



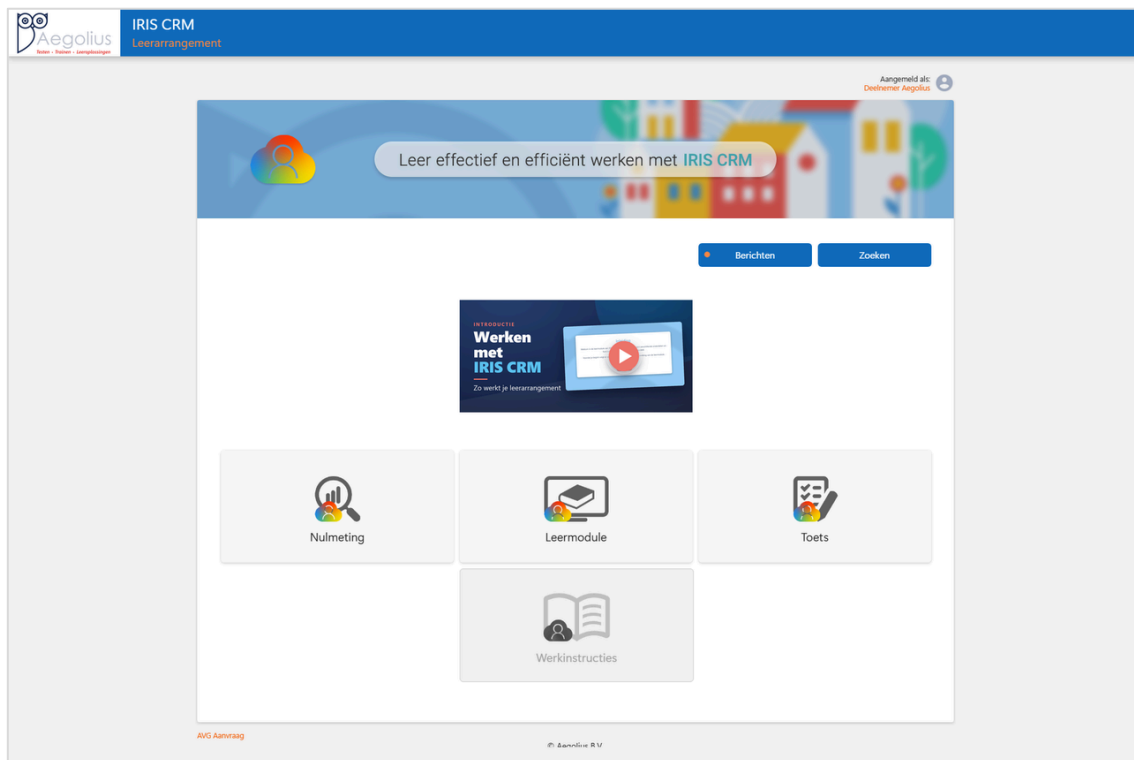
Leerarrangement
IRIS CRM

Leerarrangement IRIS CRM

IRIS CRM is het klantinteractiesysteem van Databalk. In deze online training worden de basisvaardigheden van deze applicatie behandeld.

Het leerarrangement wordt vanuit een portal aangeboden waarin een nulmeting, een theoriemodule en een toets zijn opgenomen. Het houdt in dat je effectief en efficiënt kunt trainen. Door het toepassen van dit leerconcept wordt het aanschaffen van extra opleidingsmaterialen, zoals boeken, overbodig.

Het leerarrangement IRIS CRM is geschikt voor zelfstudie (e-Learning) maar kan ook gebruikt worden voor klassikale trainingen, 1-op-1 trainingen en webinars. Ongeacht de cursusvorm blijft de inhoud van het cursusmateriaal altijd gelijk!



Nulmeting

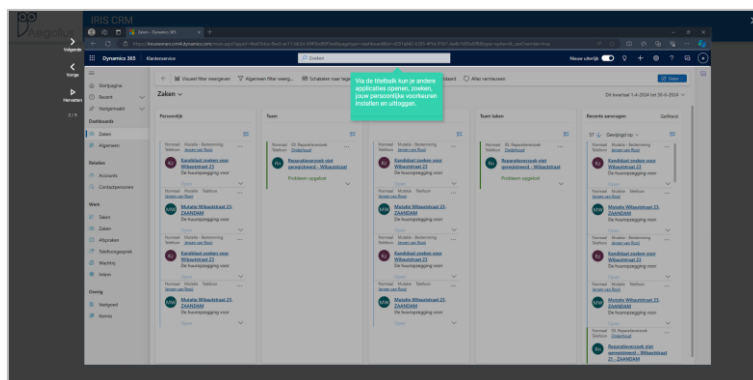
Door middel van de nulmeting kun je vaststellen wat je huidige kennis- en vaardigheidsniveau is. Aan het einde van de nulmeting wordt een geautomatiseerd individueel opleidingsadvies getoond. Het opleidingsadvies laat zien welke onderdelen verbeterd kunnen worden, waarna je direct naar het betreffende onderdeel in de theoriemodule kunt gaan om de benodigde kennis en vaardigheden te ontwikkelen. Zo kun je gericht leren en alleen wat echt nodig is!

