



# > The Student Journey

De weg naar een  
360-graden blik op  
(potentiële) studenten



Cobra CRM

# > Even voorstellen



9 locaties  
11-12k studenten  
180+ opleidingen  
900+ medewerkers



**CRM**

Opgericht 2014  
Primaire focus op Onderwijs  
Gespecialiseerd in 'Student Recruitment' en 'Alumni'  
Salesforce implementatiepartner voor het onderwijs  
Klanttevredenheid 9.0  
[www.cobracrm.nl](http://www.cobracrm.nl)





2014-2015...

De uitdaging



Cobra

CRM

# > De uitdaging

2014-2015:

- Terugloop in studentenaantallen
- Verlies marktaandeel aan concurrenten in 'eigen' verzorgingsgebied
- Prognose demografische krimp: -7% in 2023



Cobra

CRM

## Verbeterpunten

- ✓ Minder 'datasilo's'
- ✓ Beter zicht op opbrengsten wervingskanalen
- ✓ Duidelijkheid over conversie-ratio
- ✓ Inzet nieuwe marketingkanalen
- ✓ Aanboren nieuwe doelgroepen (BBL, contractonderwijs)

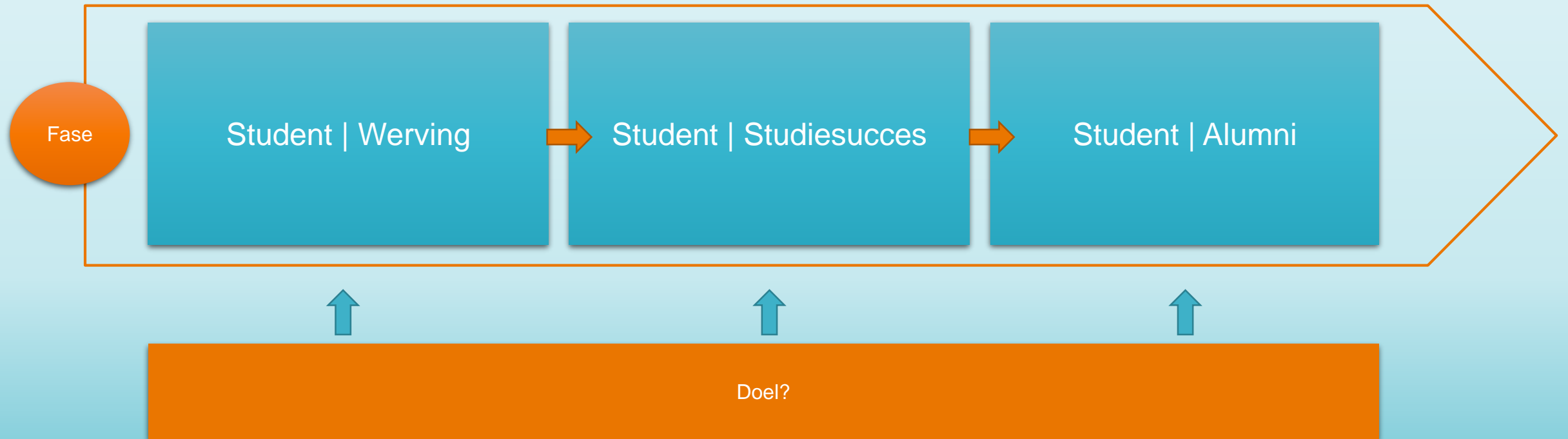




Framework



# > “The Student Journey”



# > “The Student Journey”

Fase

Student | Werving

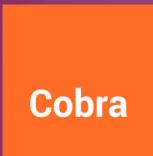
Student | Studiesucces

Student | Alumni





# Visie



CRM







Door **(relevante) informatie** te onttrekken tijdens **interactiemomenten** en deze informatie vervolgens **centraal** in een **CRM** op te slaan, ontstaat een **integraal** en **360-graden klantbeeld**.

Met behulp van deze informatie, krijgen we bruikbare inzichten in **hoe** en **wanneer** potentiële studenten beginnen met hun oriëntatie en welke **communicatiekanalen** het meest **gebruikt** en meest **effectief** zijn.

Hierdoor kunnen we beter bepalen welke **communicatie-kanalen** we op **specifieke momenten** moeten inzetten.



Cobra

CRM

Welke interactiemomenten hebben we eigenlijk?

Hoe kunnen we er voor zorgen dat we hierbij klantinformatie kunnen ophalen?

Welke informatie hebben we dan precies nodig?

Hoe schrijven we deze informatie op een centrale plek weg?

Hoe gebruiken we deze informatie in het voordeel van zowel prospects als Aventus zelf?

