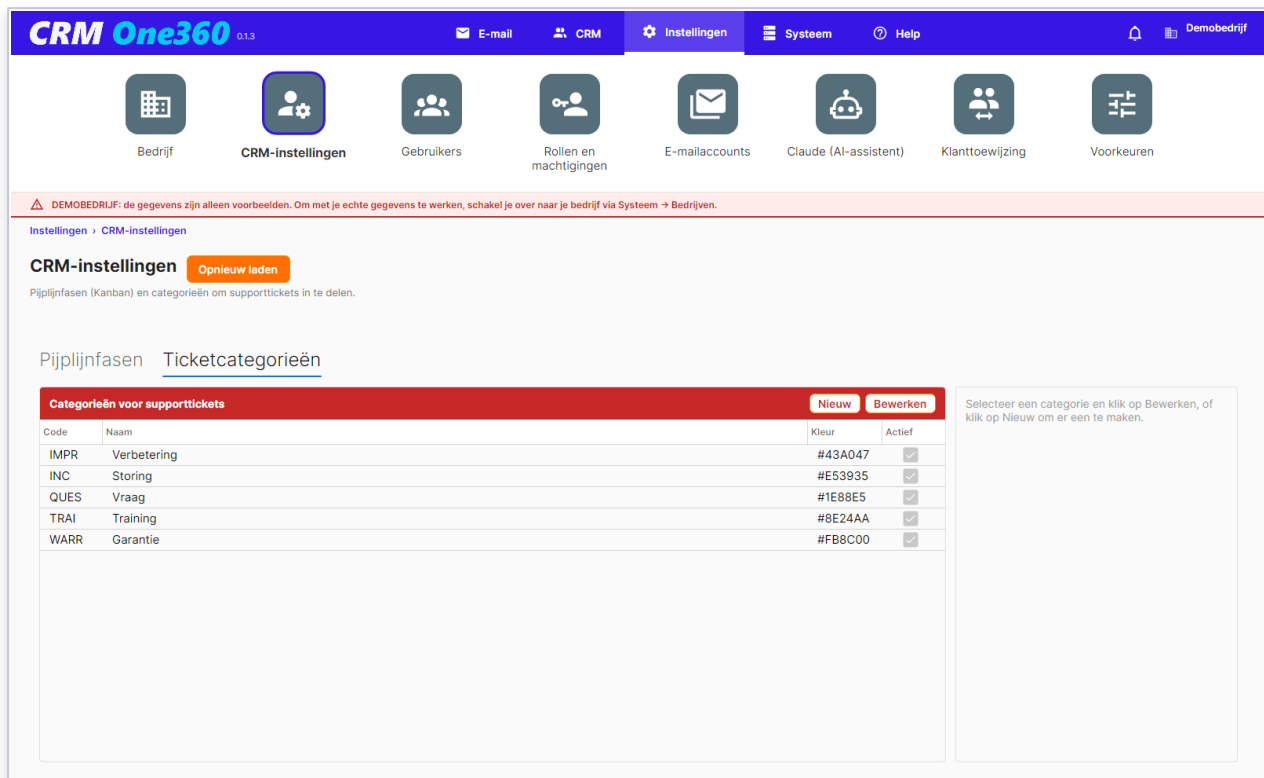
Zo gebruik je het

- 1 Twee tabbladen: Pijplijnfasen en Ticketcategorieën.
- 2 Elke fase heeft een volgorde, een code, een naam en een standaardwaarschijnlijkheid.
- 3 'Nieuw' voegt een fase toe; 'Bewerken' wijzigt de geselecteerde.
- 4 Faseformulier: code, naam, volgorde, standaardwaarschijnlijkheid en kleur van de pijplijnkolom.
- 5 Markeer de eindfasen: één voor gewonnen en één voor verloren verkoopkansen. Schakel 'Actief' uit om een fase te verbergen die je niet meer gebruikt.

Let op: Verwijder geen fasen met verkoopkansen: deactiveer ze in plaats daarvan.

CRM-instellingen: ticketcategorieën

Waar: Instellingen → CRM-instellingen → Ticketcategorieën



CRM One360 0.1.3 E-mail CRM **Instellingen** Systeem Help Demobedrijf

Bedrijf CRM-instellingen Gebruikers Rollen en machtigingen E-mailaccounts Claude (AI-assistent) Klanttoewijzing Voorkeuren

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Instellingen > CRM-instellingen

CRM-instellingen Opnieuw laden

Pijplijnfases (Kanban) en categorieën om supporttickets in te delen.

Pijplijnfases Ticketcategorieën

Categorieën voor supporttickets				Nieuw	Bewerken
Code	Naam	Kleur	Actief		
IMPR	Verbetering	#43A047	☒		
INC	Storing	#E53935	☒		
QUES	Vraag	#1E88E5	☒		
TRAI	Training	#8E24AA	☒		
WARR	Garantie	#FB8C00	☒		

Selecteer een categorie en klik op Bewerken, of klik op Nieuw om er een te maken.

Waarvoor dient het

De categorieën waarmee je supporttickets indeelt (storing, vraag, verzoek...). Elke categorie heeft een code, een naam en een kleur, en kan worden gedeactiveerd.

Zo gebruik je het

- 1 Klik op 'Nieuw' om een categorie toe te voegen, of selecteer er een en klik op 'Bewerken'.
- 2 Typ de code, de naam en de kleur en klik op 'Opslaan'.

Gebruikers

Waar: Instellingen → Gebruikers

CRM One360 0.1.3 E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Bedrijf CRM-instellingen **Gebruikers** Rollen en machtigingen E-mailaccounts Claude (AI-assistent) Klanttoewijzing Voorkeuren

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Instellingen > Gebruikers

Gebruikers

4 gebruiker(s).