Theoriemodule

Het is ook mogelijk om de theoriemodule van het leerarrangement in willekeurige volgorde, volledig en zonder het maken van een nulmeting te doorlopen. De onderwerpen uit de theoriemodule zijn op een leuke en prettige manier eigen te maken doordat er geleerd kan worden aan de hand van o.a. tutorials, interactieve simulaties en digitaal naslagwerk.

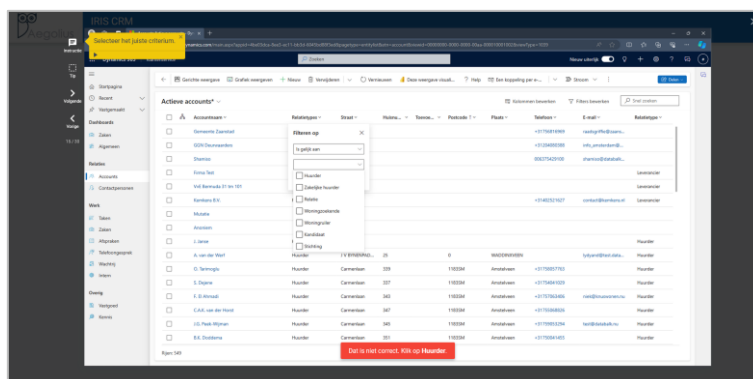
Tutorials

In een tutorial worden verschillende delen van een scherm uitgelicht en krijg je uitleg over het onderdeel te zien. De teksten zijn tevens voorzien van audio. Het (automatisch) afspelen van de audio kun je op ieder gewenst moment pauzeren.



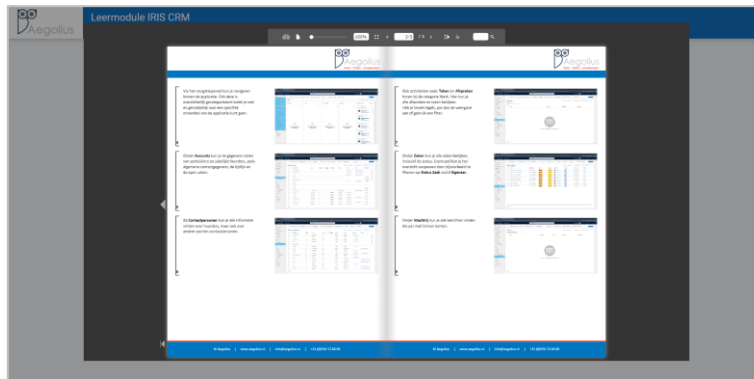
Simulatie

Je kunt de behandelde onderwerpen uit de tutorial zelfstandig uitvoeren door een interactieve simulatie te doorlopen. Tijdens de simulatie worden nagenoeg dezelfde handelingen als in de tutorial uitgevoerd.



Naslagwerk

Aan het eind van elk onderdeel heb je de mogelijkheid om digitaal naslagwerk te downloaden als aanvulling op de online training. Het naslagwerk is tevens geschikt om te gebruiken voor klassikale trainingen.



Toets

Heb je de theoriemodule doorlopen en wil je weten of je nu daadwerkelijk genoeg kennis hebt om aan de slag te gaan met IRIS CRM, dan kun je jezelf toetsen op het geleerde materiaal. Het doorlopen van de toets duurt ongeveer 30 tot 45 minuten. Afhankelijk van het resultaat kun je een certificaat downloaden.

Inhoud Leerarrangement IRIS CRM

De module IRIS CRM bestaat in totaal uit 5 onderdelen. Per onderdeel worden specifieke functionaliteiten van de applicatie behandeld.

- **Inleiding**
De inleiding bevat een introductie over de navigatie, de opbouw van de theoriemodule en de verschillende werkvormen.
- **Algemeen**
 - Inloggen
 - Het dashboard
 - Weergave
 - Activiteitstypen
 - Berichten versturen
 - Telefoongesprek registreren
- **Klanten**
 - Accounts
 - Signalen
 - Contactpersonen
- **Zaken**
 - Zaakscherm
 - Zaak toevoegen
 - Betrokkene aan een zaak koppelen
 - Samenvoegen van openstaande zaken
 - Bovenliggende en onderliggende zaak koppelen
 - Bestaande zaak overschrijven
 - Kopie voor de veroorzaker
 - Zaak afsluiten
 - Taken
- **Wachtrij**
 - Wachtrij-item behandelen
- **Klantdialogen**
 - Klantdialogen algemeen
- **Workspace**
 - WhatsApp
 - Telefonie
- **Eindschermen**

Duur

Het doorlopen van de theoriemodule neemt ongeveer 8 tot 12 uur in beslag.