**En...hoe ziet dit alles er dan uit?**

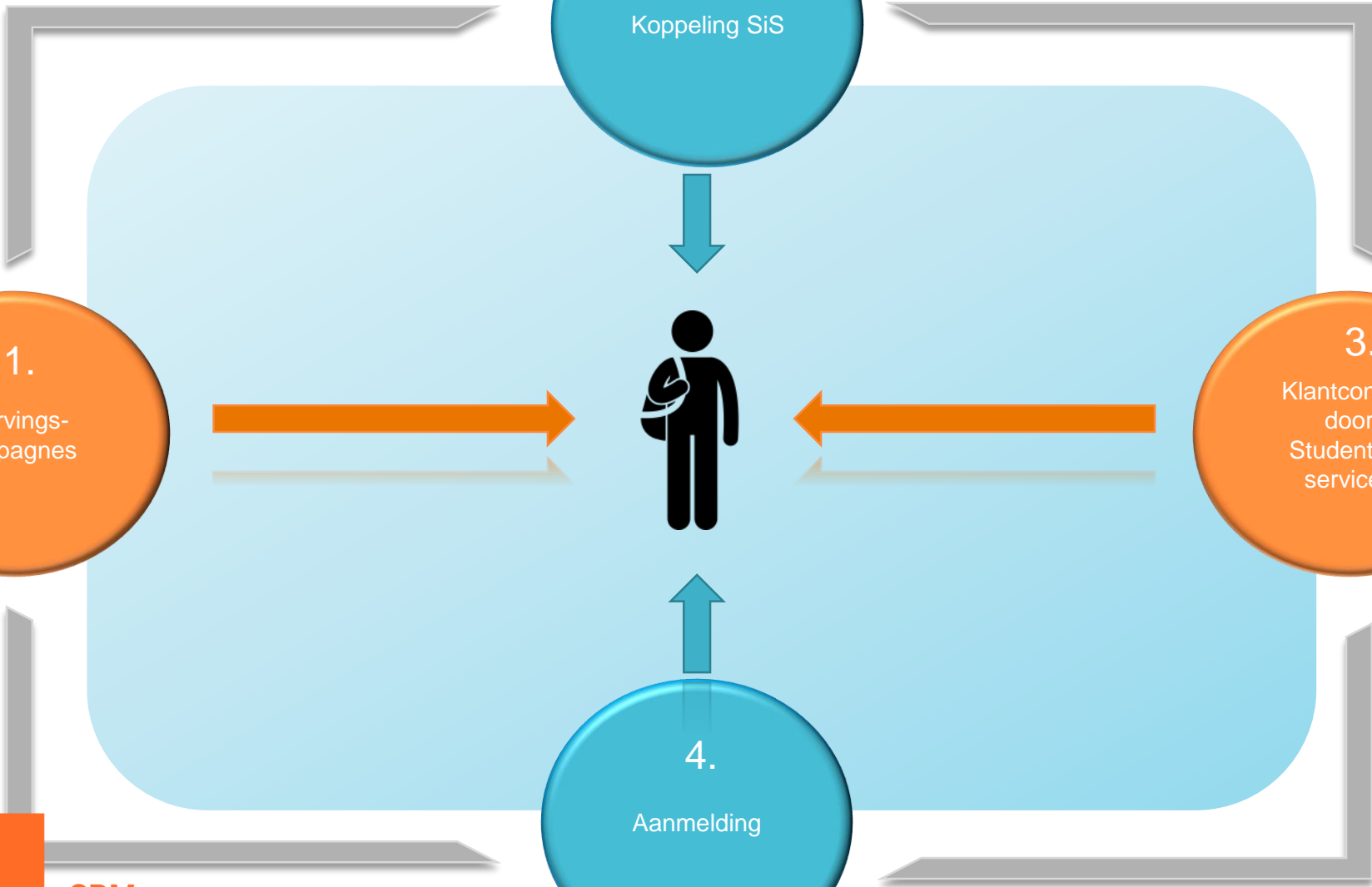


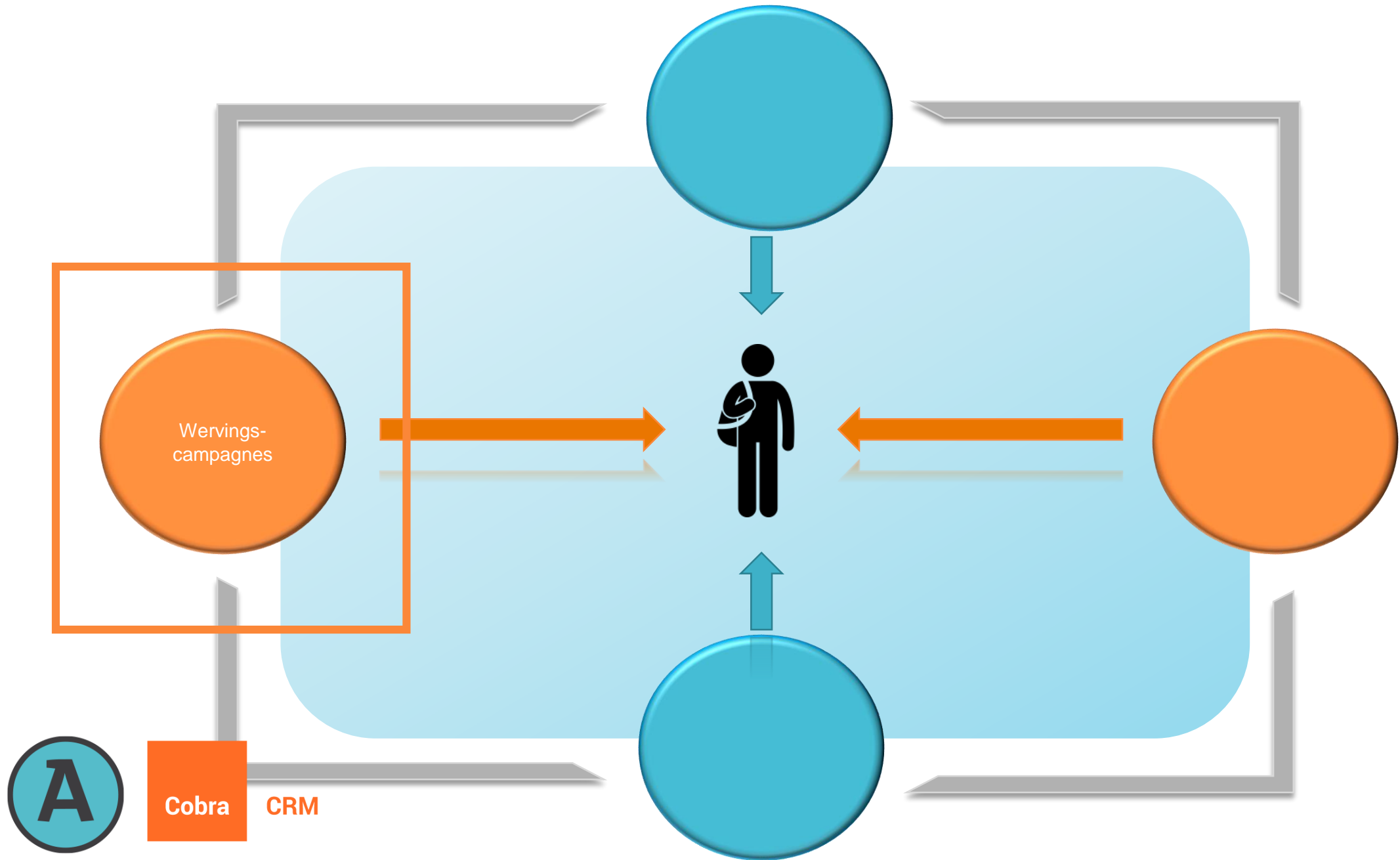




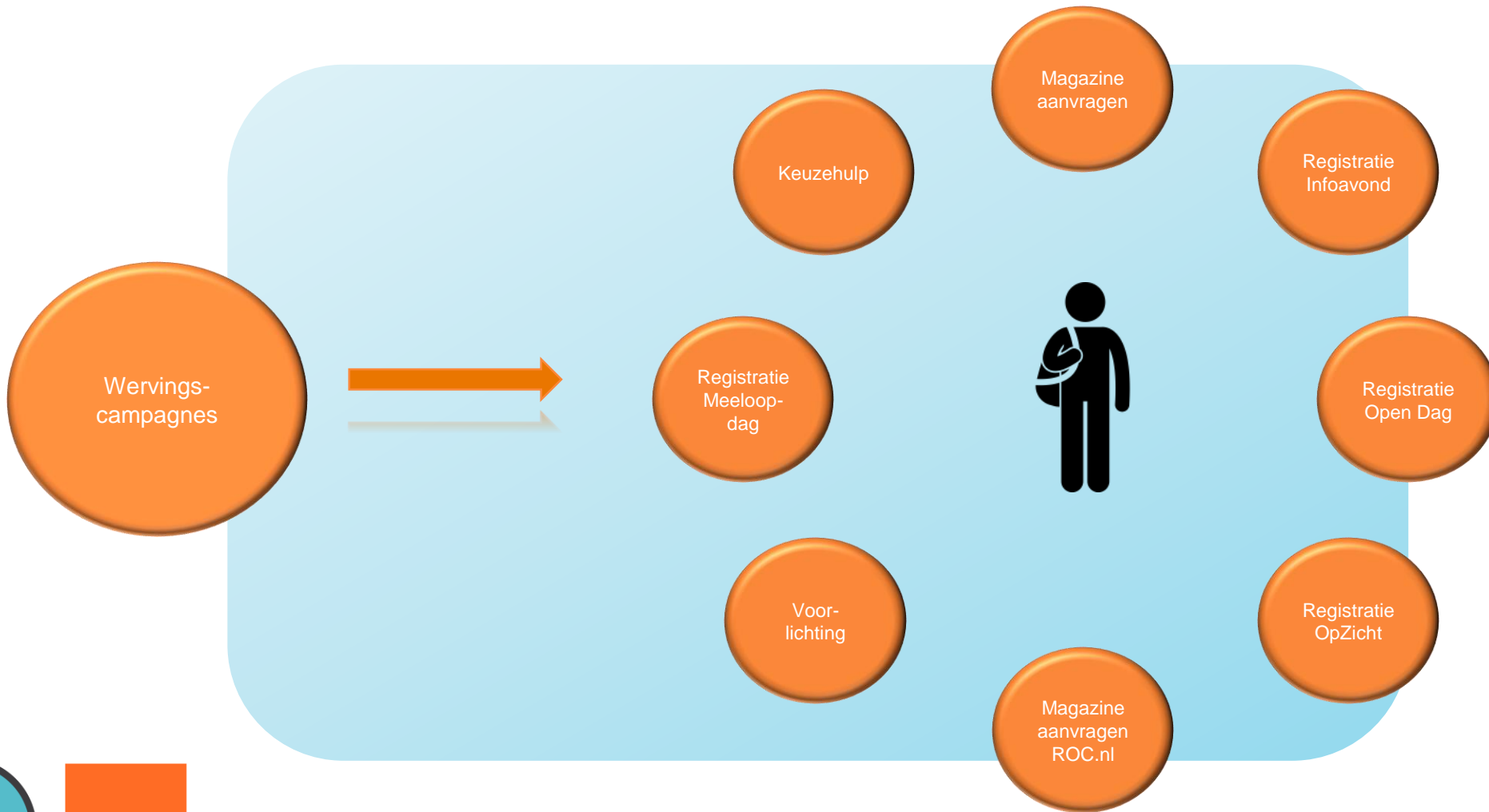
Cobra

CRM



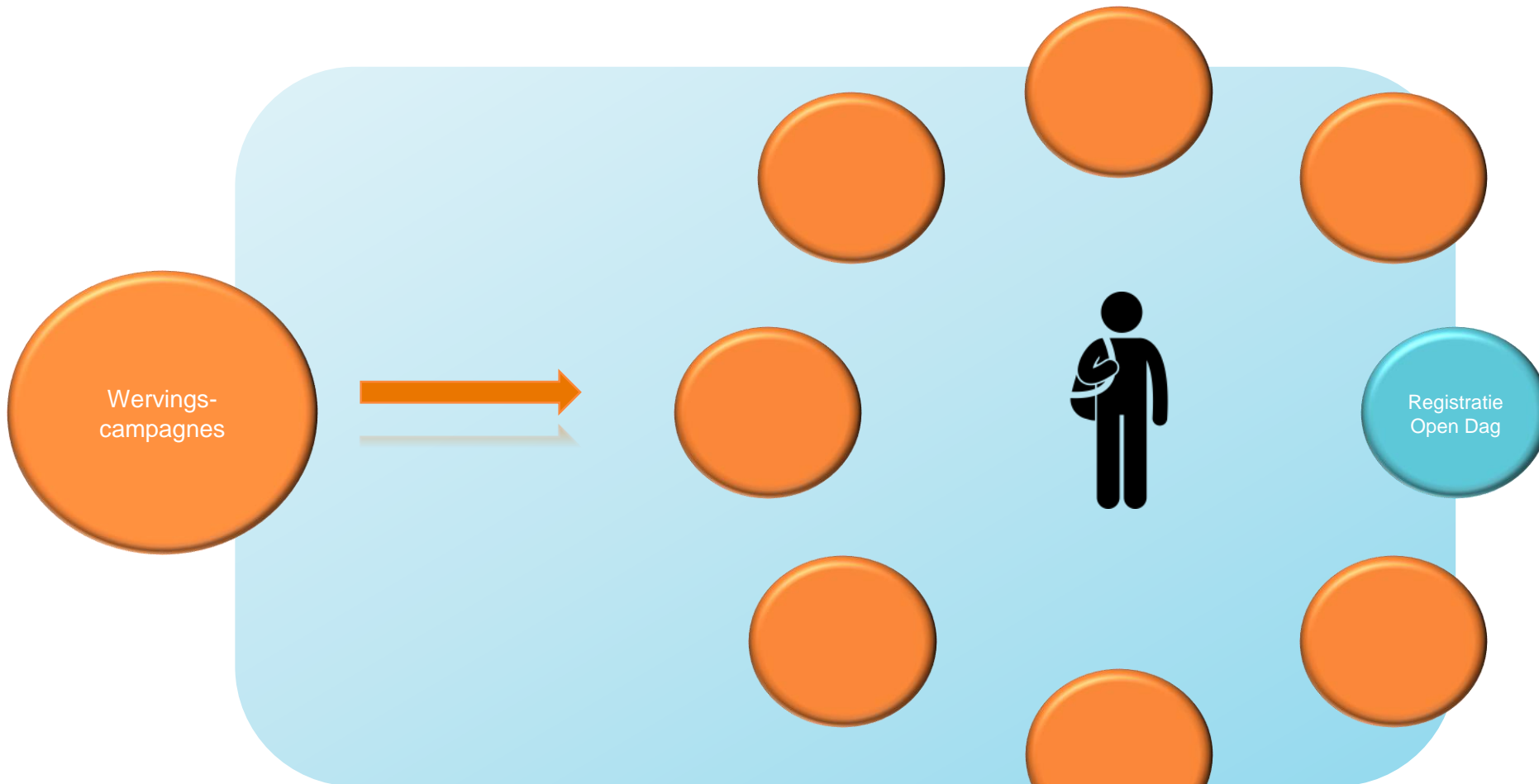






Cobra

CRM

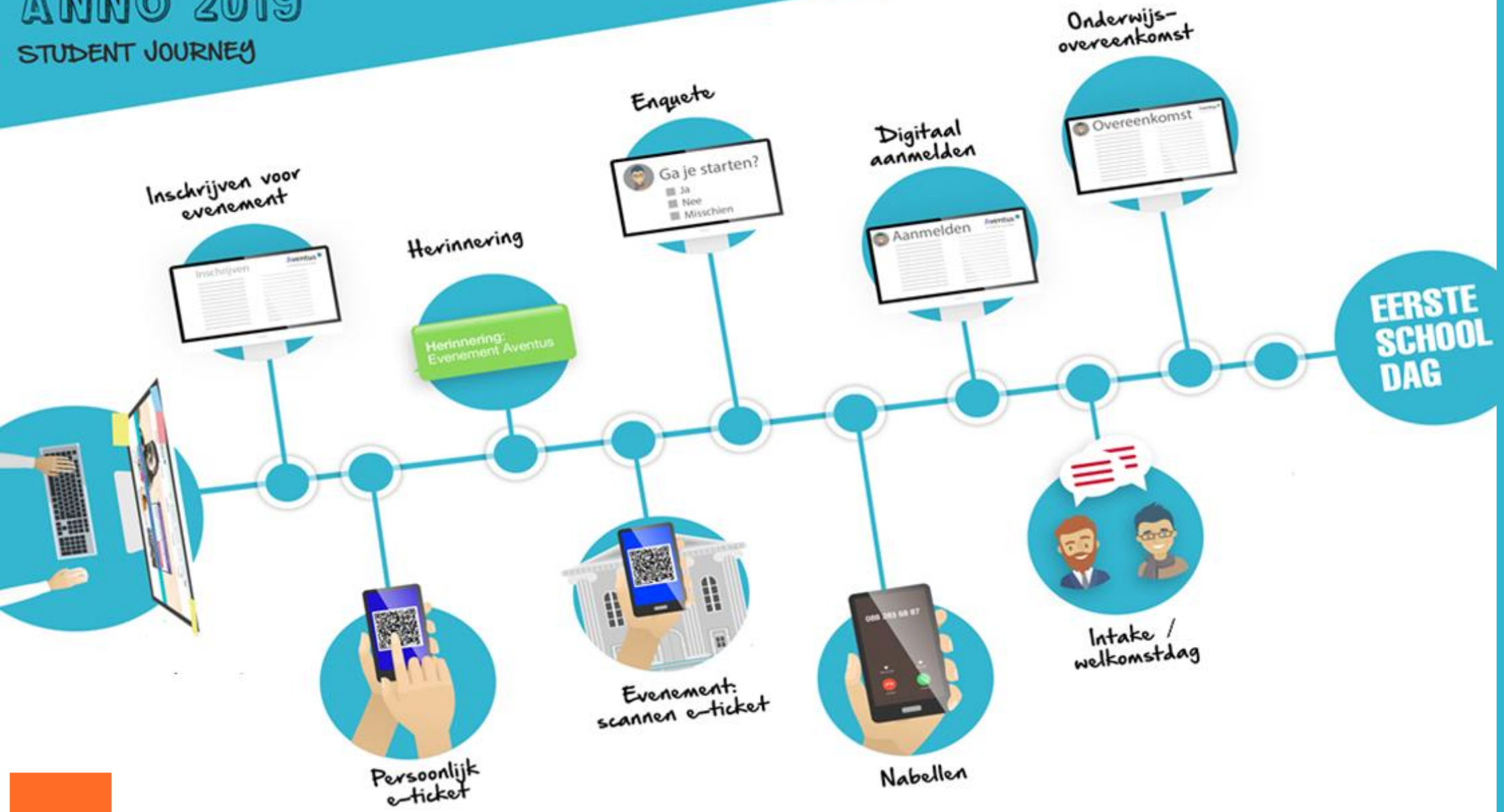


CRM



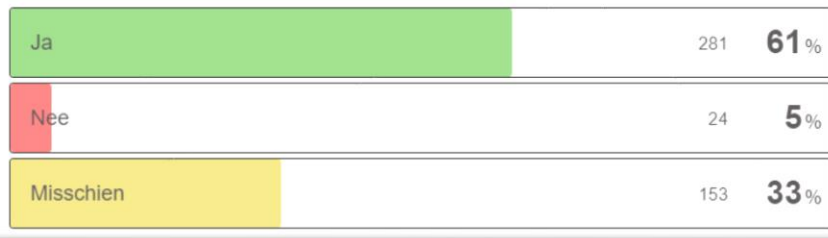