Aanmeldnaam	Naam	Actief	Vergrendeld tot
admin	Beheerder	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Nieuwe gebruiker maken

Aanmeldnaam:
 Naam:
 Wachtwoord:
 E-mail:
 Als beheerder: ☐
Gebruiker maken

Details van gebruiker

Aanmeldnaam: laura
 Naam: Laura Bennett
 E-mail: laura@demo-crmone360.example
 Geboortedatum: 06-10-2026

Deactiveren Opnieuw activeren Nieuw wachtwoord: Opnieuw instellen

Rollen van de gebruiker

SALES

Actieve rollen

Code	Beschrijving
ADMIN	Beheerder: ziet en beheert alles
READONLY	Alleen-lezen van eigen portefeuille
SALES	Verkoop: eigen klantenportefeuille en e-mail
SUPPORT	Ondersteuning: tickets en taken van eigen portefeuille

Waarvoor dient het

De personen die zich bij het bedrijf kunnen aanmelden, en hun rollen.

Zo gebruik je het

- 1 Klik op een gebruiker om de gegevens te zien.
- 2 Om een gebruiker te maken vul je linksonder aanmeldnaam, naam, wachtwoord en e-mail in en klik je op 'Gebruiker maken'. Vink 'Als beheerder:' aan om de rol ADMIN te geven.
- 3 'Deactiveren' verhindert dat de gebruiker zich aanmeldt; 'Opnieuw activeren' geeft weer toegang. De geschiedenis blijft bewaard.
- 4 Om een vergeten wachtwoord opnieuw in te stellen typ je een nieuw wachtwoord en klik je op 'Opnieuw instellen'.
- 5 Rollen van de gebruiker.
- 6 Beschikbare rollen. Met de pijlen geef je een rol of neem je die af.

Tip: Het e-mailadres van elke gebruiker wordt gebruikt om herinneringen voor taken te sturen.

Rollen en machtigingen

Waar: Instellingen → Rollen en machtigingen

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help Demobedrijf

Bedrijf CRM-instellingen Gebruikers **Rollen en machtigingen** E-mailaccounts Claude (AI-assistent) Klanttoewijzing Voorkeuren

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Instellingen > Rollen en machtigingen

Rollen en machtigingen

4 rol(len) · 11 beschikbare machtiging(en).

Code	Beschrijving	Actief
ADMIN	Beheerder: ziet en be	☒
READONLY	Alleen-lezen van eige	☒
SALES	Verkoop: eigen klant	☒
SUPPORT	Ondersteuning: ticke	☒

Details van 'SALES'

Code: SALES

Beschrijving: Verkoop: eigen klantenportefeuille en e-mail

Actief: ☒

Wijzigingen opslaan Rol verv

Machtigingen van de rol

Code	Beschrijving
CRM.ACCESS	Toegang tot het CRM
MAIL.ACCESS	E-mail gebruiken

Beschikbare machtigingen

Code	Beschrijving
COMPANIES.MANAGE	Bedrijven beheren
CRM.ACCESS	Toegang tot het CRM
CRM.ASSIGN	Klanten en leads toewijzen en opnieuw toe
CRM.CONFIGURE	Pijplijnfasen en ticketcategorieën configure
CRM.VIEW_ALL	Alle klanten en leads zien, ongeacht de toe
MAIL.ACCESS	E-mail gebruiken
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Gedeelde e-mailaccounts maken en beheren
SECURITY.ROLES	Rollen en machtigingen beheren
SECURITY.USERS	Gebruikers beheren

Nieuwe rol maken

CODE Beschrijving +

Waarvoor dient het

Een rol is een set machtigingen. Gebruikers krijgen machtigingen via hun rollen.

Zo gebruik je het

- 1 Kies een rol. Het programma heeft standaard ADMIN, SALES, SUPPORT en READONLY.
- 2 Wijzig de beschrijving of deactiveer de rol en klik op 'Wijzigingen opslaan'.
- 3 Machtigingen die de rol al heeft.
- 4 Machtigingen die je kunt toevoegen. Met de pijlen voeg je ze toe of verwijder je ze.
- 5 Om een rol te maken typ je de code en beschrijving en klik je op '+'.

Tip: Belangrijke machtigingen: 'Alle klanten en leads zien, ongeacht de toewijzing' (CRM.VIEW_ALL) toont de hele portefeuille; zonder deze machtiging ziet elke gebruiker alleen de eigen klanten. 'Klanten en leads toewijzen en opnieuw toewijzen aan gebruikers' (CRM.ASSIGN) opent Klanttoewijzing.

Klanttoewijzing

Waar: Instellingen → Klanttoewijzing

Klanttoewijzing
Wie elke klant en lead beheert. Gebruikers zonder de machtiging 'Alle klanten en leads zien' zien alleen hun eigen klanten en leads.

Gebruiker ☐ Alleen niet-toegewezen Provincie / staat Sector Label Naam of btw-nummer **2** Zoeken

Type	Naam	Btw-nummer	Provincie / staat	Sector	Beheerd door
☐ Klant	AquaFlow Plu...	30-7731943	Texas	Installations	★ Beheerder
☐ Lead	Atlas Removals				★ Beheerder
☐ Klant	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Beheerder
☐ Lead	Blue Lagoon Pools				★ Beheerder
☐ Klant	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Beheerder
☐ Klant	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Beheerder
☐ Klant	Clear Road Driving School				★ Beheerder
☐ Klant	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Beheerder
☐ Klant	Compass Digital Agency				★ Beheerder
☐ Lead	Corner Café Collective				★ Beheerder
☐ Klant	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Beheerder
☐ Lead	Do Re Mi Music School				★ Beheerder
☐ Lead	Evergreen Landscaping				★ Beheerder
☐ Klant	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Beheerder

46 klant(en) en lead(s).

