Checklist klant(data)gericht werken

Voor medewerkers die met klantdata werken

Deze checklist hoort bij het document ‘Bouwen aan een klantgerichte bibliotheek’ en is gericht op alle medewerkers die met klantdata werken. Er is een aparte, aanvullende checklist voor directie en MT.

Doel van de checklist is om te toetsen waar een bibliotheek nu staat en inzicht te geven in welke volgende stappen gezet kunnen worden om de basis op orde te krijgen.

Deze elementen zijn voor zowel grotere als kleinere bibliotheken relevant. Het is aan de bibliotheek zelf om te bepalen welke elementen prioriteit krijgen en welke keuzes realistisch zijn. De checklist is dus geen stappenplan, maar biedt inzicht in welke stappen jouw bibliotheek (ook) kan zetten om te professionaliseren in klantgericht en data geïnformeerd werken.

Ambitie, strategie, rollen en overige afspraken	**Ja**	**Nee**
De ambitie, strategie, doelen en overige gemaakte afspraken rondom klantdata en klantgericht werken zijn bekend bij de relevante medewerkers.	☐	☐
Mijn team weet in hoeverre we ook echt een bijdrage leveren aan de ambitie en doelen m.b.t. klantdata en klantgericht	☐	☐
Ik weet en begrijp hoe ik in mijn functie en dagelijks werk kan bijdragen aan de gedeelde ambitie op klant(data)gericht werken.	☐	☐
We meten en evalueren regelmatig of onze activiteiten bijdragen aan de gestelde ambitie en doelen.	☐	☐

Beschikbaarheid klantdata	Ja	Nee
Onze klantdata is Actueel, Correct, Compleet en Uniek (ACCU) *Praktijkvoorbeelden:* *Verouderde klantdata wordt regelmatig verwijderd.* *Klantdata wordt voortdurend na klantinteracties aangevuld.* *Na een mailing met bounces worden foutieve e-mailadressen verwijderd of gecorrigeerd.*		
Er is een overzicht van welke (klant)gegevens in welke systemen beschikbaar zijn.		
De koppelingen tussen systemen met klantdata zijn in kaart gebracht.		
Klantfeedback uit diverse kanalen wordt actief samengebracht en gedeeld met relevante teams.		
We verzamelen alleen klantdata die we ook nodig hebben. Dit is uitgewerkt in een overzicht van welke klantdata we waarom registreren (privacy policy).		
Het is duidelijk welke klantdata (nog) niet beschikbaar is en welke uitdagingen er zijn op datakwaliteit.		
Er is vastgelegd waar wijzingen in klantdata doorgevoerd worden en welk systeem leidend is, zodat je niet met verschillende versies werkt.		

Kennis en training	Ja	Nee
We hebben de analysevaardigheden in huis om de beschikbare klantdata om te zetten naar kennis en informatie die aansluit op de vragen en doelen die de bibliotheek heeft.		
Relevante collega's weten hoe ze in de (CRM-) systemen klantdata updaten.		
De processen en afspraken rondom het werken met klantdata zijn bij alle relevante collega's bekend.		
Er zijn meerdere collega's die (gevorderde) kennis van de verschillende systemen hebben en gegevens makkelijk en uniform kunnen exporteren.		
Er wordt geïnvesteerd in trainingen en workshops op relevante thema's rondom klantdata en klantgericht werken.		

Gebruik van klantdata	Ja	Nee
We stimuleren een consistente manier van onderhouden en inzetten van klantdata. Bijvoorbeeld met een handleiding waarin staat welke (klant) gegevens je waar/hoe kunt verzamelen of updaten.		
Onze afspraken rond werken met klantdata maken onderdeel uit van het inwerkproces van nieuwe collega's.		
Het is helder welke definities en standaard query's we gebruiken. Deze worden consistent toegepast.		
Klantdata wordt ingezet om keuzes te onderbouwen en dienstverlening te verbeteren.		
Klantdata en -inzichten zijn standaard onderdeel van overleggen.		
Klantdata wordt gebruikt voor evaluaties en is daarmee input voor verbeterplannen of verantwoording op behaalde resultaten.		
Klantinzichten en updates rondom klantgericht werken worden altijd in een heldere vorm, makkelijk leesbaar en visueel aantrekkelijk gedeeld.		

Hoe verder

Als het antwoord op één of meerdere vragen een 'Nee' is, betekent dit dat er waarschijnlijk nog stappen gezet kunnen worden. Wat daarbij realistisch is, verschilt per bibliotheek.

Lees ook het document 'Bouwen aan een klantgerichte bibliotheek' voor meer inzichten en tips. De adviseurs van Probiblio denken graag mee met wat per bibliotheek de mogelijkheden en belangrijkste stappen zijn om in beweging te blijven en de basis rond klantdata en klantgericht werken op orde te brengen en te houden.

Meer informatie?

Daniel Zegeling:
adviseur Financiën en Ondernemerschap
DZegeling@probiblio.nl

Elena Binkhuijsen:
adviseur Informatiemanagement
EBinkhuijsen@probiblio.nl

Ingrid Balijon:
adviseur Onderzoek
IBalijon@probiblio.nl

Julia van Haaster:
adviseur Marketing
JVHaaster@probiblio.nl

Maren Temmink:
adviseur Marketing
MTemmink@probiblio.nl

Monique van der Loo:
adviseur Marketing
MvdLoo@probiblio.nl

Pro biblio