# STUDENTEN WERVEN ANNO 2019

STUDENT JOURNEY

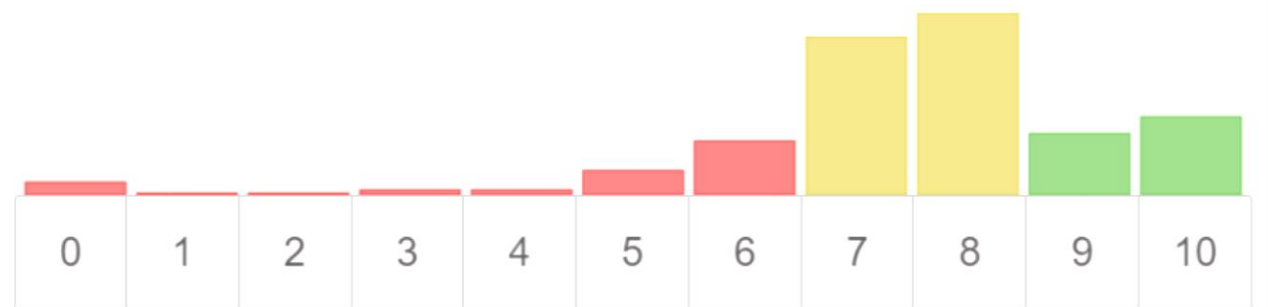


# Lering trekken uit enquête

Ben je van plan om je mbo-opleiding bij Aventus te gaan volgen?



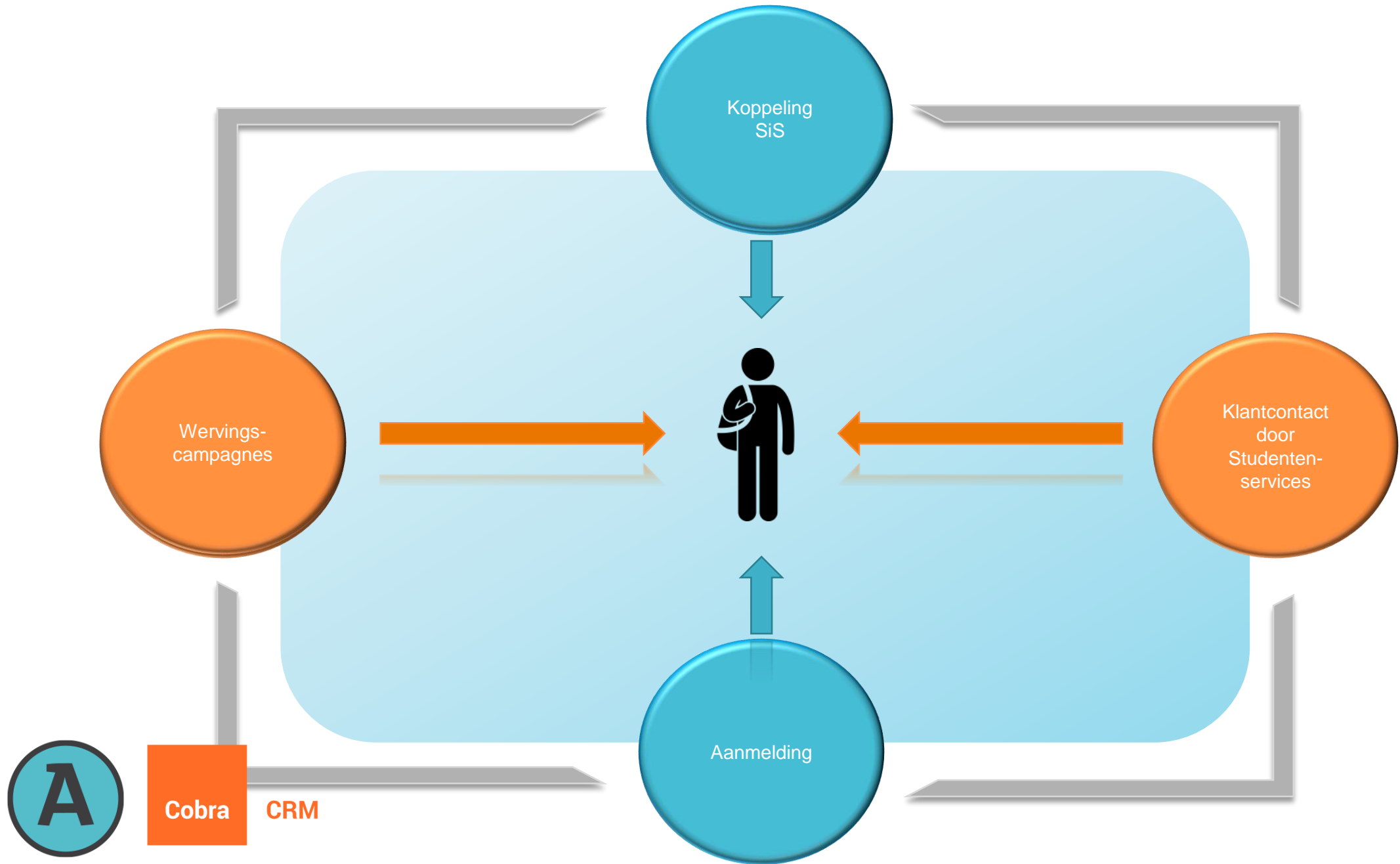
Hoe waarschijnlijk is het dat je Aventus aanbeveelt aan een vriend of vriendin?