3 Alles selecteren / wissen

4 Gebruiker Reden (optioneel)

4 Aan deze gebruiker toewijzen

Bij deze gebruiker verwijderen

Eigenaar maken

5 De hele portefeuille overdragen

Van deze gebruiker...

...aan de hierboven gekozen gebruiker. Handig als een verkoper vertrekt of op vakantie is.

Overdragen

Geschiedenis van de selectie

Waarvoor dient het

Wie elke klant en lead beheert. Gebruikers zonder de machtiging 'Alle klanten en leads zien' zien alleen hun eigen klanten en leads.

Zo gebruik je het

- 1** Filter op gebruiker, provincie, sector, label of naam; 'Alleen niet-toegewezen' toont de klanten en leads die niemand beheert.
- 2** Beheerd door: de gebruikers van elke klant. De ster markeert de eigenaar.
- 3** Vink de klanten en leads aan die je wilt wijzigen (of 'Alles selecteren / wissen').
- 4** Kies een gebruiker en klik op 'Aan deze gebruiker toewijzen', 'Bij deze gebruiker verwijderen' of 'Eigenaar maken'. De gebruiker krijgt een melding.
- 5** Draag de hele portefeuille over van de ene gebruiker naar de andere, bijvoorbeeld als een verkoper vertrekt of op vakantie is.

7

Claude, je AI-assistent

Met Claude Desktop op dezelfde computer kun je in gewone taal vragen stellen over je CRM en, als een beheerder dat toestaat, Claude records laten maken en bijwerken of e-mails voor je laten verzenden.

In dit hoofdstuk

- Wat je Claude kunt vragen
- Claude Desktop verbinden
- Wat Claude mag doen

Wat je Claude kunt vragen

Claude leest het CRM van het bedrijf dat je kiest en antwoordt in jouw taal. Enkele voorbeelden:

Vragen

‘Welke verkoopkansen worden deze maand afgesloten?’ · ‘Welke tickets heeft Laura open?’ · ‘Vat alles samen over Harbour View Hotel’ · ‘Met welke klanten is al drie maanden geen contact geweest?’

E-mail (indien toegestaan)

‘Laat me de laatste e-mails van Summit Logistics zien’ · ‘Beantwoord Thomas Evans met de prijslijst 2026 in de tekst’. Claude leest alleen de accounts die een beheerder heeft aangevinkt en verzendt nooit bijlagen. Gaat de e-mail over een ticket, dan zet Claude ‘[Ticket #31]’ in het onderwerp, zodat het antwoord terugkomt bij het ticket.

Wijzigingen (indien toegestaan)

‘Maak een taak om Blue Lagoon Pools maandag te bellen’ · ‘Zet de verkoopkans Website redesign op Voorstel’ · ‘Leg een telefoongesprek met Emily Hall vast’ · ‘Koppel deze e-mail aan ticket 31’. Alles wat Claude doet, wordt ondertekend door de gebruiker ‘Claude (AI-assistent)’, zodat je altijd ziet wie een record heeft gemaakt of gewijzigd.

Altijd onder jouw controle

Claude verwijdert of deactiveert nooit records, verwijdert, verplaatst of archiveert nooit e-mails en ziet nooit wachtwoorden.

Instellingen van Claude

Waar: Instellingen → Claude (AI-assistent) · alleen beheerders

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM **Instellingen** Systeem Help

Bedrijf CRM-instellingen Gebruikers Rollen en machtigingen E-mailaccounts **Claude (AI-assistent)** Klanttoewijzing Voorkeuren

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Instellingen > Claude (AI-assistent)

Claude (AI-assistent)

Met Claude Desktop op deze computer kun je in gewone taal vragen stellen over je CRM One360-gegevens: 'Welke verkoopkansen staan open?', 'Welke tickets heeft Sanne?'. Hier bepaal je wat Claude verder nog mag doen in dit bedrijf.

CRM-gegevens

Claude kan altijd klanten, contactpersonen, leads, verkoopkansen, tickets, taken en activiteiten raadplegen.

☐ Claude toestaan CRM-gegevens te maken en te wijzigen

E-mail

Vink de accounts aan waarvan Claude de e-mails mag lezen en, als je verzenden toestaat, vanaf welke accounts Claude mag verzenden. Claude verzendt zonder bijlagen en verwijdt, verplaatst of archiveert nooit e-mails.

☐ Claude toestaan e-mails te verzenden (zonder bijlagen)

sales@demo-crmone360.example
Gedeeld account

☐ Lezen ☐ Verzenden

Opslaan

Nooit gewijzigd: Claude raadpleegt alleen het CRM en ziet geen e-mail.

Wat Claude nooit doet

Claude verwijdt of deactiveert nooit een record, verwijdt, verplaatst of archiveert nooit e-mails, verzendt nooit bijlagen en kan geen enkel wachtwoord zien. Van gebruikers ziet Claude alleen de naam, om er klanten, tickets en taken aan toe te wijzen. Alles wat Claude maakt, wijzigt of verzendt, wordt ondertekend door de gebruiker 'Claude (AI-assistent)' en vastgelegd in het auditlogboek van het programma. De gebruiker kan zich niet bij het programma aanmelden.

Claude Desktop verbinden

Open Claude Desktop, ga naar Settings → Extensions en sleep dit bestand daarheen:
C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb

Waarvoor dient het

Bepaalt wat Claude in dit bedrijf mag doen. Standaard raadpleegt Claude alleen het CRM en ziet het geen e-mail.

Zo gebruik je het

- 1 Vink dit aan om Claude klanten, leads, verkoopkansen, tickets, taken en activiteiten te laten maken en wijzigen.
- 2 Vink dit aan om Claude e-mails te laten verzenden, altijd zonder bijlagen.
- 3 Vink per account 'Lezen' aan zodat Claude de e-mails ervan kan lezen, en 'Verzenden' zodat Claude ermee kan verzenden.
- 4 Klik op 'Opslaan'. De wijziging geldt vanaf de volgende vraag.
- 5 Het bestand dat je naar Claude Desktop sleept (volgende pagina).