Zeer onwaarschijnlijk

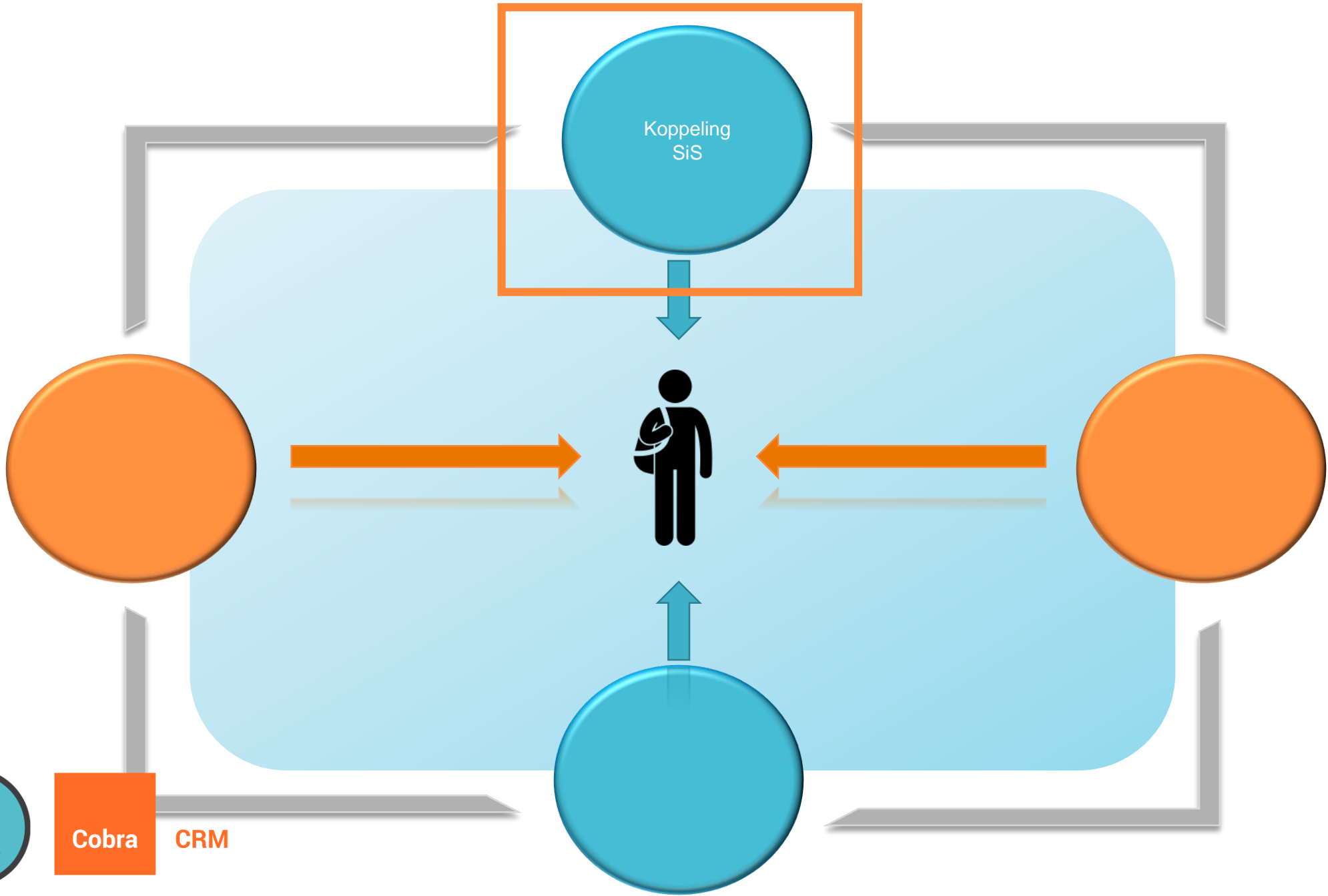
Zeer waarschijnlijk







Cobra CRM







**Meten conversie wervingscampagnes**



**Studentcommunicatie mogelijk vanuit CRM**



**Gegevens student & verwerken contactmoment in één overzicht**



Cobra

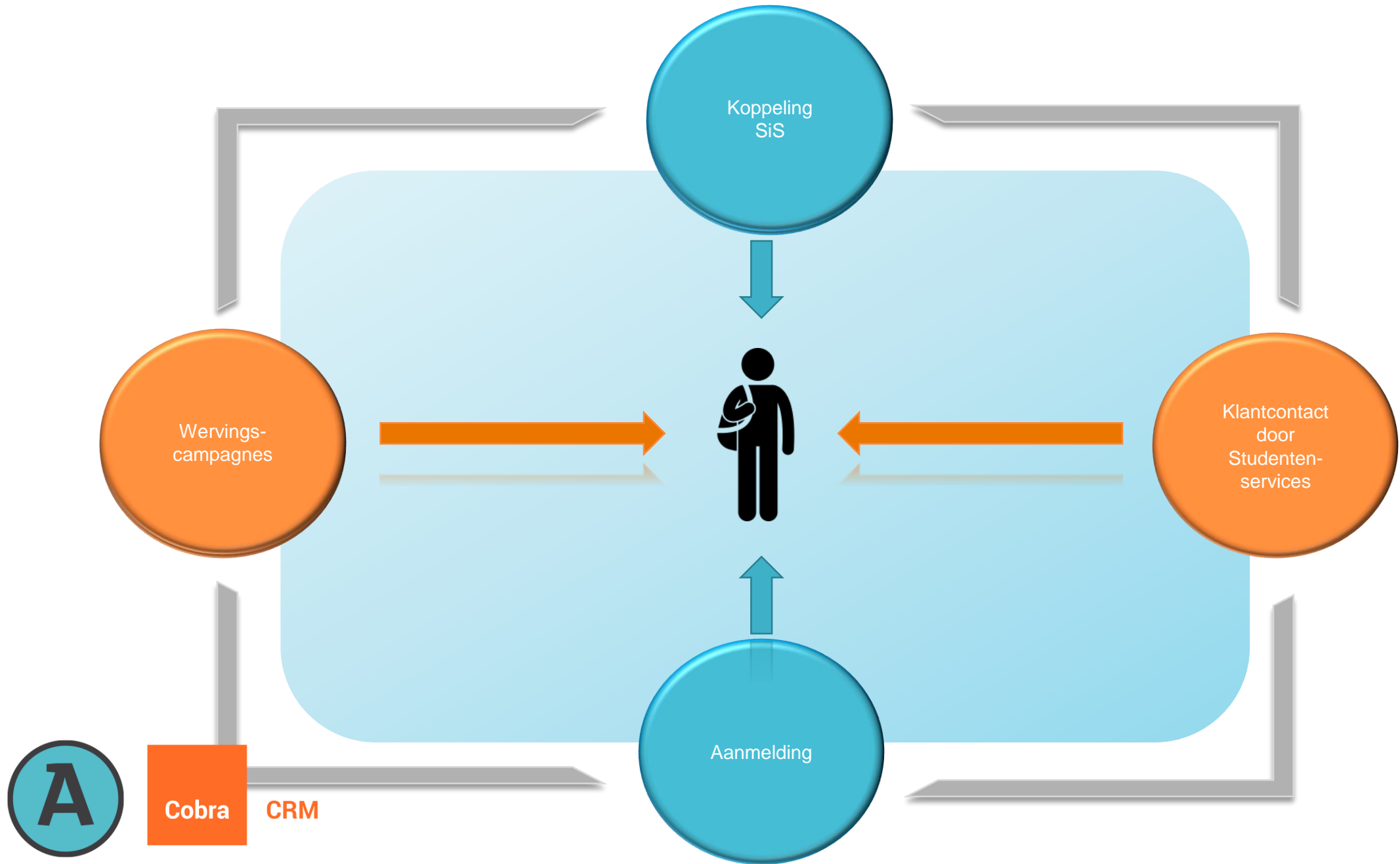
CRM

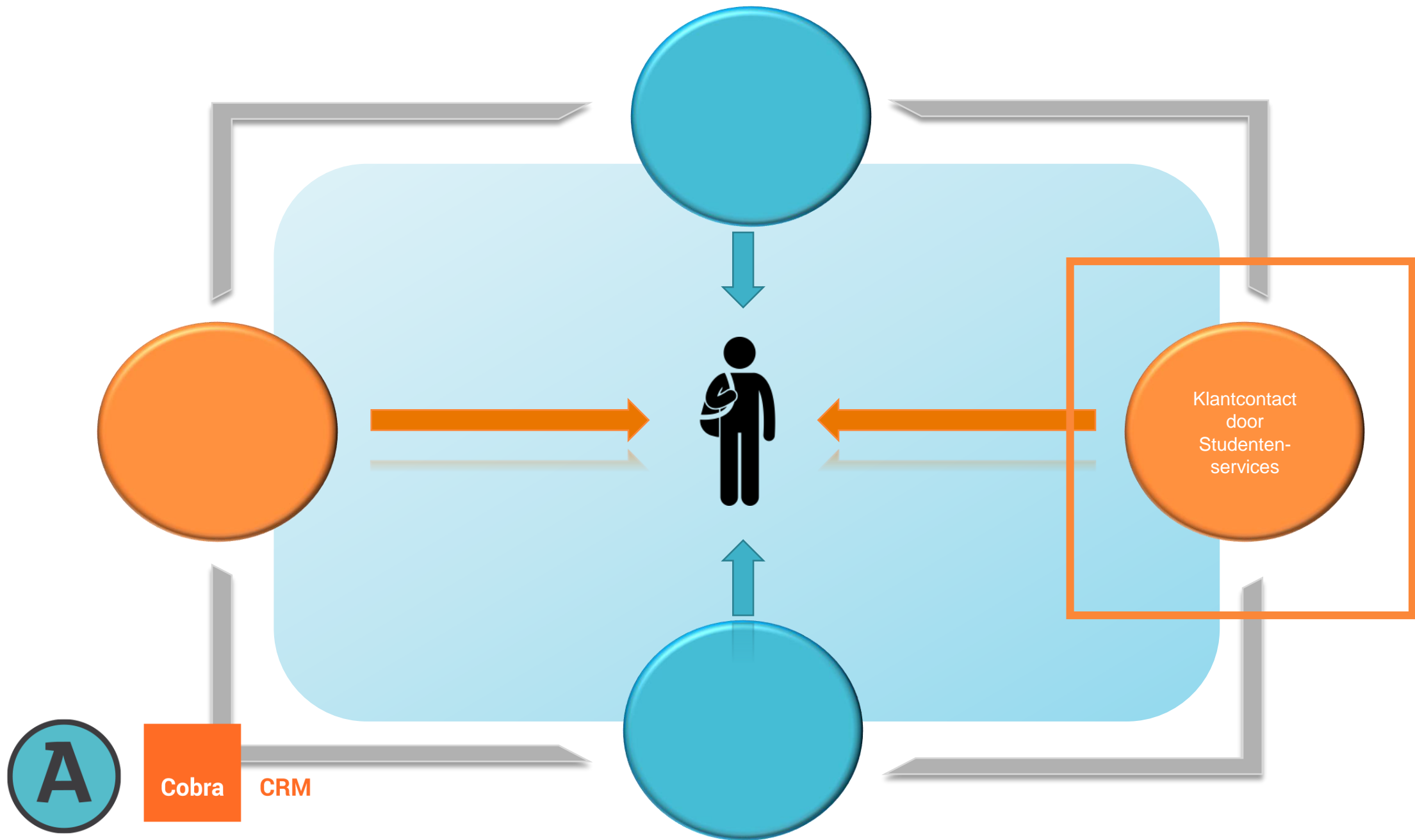
“Leuk zo’n meeloopdag en info-avond.. maar krijgen we daar wel studenten van?”