Claude Desktop verbinden

Dit doe je maar één keer op elke computer.

1. Installeer Claude Desktop

Download het via claude.ai en meld je aan met je Claude-account.

2. Voeg de extensie van CRM One360 toe

Ga in Claude Desktop naar Settings → Extensions en sleep het bestand C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb naar het venster. Klik op 'Install'.

3. Stel je vraag

Open een nieuwe chat en vraag bijvoorbeeld: 'Welke bedrijven heb ik in CRM One360?'. De eerste keer vraagt Claude toestemming om de extensie te gebruiken.

Welk bedrijf?

Claude werkt met het bedrijf dat je noemt. Zeg je niet welk, dan zoekt Claude je bedrijven op en vraagt het je.

Tip: De e-mails die Claude verzendt, verschijnen binnen enkele seconden in CRM One360, in Verzonden items en bij de klant en het ticket, als het programma open is; anders zodra je het opent.

Let op: CRM One360 moet op dezelfde computer als Claude Desktop zijn geïnstalleerd (het programma hoeft niet open te zijn). Claude werkt met dezelfde gegevens als het programma, ook bij installaties voor meerdere gebruikers.

8

Systeem

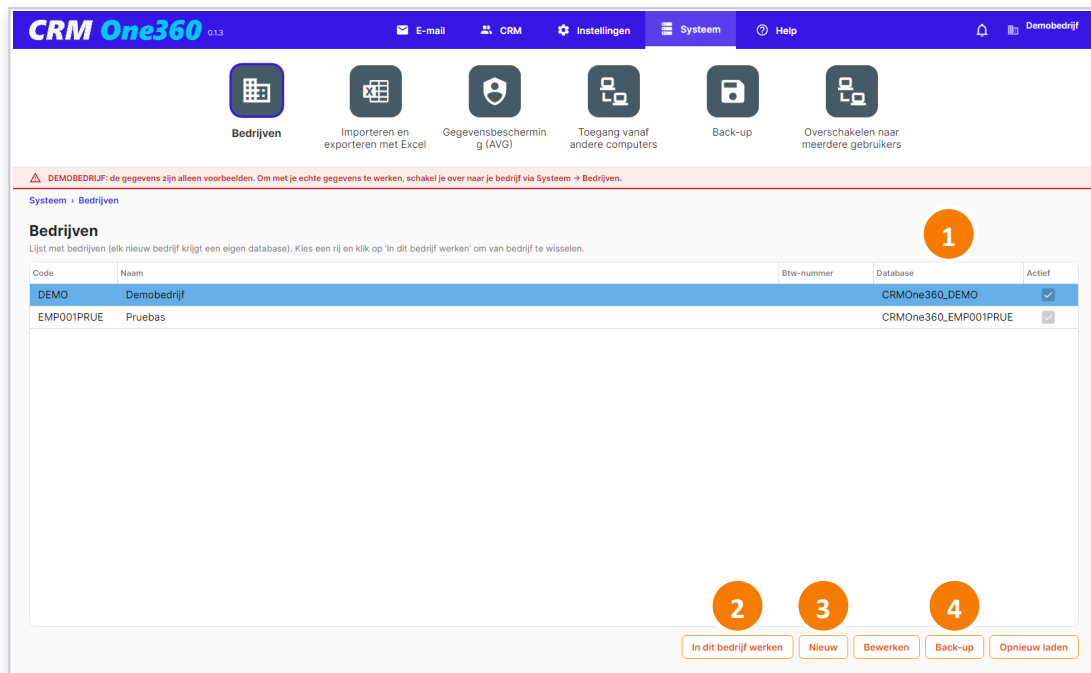
Schermen voor beheerders: bedrijven, Excel, gegevensbescherming, back-ups en werken vanaf meerdere computers.

In dit hoofdstuk

- Bedrijven
- Importeren en exporteren met Excel
- Gegevensbescherming (AVG)
- Back-up
- Werken vanaf meerdere computers

Bedrijven

Waar: Systeem → Bedrijven



Bedrijf: DEMO

Naam:

Btw-nummer:

Code:

Database:

Bijlagenmap:

☒ Actief

Bedrijfsvenster: naam, btw-nummer en map voor e-mailbijlagen.

Waarvoor dient het

De bedrijven van deze installatie. Elk bedrijf heeft een eigen database: klanten, e-mails en gebruikers worden niet tussen bedrijven gedeeld.

Zo gebruik je het

- 1 Database van elk bedrijf.
- 2 'In dit bedrijf werken' wisselt naar het geselecteerde bedrijf.
- 3 'Nieuw' maakt een bedrijf; 'Bewerken' wijzigt de naam, het btw-nummer of de bijlagenmap, of deactiveert het bedrijf.
- 4 'Back-up' kopieert nu de database van het geselecteerde bedrijf.

Importeren en exporteren met Excel

Waar: Systeem → Importeren en exporteren met Excel · alleen beheerders

CRM One360 0.1.3

E-mail CRM Instellingen Systeem Help

Bedrijven Importeren en exporteren met Excel Gegevensbescherming (AVG) Toegang vanaf andere computers Back-up Overschakelen naar meerdere gebruikers

⚠ DEMOBEDRIJF: de gegevens zijn alleen voorbeelden. Om met je echte gegevens te werken, schakel je over naar je bedrijf via Systeem → Bedrijven.

Systeem > Importeren en exporteren met Excel

Importeren en exporteren met Excel

Alleen voor beheerders. Exporteer CRM-gegevens naar Excel of voeg klanten, leads en contactpersonen toe vanuit een Excel- of CSV-bestand.

Exporteren naar Excel...

Exporteer naar Excel met één blad per aangevinkt onderdeel, met alle records van het bedrijf.

☒ Klanten ☒ Contactpersonen ☒ Leads ☒ Verkoopkansen ☒ Tickets ☒ Taken

Importeren

Download het sjabloon, vul het in en kies het bestand. Het sjabloon is te importeren, zie de instructies met elke rij gebeurt: rijen die al bestaan, worden overgeslagen en er wordt nooit iets overschreven.

Wat importeren: Klanten Sjabloon downloaden... Bestand kiezen...

Rij	Wat er gebeurt	Naam	Details
0 rijen importeren			

Waarvoor dient het

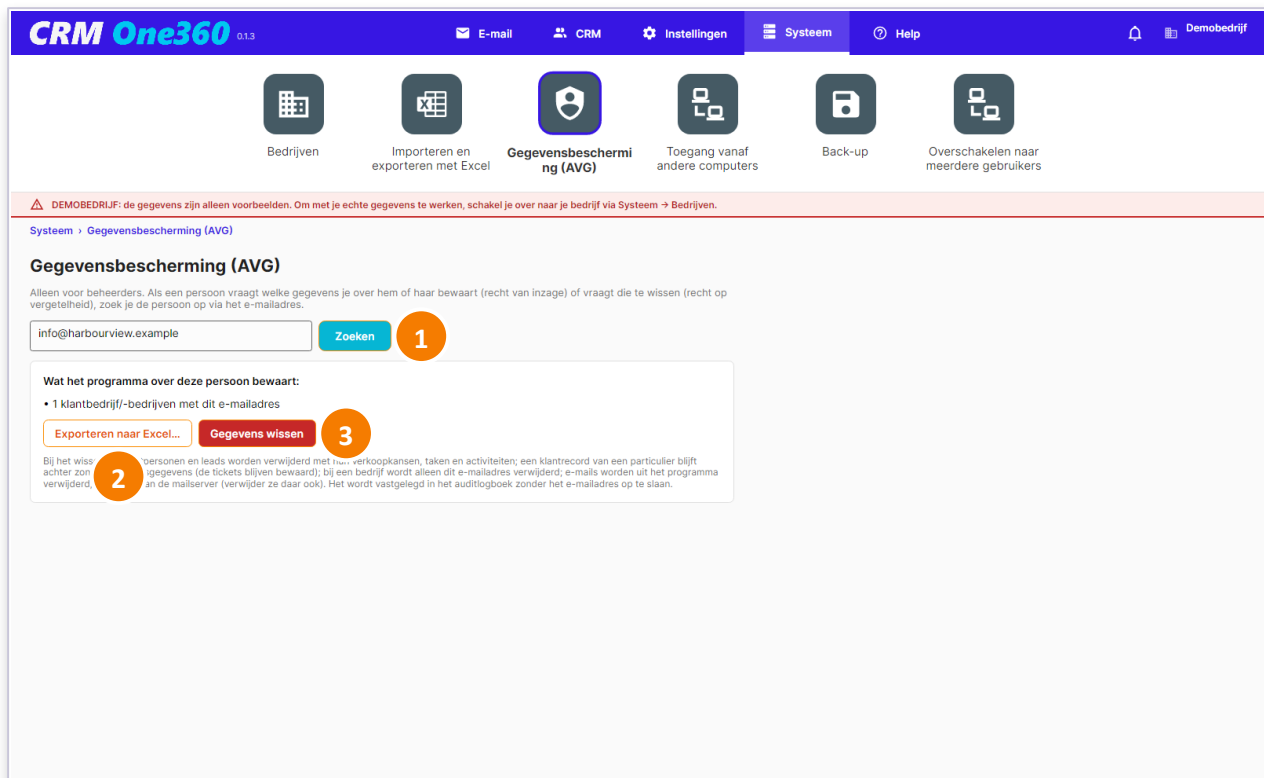
Zet je gegevens in Excel, of haalt klanten, leads en contactpersonen binnen uit een Excel- of CSV-bestand (bijvoorbeeld uit je vorige programma).

Zo gebruik je het

- 1 Vink aan wat je wilt exporteren.
- 2 'Exporteren naar Excel...' maakt een werkmap met één blad voor elk aangevinkt onderdeel.
- 3 Om te importeren kies je wat: klanten, leads of contactpersonen.
- 4 Download het sjabloon en vul het in (één rij per record).
- 5 Kies het bestand. De lijst toont wat er met elke rij gebeurt voordat er iets wordt opgeslagen.
- 6 Klik op '... rijen importeren' om op te slaan. Rijnen die al bestaan, worden overgeslagen: er wordt nooit iets overschreven.

Gegevensbescherming (AVG)

Waar: Systeem → Gegevensbescherming (AVG) · alleen beheerders



Waarvoor dient het

Beantwoordt de verzoeken van personen die vragen welke gegevens je over hen hebt (recht op inzage) of vragen die te wissen (recht op gegevenswissing).