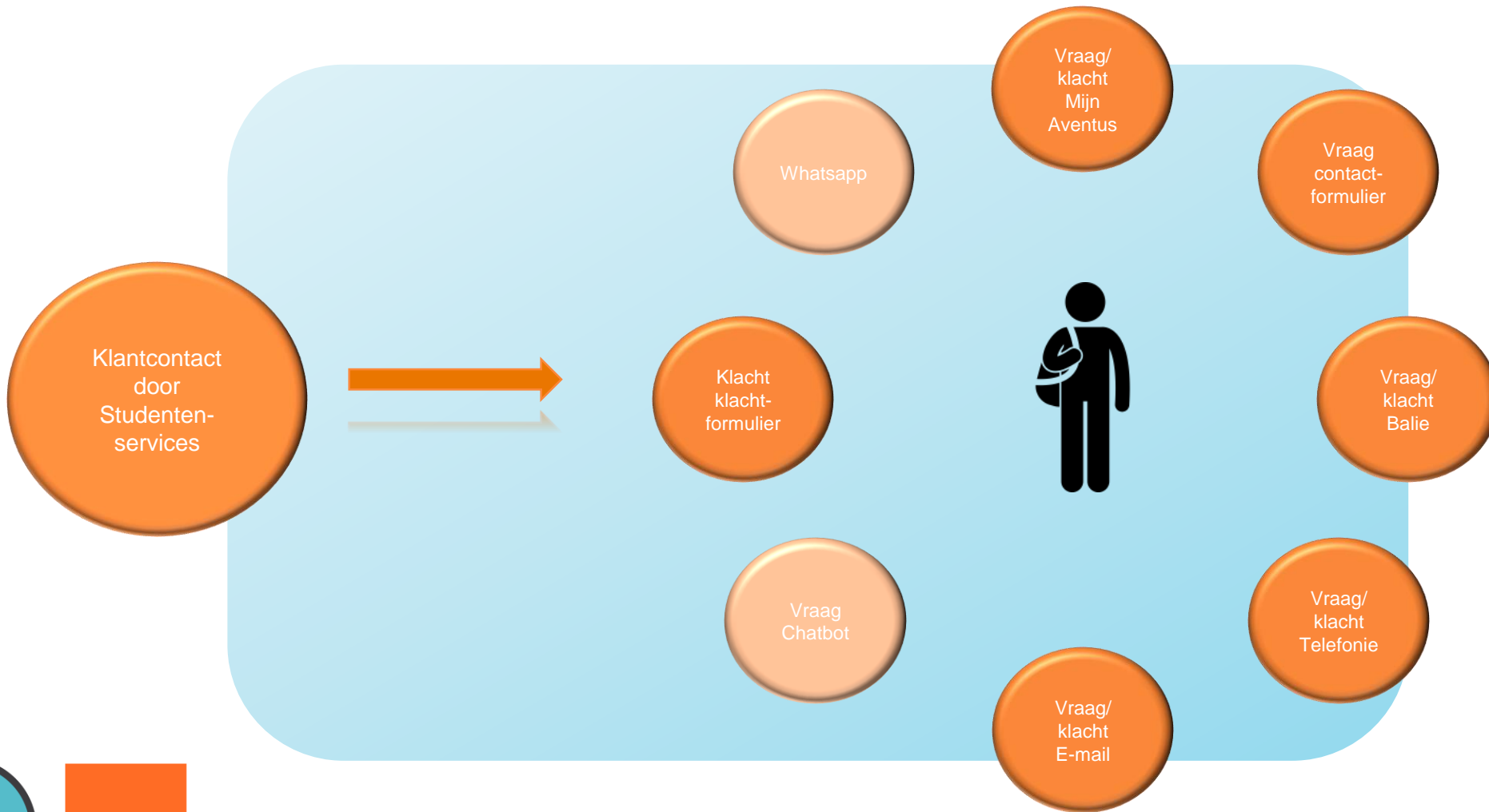
“Nu de (basis) contactgegevens van studenten in ons CRM staan, kunnen we de kracht van ons CRM gebruiken voor communicatie met studenten”.

“We zien belangrijke student-informatie nu in dezelfde omgeving waarin we klantvragen afhandelen, waardoor we hiervoor niet apart ons SiS hoeven te raadplegen.”

WHY ?







Cobra

CRM



# Contact- formulier

aventus.nl/contact



Cobra

CRM

Ben je al student bij Aventus? \*

Ja

Nee

Studentnummer

Voornaam \*

Achternaam \*

Geslacht \*

Man

Vrouw

Email \*

Telefoon \*

Onderwerp \*

Beschrijving \*

Ik ben geen robot



reCAPTCHA  
Privacy - Voorwaarden

reCAPTCHA helpt bij het voorkomen van geautomatiseerde formulier spam.

De knop Verzenden zal worden uitgeschakeld totdat u de CAPTCHA voltooit.

Indienen

[Stel hier je vraag](#)





Contactpersoon **heer Bjorn Letink** [+ Volgen](#) [Recordtype wijzigen](#) [Verwijderen](#) [Bewerken](#)

Telefoon (2) 0656465465 E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com) Richting Interesse 1e Media Deelnemer ID Eduarte Status

Gerelateerde lijst Snelkoppelingen

- Aanmeldingen (1)
- EduArte inschrijvingen (0)
- Relationships (0)
- Bestanden (0)
- Cases (2)
- Contactpersoonsgeschiedenis (10+)
- Campagnehistorie (7)
- Getfeedback (2)
- Inschrijvingen (0)

Activiteit **Cases** Feed

Cases (2) [Nieuw](#)

CASE	CASERECORD...	PRIORITEIT	OPENINGSDA...
<a href="#">00009100</a>	Vraag	Hoog	4-4-2019 15:55
<a href="#">00009098</a>	Vraag	Normaal	4-4-2019 15:52

[Alles weergeven](#)

**Details** Gerelateerd

▼ Contact Details

Naam [heer Bjorn Letink](#) Geboortedatum

Initialen [B](#) Contactpersoonrecordtype (Toekomstig) [Student of alumni](#)

▼ Communicatie Voorkeuren

Mobiel [0656465465](#) E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com)

Telefoon Niet e-mailen

> Eduarte

▼ Profiel

Studentprofielkaartbron [Website - Brochure Aanvraag](#) Start Jaar [2020](#)

Opleiding interesse [BOL](#) Wil opleiding Aventus volgen [Ja](#)

Leerweg interesse [Laan van de Mensenrechten - Apeldoorn](#) Waarom Niet? [Waarom Misschien?](#)

Richting Interesse 1e [Media](#) NPS [Richting Interesse 2e](#) [Moderne Dans](#) [Richting Interesse 3e](#)

Sector Interesse [Creatieve Industrie](#)

▼ Adres gegevens



CRM

Contact-kaart

Case(s)

Contactpersoon **heer Bjorn Letink** [+ Volgen](#) [Recordtype wijzigen](#) [Verwijderen](#) [Bewerken](#)

Telefoon (2) 0656465465 E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com) Richting Interesse 1e Media Deelnemer ID Eduarte Status

Gerelateerde lijst Snelkoppelingen

- Aanmeldingen (1)
- EduArte inschrijvingen (0)
- Relationships (0)
- Bestanden (0)
- Cases (2)
- Contactpersoonsgeschiedenis (10+)
- Campagnehistorie (7)
- Getfeedback (2)
- Inschrijvingen

Activiteit **Cases** Feed

CASE	CASERECORD...	PRIORITEIT	OPENINGSDA...
<a href="#">00009100</a>	Vraag	Hoog	4-4-2019 15:55
<a href="#">00009098</a>	Vraag	Normaal	4-4-2019 15:52

[Nieuw](#) [Alles weergeven](#)

**Details** Gerelateerd

▼ Contact Details

Naam [heer Bjorn Letink](#) Geboortedatum

Initialen [B](#) Contactpersoonrecordtype (Toekomstig) [Student of alumni](#)

▼ Communicatie Voorkeuren

Mobiel [0656465465](#) E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com)

Telefoon Niet e-mailen

> Eduarte

▼ Profiel

Studentprofielkaartbron [Website - Brochure Aanvraag](#) Start Jaar [2020](#)

Opleiding interesse [Wilt u opleiding Aventus volgen?](#) [Ja](#)

Leerweg interesse [BOL](#) [Waarom Niet?](#)

Locatie interesse [Laan van de Mensenrechten - Apeldoorn](#) [Waarom Misschien?](#)

Richting Interesse 1e [Media](#) [NPS](#)

Richting Interesse 2e [Moderne Dans](#)

Richting Interesse 3e

Sector Interesse [Creatieve Industrie](#)

▼ Adres gegevens



Cobra

CRM

Contactpersonen > Bjorn Letink

**Cases** [Nieuw](#) [Eigenaar wijzigen](#)

2 items • Gesorteerd op Openingsdatum/-tijd • Bijgewerkt een paar seconden geleden

	CASE	CASER...	PRIORI...	OPENINGSD...	ONDE...	STATUS	EIGEN...
1	<input type="checkbox"/>	<a href="#">00009100</a>	Vraag	Hoog	4-4-2019 15:55	<a href="#">bla</a>	Afgehandeld SIP
2	<input type="checkbox"/>	<a href="#">00009098</a>	Vraag	Normaal	4-4-2019 15:52	<a href="#">test</a>	Afgehandeld SIP

Contact-kaart

Aanmelding(en)

Contactpersoon **heer Bjorn Letink** [+ Volgen](#) [Recordtype wijzigen](#) [Verwijderen](#) [Bewerken](#)

Telefoon (2) 0656465465 E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com) Richting Interesse 1e Media Deelnemer ID Eduarte Status

Gerelateerde lijst Snelkoppelingen

- Aanmeldingen (1)
- EduArte inschrijvingen (0)
- Relationships (0)
- Bestanden (0)
- Cases (2)
- Contactpersoonsgeschiedenis (10+)
- Campagnehistorie (7)
- Getfeedback (2)
- Inschrijvingen (0)

Activiteit **Cases** Feed

Cases (2) [Nieuw](#)

CASE	CASERECORD...	PRIORITEIT	OPENINGSDA...
<a href="#">00009100</a>	Vraag	Hoog	4-4-2019 15:55
<a href="#">00009098</a>	Vraag	Normaal	4-4-2019 15:52

[Alles weergeven](#)

**Details** Gerelateerd

▼ Contact Details

Naam [heer Bjorn Letink](#) Geboortedatum

Initialen [B](#) Contactpersoonrecordtype (Toekomstig) [Student of alumni](#)

▼ Communicatie Voorkeuren

Mobiel [0656465465](#) E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com)

Telefoon Niet e-mailen

> Eduarte

▼ Profiel

Studentprofielkaartbron [Website - Brochure](#) Start Jaar [2020](#)

Aanvraag [Opleiding interesse](#) [Wil opleiding Aventus volgen?](#) [Ja](#)

Leerweg interesse [BOL](#) [Waarom Niet?](#)

Locatie interesse [Laan van de Mensenrechten - Apeldoorn](#) [Waarom Misschien?](#)

Richting Interesse 1e [Media](#) [NPS](#)

Richting Interesse 2e [Moderne Dans](#)

Richting Interesse 3e

Sector Interesse [Creatieve Industrie](#)

▼ Adres gegevens

Contactpersonen > Bjorn Letink

### Aanmeldingen

1 item • Bijgewerkt een paar seconden geleden [Eigenaar wijzigen](#)

	NAME	000 OPLEIDING	003 G...	004-0 LOCA...	901 ...
1	<a href="#">REG-000497</a>	<a href="#">(Junior) accountmanager (BOL)</a>	1-8-2019	Snipperlingsdijk	



Cobra

CRM



Contact-kaart

Campagne(s)

Contactpersoon **heer Bjorn Letink** [+ Volgen](#) [Recordtype wijzigen](#) [Verwijderen](#) [Bewerken](#)

Telefoon (2) 0656465465 E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com) Richting Interesse 1e Media Deelnemer ID Eduarte Status

Gerelateerde lijst Snelkoppelingen

- Aanmeldingen (1)
- EduArte inschrijvingen (0)
- Relationships (0)
- Bestanden (0)
- Cases (2)
- Contactpersoonsgeschiedenis (10+)
- Campagnehistorie (7)
- Getfeedback (2)
- Inschrijvingen (0)

Activiteit **Cases** Feed

Cases (2) [Nieuw](#)

CASE	CASERECORD...	PRIORITEIT	OPENINGSDA...
<a href="#">00009100</a>	Vraag	Hoog	4-4-2019 15:55
<a href="#">00009098</a>	Vraag	Normaal	4-4-2019 15:52

[Alles weergeven](#)

**Details** Gerelateerd

▼ Contact Details

Naam [heer Bjorn Letink](#) Geboortedatum

Initialen [B](#) Contactpersoonrecordtype (Toekomstig) [Student of alumni](#)

▼ Communicatie Voorkeuren

Mobiel [0656465465](#) E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com)

Telefoon  Niet e-mailen

> Eduarte

▼ Profiel

Studentprofielkaartbron [Website - Brochure Aanvraag](#) Start Jaar [2020](#)

Opleiding interesse [Wilt opleiding Aventus volgen?](#) [Ja](#)

Leerweg interesse [BOL](#) [Waarom Niet? <sup>1</sup>](#)

Locatie interesse [Laan van de Mensenrechten - Apeldoorn](#) [Waarom Misschien? <sup>1</sup>](#)

Richting Interesse 1e [Media](#) [NPS <sup>1</sup>](#)

Richting Interesse 2e [Moderne Dans](#)

Richting Interesse 3e [Creatieve Industrie](#)

Sector Interesse [Creatieve Industrie](#)

▼ Adres gegevens

Contactpersonen > Bjorn Letink [Toevoegen aan campagne](#)

Campagnehistorie

7 Items · Gesorteerd op Begindatum · Bijgewerkt een paar seconden geleden

	CAMPAGNENAAM	BEG...	TYPE	STAT...	G...	LIDSTATUS ...
1	<a href="#">2018-2019 Magazine aanvraag</a>		Website - Brochure Aanvraag	Verzonden	<input type="checkbox"/>	15-11-2018 14:44
2	<a href="#">Alternatief programma</a>		OpZicht	Verzonden	<input type="checkbox"/>	12-3-2019 16:30
3	<a href="#">2018-2019 Keuzehulp</a>	1-10-2018	Keuzehulp	Verzonden	<input type="checkbox"/>	18-6-2019 5:54
4	<a href="#">2019-01-26 Open Dag #2</a>	26-1-2019	Opendag #2	Verzonden	<input type="checkbox"/>	13-3-2019 16:54
5	<a href="#">2019-03-13 Informatiemarkt #1</a>	13-3-2019	Informatiemarkt #1	Verzonden	<input type="checkbox"/>	13-3-2019 17:02
6	<a href="#">2019-06-26 Informatiemarkt #2</a>	26-6-2019	Informatiemarkt #2	Verzonden	<input type="checkbox"/>	26-6-2019 12:26
7	<a href="#">2019-11-30 Open Dag #1</a>	30-11-2019	Opendag #1	Attending	<input type="checkbox"/>	2-9-2019 12:20



Cobra

CRM

Contact-kaart

Enquêtes(s)

Contactpersoon **heer Bjorn Letink** + Volgen Recordtype wijzigen Verwijderen Bewerken

Telefoon (2) 0656465465 E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com) Richting Interesse 1e Media Deelnemer ID Eduarte Status

Gerelateerde lijst Snelkoppelingen

- Aanmeldingen (1)
- EduArte inschrijvingen (0)
- Relationships (0)
- Bestanden (0)
- Cases (2)
- Contactpersoonsgeschiedenis (10+)
- Campagnehistorie (7)
- Getfeedback (2)
- Inschrijvingen (0)

Activiteit **Cases** Feed

Cases (2) [Nieuw](#)

CASE	RECORD...	PRIORITEIT	OPENINGSDA...
0000	Vraag	Hoog	4-4-2019 15:55
09098	Vraag	Normaal	4-4-2019 15:52

[Alles weergeven](#)

**Details** Gerelateerd

▼ Contact Details

Naam [heer Bjorn Letink](#) Geboortedatum [/](#)

Initialen [B](#) Contactpersoonrecordtype (Toekomstig) [Student of alumni](#)

▼ Communicatie Voorkeuren

Mobiel [0656465465](#) E-mail [bjornletink@hotmail.com](mailto:bjornletink@hotmail.com)

Telefoon [/](#) Niet e-mailen [/](#)

> Eduarte

▼ Profiel

Studentprofielkaartbron [Website - Brochure Aanvraag](#) Start Jaar [2020](#)

Opleiding interesse [/](#) Wil opleiding Aventus volgen [Ja](#)

Leerweg interesse [BOL](#) Waarom Niet? [/](#)

Locatie interesse [/](#) Waarom Misschien? [/](#)

Laan van de Mensenrechten - Apeldoorn

Richting Interesse 1e [Media](#) NPS [/](#)

Richting Interesse 2e [Moderne Dans](#)

Richting Interesse 3e [/](#)

Sector Interesse [Creatieve Industrie](#)

▼ Adres gegevens



Cobra

CRM

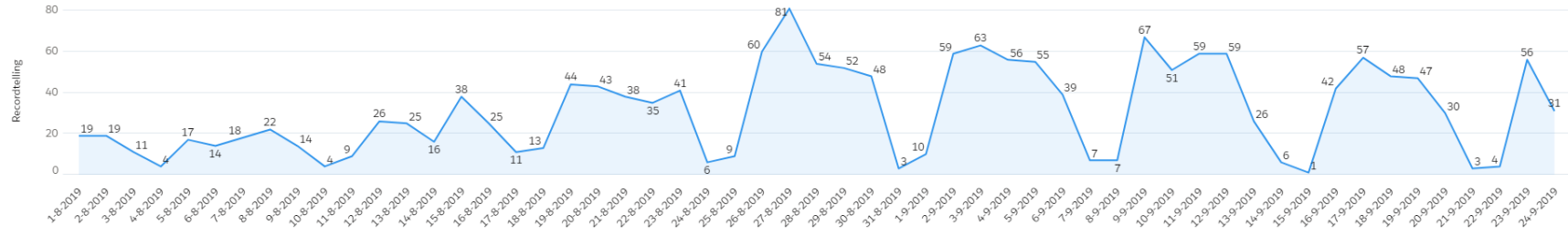
Contactpersonen > Bjorn Letink

**Getfeedback** [Nieuw](#) [Eigenaar wijzigen](#)

2 items • Bijgewerkt een paar seconden geleden

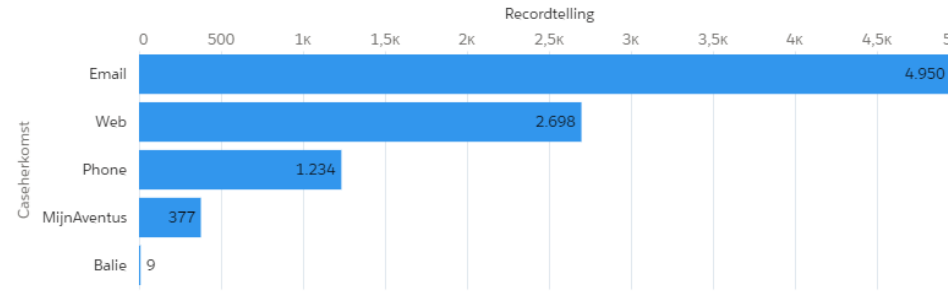
	NAAM VAN ...	NAAM ENQUETE	STUD...	# RAP...	# NET...	# NPS...
1	<a href="#">Get1006457</a>	2019-01-26 evaluatie open dag   j		8		-1
2	<a href="#">Get1007147</a>	Evaluatie OpZicht 2019   Dag 1 t/m 3		7		-1

Aantal nieuwe cases  
Weergave op dagbasis

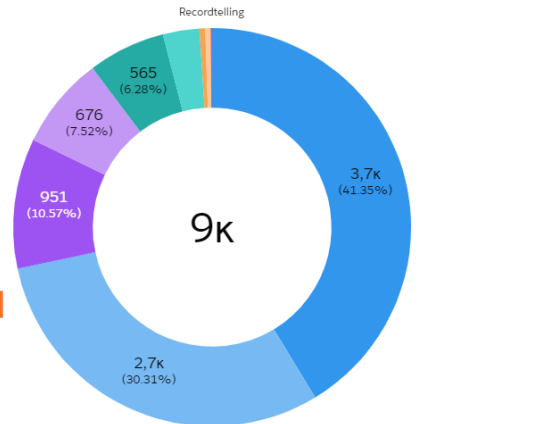


Inzicht in  
(type) vragen,  
kanaalkeuze etc.