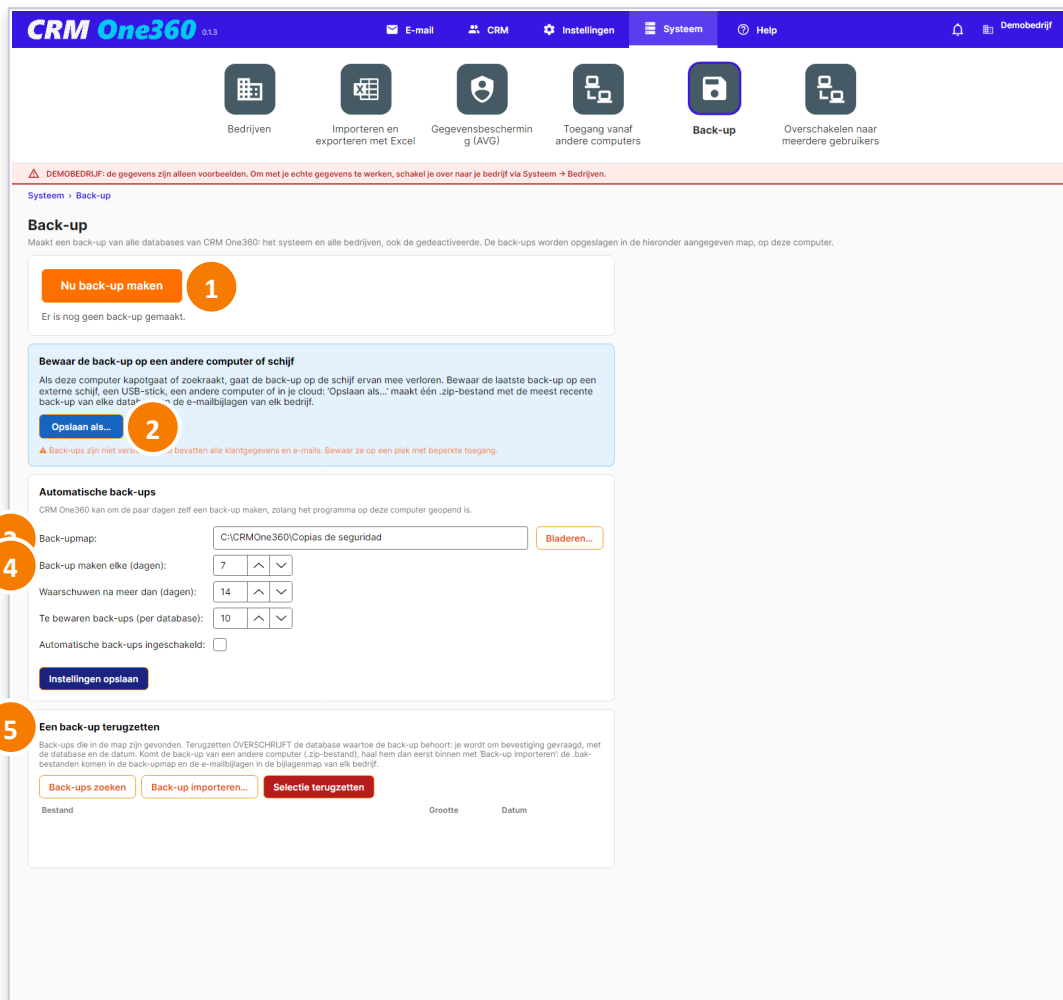
Zo gebruik je het

- 1 Typ het e-mailadres van de persoon en klik op 'Zoeken'. Het programma toont alles wat dat adres gebruikt.
- 2 'Exporteren naar Excel...' maakt een bestand met de gegevens, om aan de persoon te sturen.
- 3 'Gegevens wissen' verwijdert contactpersonen en leads met dat adres en de e-mails ervan, en haalt het adres weg bij bedrijven. De wissing wordt vastgelegd zonder het e-mailadres op te slaan.

Let op: Wissen kan niet ongedaan worden gemaakt. E-mails worden uit het programma verwijderd, maar niet van de mailserver: verwijder ze daar ook.

Back-up

Waar: **Systeem** → **Back-up**



Waarvoor dient het

Back-ups van alle databases van CRM One360: het systeem en alle bedrijven.

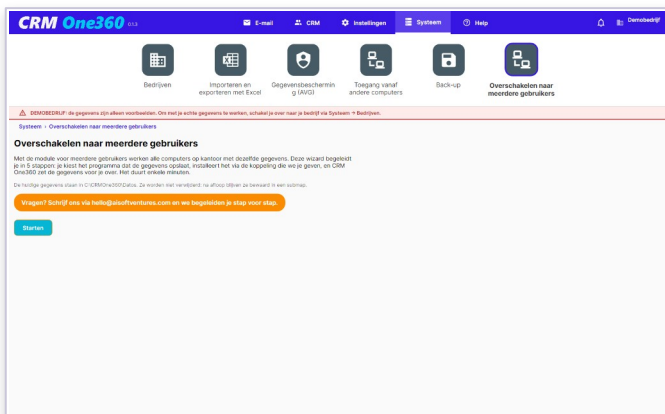
Zo gebruik je het

- 1 'Nu back-up maken' maakt direct een back-up.
- 2 'Opslaan als...' maakt één .zip met de nieuwste back-up van elke database en de e-mailbijlagen. Bewaar die op een externe schijf, een USB-stick of in je cloud.
- 3 Map waarin de back-ups worden opgeslagen.
- 4 Automatische back-ups: om de hoeveel dagen, wanneer je wordt gewaarschuwd en hoeveel back-ups worden bewaard.
- 5 Terugzetten: zoek de back-ups of importeer een .zip en zet de back-up terug die je kiest.

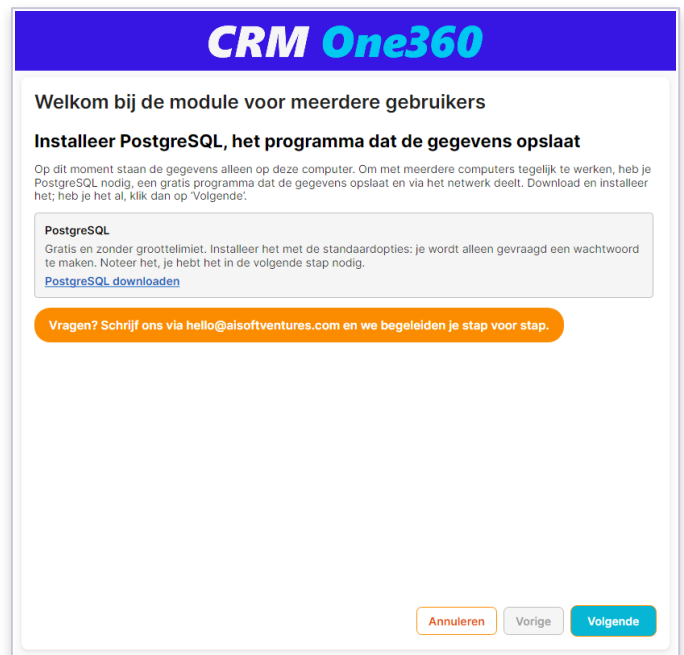
Let op: Back-ups zijn niet versleuteld: ze bevatten al je klantgegevens en e-mails. Bewaar ze op een plek met beperkte toegang.

Werken vanaf meerdere computers

Waar: **Systeem** → **Overschakelen naar meerdere gebruikers** en **Systeem** → **Toegang vanaf andere computers**



Overschakelen naar meerdere gebruikers: legt de wijziging uit en start de wizard.



Eerste stap van de wizard: PostgreSQL installeren.

Waarvoor dient het

Standaard bewaart CRM One360 de gegevens op één computer (één gebruiker). Om vanaf meerdere computers te werken, gaan de gegevens naar PostgreSQL, een gratis databaseprogramma dat ze via het kantoor netwerk deelt.

Zo gebruik je het

- 1 Klik in Systeem → Overschakelen naar meerdere gebruikers op 'Starten'.
- 2 Download en installeer PostgreSQL met de standaardopties; noteer het wachtwoord dat erom wordt gevraagd.
- 3 Volg de wizard: CRM One360 zet je gegevens over en start opnieuw. Je vorige gegevens worden niet verwijderd: ze blijven in een submap staan.
- 4 Installeer CRM One360 op elk van de andere computers en kies in de installatiewizard 'Nee, het is al op een andere computer geïnstalleerd' (hoofdstuk 9).
- 5 Systeem → Toegang vanaf andere computers controleert of de hoofdcomputer verbindingen accepteert en laat zien hoe je het oplost als er iets ontbreekt.

Tip: Vragen? Schrijf ons op hello@aisoftventures.com en we begeleiden je stap voor stap.

Installatie en hulp

De eerste keer dat je CRM One360 opent, bereidt een wizard alles in een paar stappen voor. Dit hoofdstuk legt ook uit hoe je contact met ons opneemt.

In dit hoofdstuk

- De installatiewizard
- Eén computer of meerdere
- Nog een computer toevoegen
- Info en contact

De installatiewizard

Waar: de eerste keer dat je CRM One360 opent

CRM One360

Welkom bij CRM One360

Taal / Language Nederlands

Kies het type installatie

1

2 ☒ Eenvoudige installatie (aanbevolen)
CRM One360 installeert zichzelf, stap voor stap, zonder dat technische kennis nodig is.

3 ☐ Een IT-technicus gaat CRM One360 installeren
Hiermee kies je de database (SQLite of PostgreSQL), de server en de beheerder.

Door verder te gaan, ga je akkoord met de gebruiksvoorwaarden van CRM One360.

4 [Voorwaarden bekijken](#)

[Annuleren](#) [Vorige](#) [Volgende](#)

Waarvoor dient het

Bereidt CRM One360 voor op deze computer.

Zo gebruik je het

- 1** Taal van het programma: kies een van de beschikbare talen, zoals Nederlands.
- 2** Eenvoudige installatie: aanbevolen. CRM One360 installeert zichzelf, stap voor stap, zonder dat technische kennis nodig is.
- 3** IT-technicus: hiermee kies je de database (SQLite of PostgreSQL), de server en de beheerder.
- 4** Door verder te gaan accepteer je de gebruiksvoorwaarden; 'Voorwaarden bekijken' toont ze.

Eén computer of meerdere

Waar: **installatiewizard** → **Eenvoudige installatie** → **Volgende**

CRM One360

Welkom bij CRM One360

Hoe ga je CRM One360 gebruiken?

- 1** ☒ **Op één computer**
De gegevens worden op deze computer opgeslagen. Er hoeft verder niets te worden geïnstalleerd.
- 2** ☐ **Op meerdere computers op kantoor**
Iedereen werkt via het netwerk met dezelfde gegevens. Hiervoor moet PostgreSQL (gratis) op een van de computers zijn geïnstalleerd.

Maak een wachtwoord om je aan te melden bij CRM One360
Kies een nieuw wachtwoord. Het is niet je Windows-wachtwoord: je gebruikt het om je bij het programma aan te melden als gebruiker 'admin'. Minimaal 8 tekens, met ten minste één cijfer of symbool. Noteer het: je hebt het ook nodig als je CRM One360 op andere computers installeert.

- 3** Nieuw wachtwoord
- Wachtwoord herhalen
- 4** Naam van je bedrijf

Je bedrijf wordt met deze naam gemaakt, samen met een bedrijf 'DEMO' met voorbeeldgegevens om mee te oefenen. Als je dit leeg laat, kun je je bedrijf later maken via Systeem → Bedrijven.

Annuleren **Vorige** **Volgende**

Waarvoor dient het

Kies hoe je het programma gaat gebruiken en maak je wachtwoord.

Zo gebruik je het

- 1** Op één computer: de gegevens blijven op deze computer. Er hoeft verder niets te worden geïnstalleerd.
- 2** Op meerdere computers: iedereen werkt via het netwerk met dezelfde gegevens. Hiervoor is PostgreSQL (gratis) nodig op een van de computers.
- 3** Maak het wachtwoord van de gebruiker 'admin', tweemaal. Minimaal 8 tekens, met een cijfer of symbool. Noteer het.
- 4** Typ de naam van je bedrijf. Het programma maakt dat bedrijf, plus het DEMO-bedrijf met voorbeeldgegevens. Klik op 'Volgende' en het programma wordt geopend.