Cases per kanaal

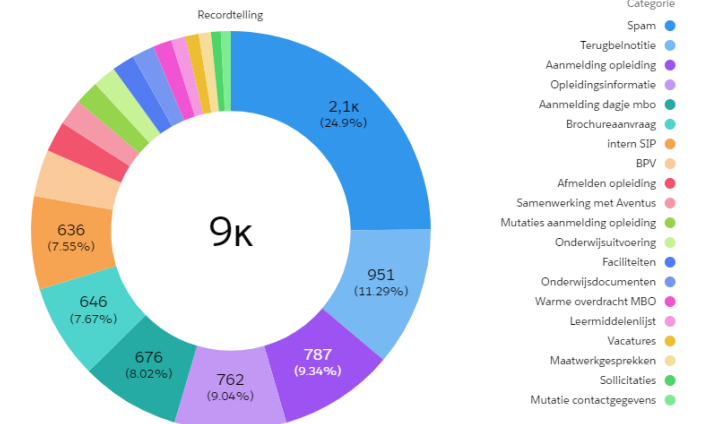


Vragen o.b.v. type  
Vragen zonder label zijn uitgesloten



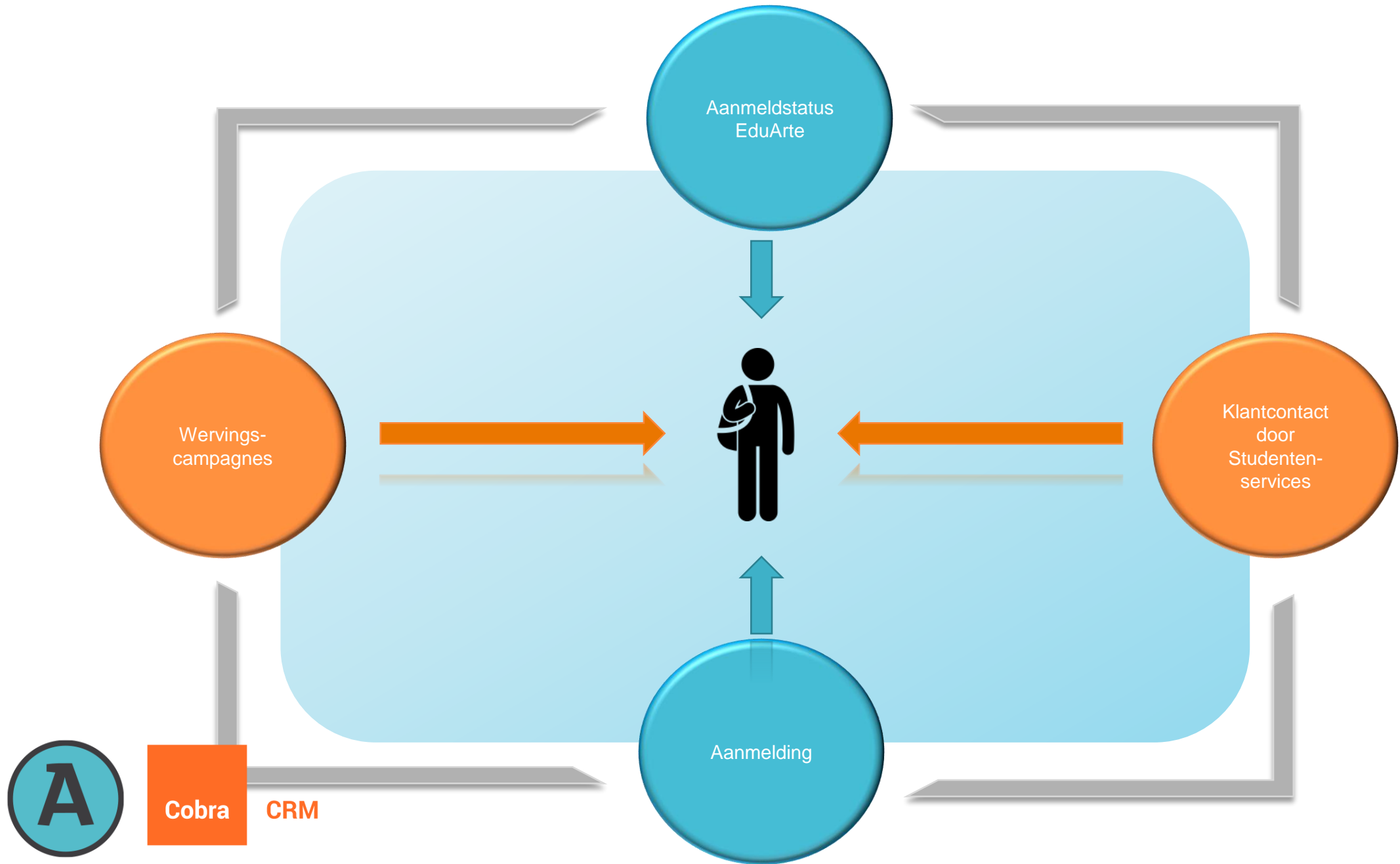
- Type
- Oriëntatie & aanmelding
  - Spam
  - Terugbelnotitie
  - Studeren
  - Werkveld
  - Interesse in Aventus
  - Klacht
  - Feedback
  - Alumni

Vragen o.b.v. categorie  
Vragen zonder label zijn uitgesloten

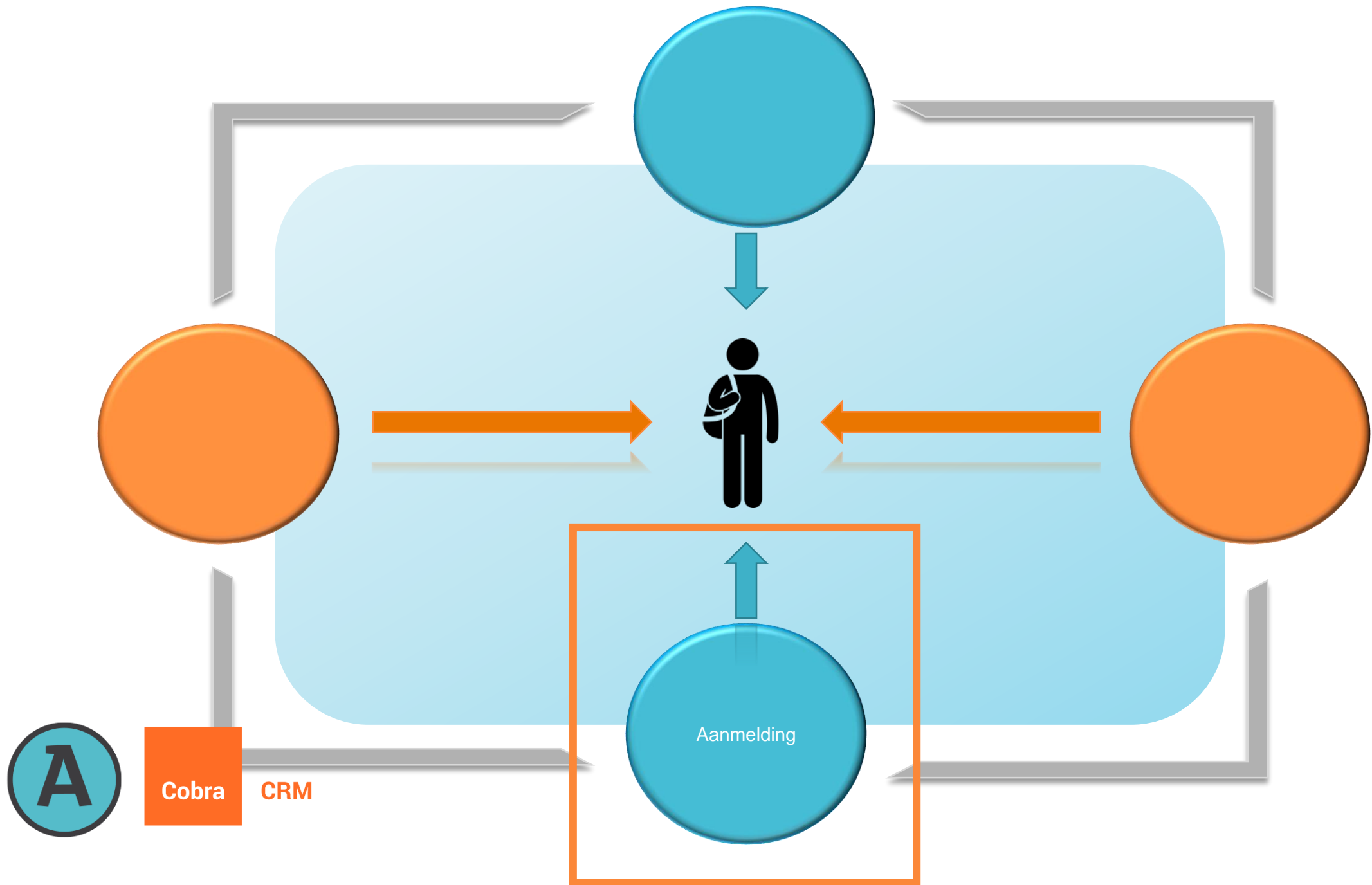


- Categorie
- Spam
  - Terugbelnotitie
  - Aanmelding opleiding
  - Opleidingsinformatie
  - Aanmelding dagje mbo
  - Brochureaanvraag
  - Intern SIP
  - BPV
  - Afmelden opleiding
  - Samenwerking met Aventus
  - Mutaties aanmelding opleiding
  - Onderwijsuitvoering
  - Faciliteiten
  - Onderwijsdocumenten
  - Warme overdracht MBO
  - Leermiddelenlijst
  - Vacatures
  - Maatwerkgesprekken
  - Sollicitaties
  - Mutatie contactgegevens







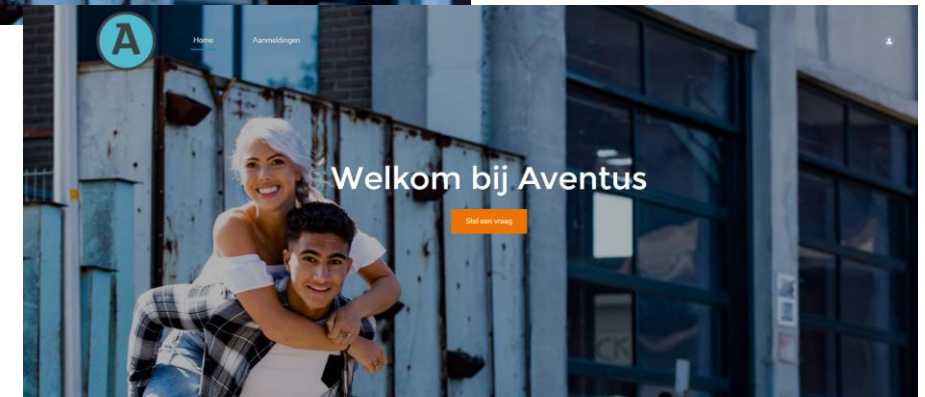
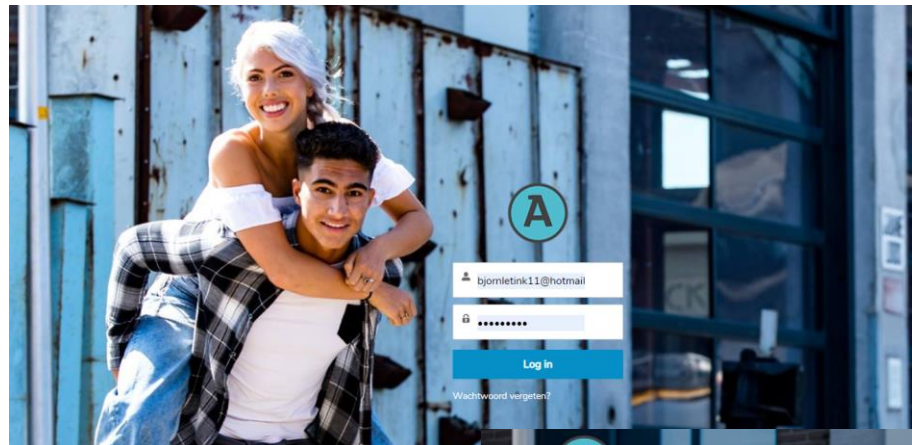


# > Toegang tot MijnAventus

Sla je je aanmelding tussentijds op?