Let op: Dit wachtwoord is niet je Windows-wachtwoord. Je hebt het nodig om je aan te melden en om CRM One360 op andere computers te installeren.

Nog een computer toevoegen

Waar: **installatiewizard** → **Op meerdere computers**

Is dit de eerste installatie in je bedrijf?

Maak verbinding met de computer waarop de gegevens staan.

Waarvoor dient het

Op de tweede en volgende computers maakt CRM One360 verbinding met de computer waarop de gegevens al staan.

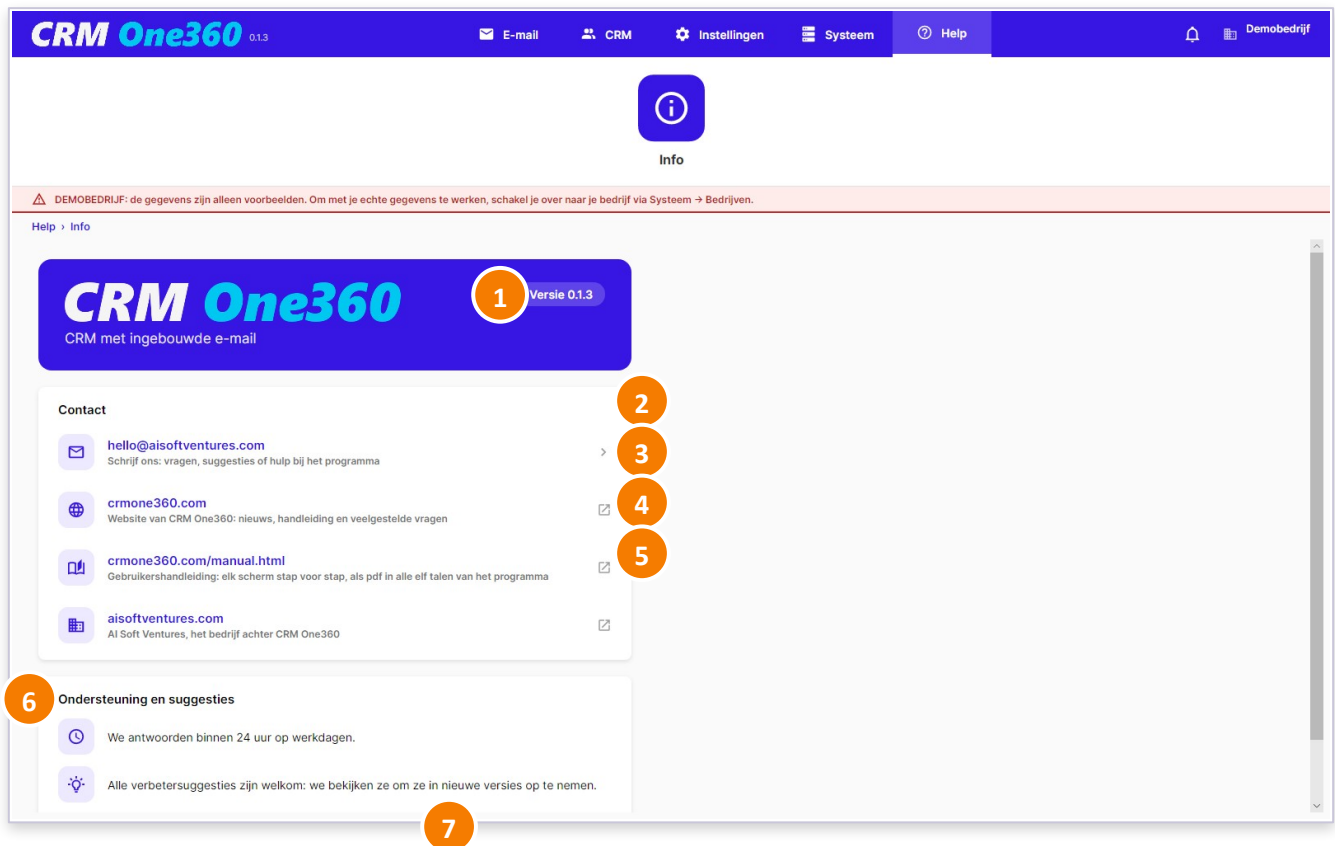
Zo gebruik je het

- 1 Kies 'Nee, het is al op een andere computer geïnstalleerd'.
- 2 Klik op 'Netwerk doorzoeken' en kies de computer waarop de gegevens staan. Staat die er niet bij, typ dan de naam of het IP-adres.
- 3 Typ je wachtwoord van CRM One360 en klik op 'Verbinden'.

Tip: Beide computers moeten in hetzelfde netwerk zitten. Lukt de verbinding niet, open dan op de hoofdcomputer Systeem → Toegang vanaf andere computers.

Info en contact

Waar: **Help** → **Info**



Waarvoor dient het

De versie van CRM One360 die je hebt geïnstalleerd en hoe je contact met ons opneemt.

Zo gebruik je het

- 1 Versie: vermeld die als je ons schrijft.
- 2 E-mail: opent een nieuwe e-mail aan hello@aisoftventures.com vanuit je eigen account in CRM One360.
- 3 crmone360.com: de website van het programma, met nieuws, deze handleiding en veelgestelde vragen.
- 4 crmone360.com/manual.html: de pagina van deze handleiding op de website, om de nieuwste versie als pdf te downloaden.
- 5 aisoftventures.com: de website van AI Soft Ventures, het bedrijf achter CRM One360.
- 6 Ondersteuning en suggesties: we antwoorden binnen 24 uur op werkdagen, en elke verbetersuggestie is welkom en wordt bekeken voor nieuwe versies.
- 7 'Voorwaarden bekijken' toont de gebruiksvoorwaarden.