Rond je je aanmelding af?

> Dan krijg je toegang tot MijnAventus



Cobra

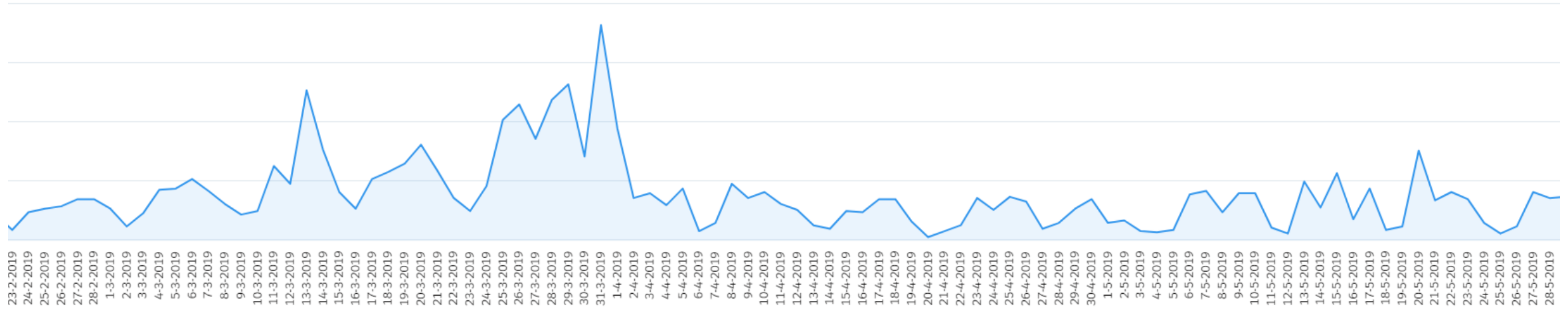
CRM

Welkom bij MijnAventus!

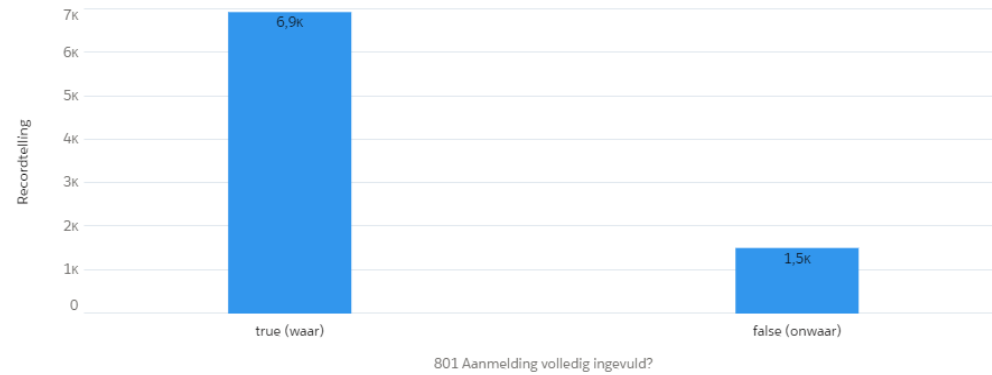
Welkom op jouw persoonlijke MijnAventus pagina.  
In deze omgeving kun je de aanmelding(en) terugvinden die je hebt gedaan.

Heb je je aanmelding voor een opleiding nog niet afgerond? Geen probleem, je kunt deze heel makkelijk hervatten.

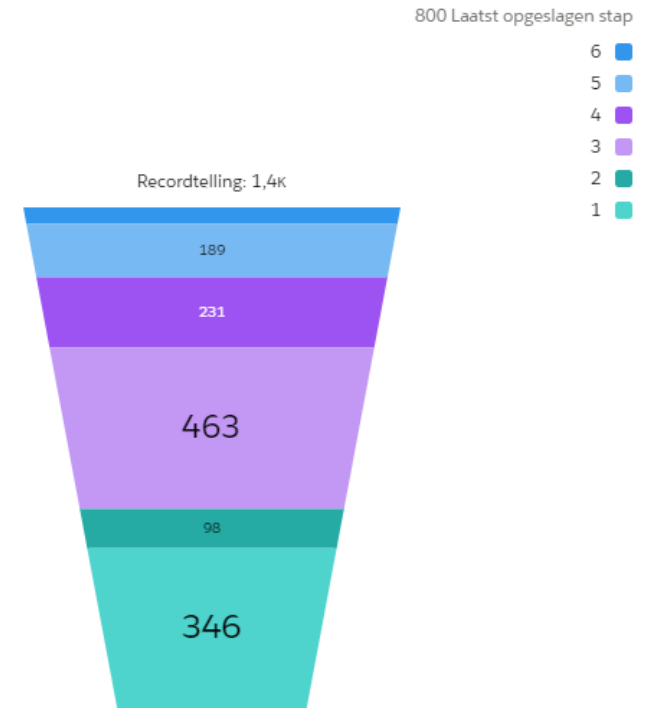
# Aanmeldingen + Aanmelddatum



Aanmeldingen; volledig ingevuld?



Aanmelding niet afgemaakt: laatste stap



CRM



**Zicht op aanmeldingen**



**Grip op aanmeldingen**



**MijnAventus als contactkanaal**



**Aanmeldmodule = responsive**



**Cobra**

**CRM**

**WHY ?**

“We zijn nu in staat om het aanmeldproces te meten en te zien of (en waar) mensen vastlopen

Aspirant studenten die vastlopen in hun aanmeldproces worden ondersteund m.b.v. chatfunctionaliteit en reminder-mails die na 24 uur en 7 dagen worden verstuurd.

Zodra (aspirant) studenten toegang hebben tot MijnAventus, kunnen ze met de ‘Stel een vraag’-button heel eenvoudig allerhande vragen stellen zonder opnieuw gegevens op te geven

In lijn met wat onze doelgroep verwacht, is het aanmeldformulier op alle devices klantvriendelijk en makkelijk te gebruiken.





Wat gebeurt  
dit jaar nog  
meer?



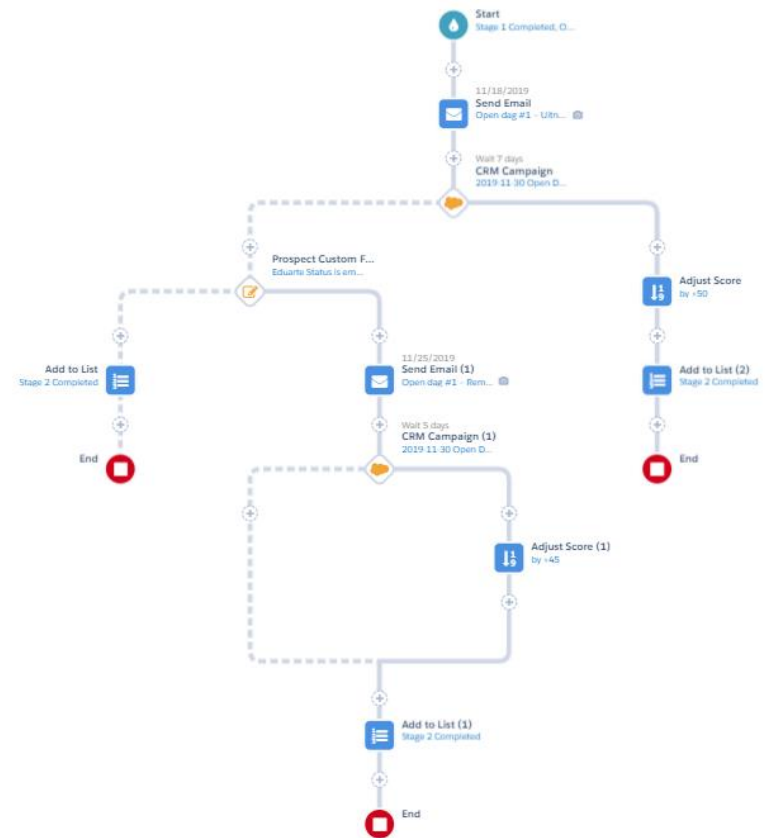
Cobra CRM



# Marketing automation

👍 Geautomatiseerd (rule-based) versturen van e-mails

👍 Mogelijkheid tot 'a-b testen'



Cobra

CRM

# > Marketing automation

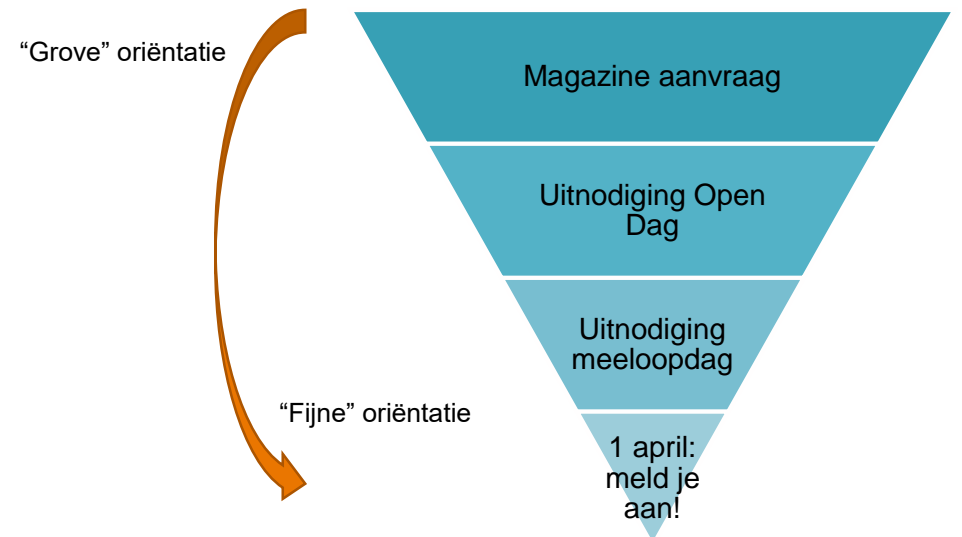
👍 Geautomatiseerd (rule-based) versturen van e-mails

👍 Mogelijkheid tot 'a-b testen'



Cobra

CRM





Vooruit  
kijkend...



CRM

# > Ontwikkelingen korte- en lange termijn



- Verkennen mogelijkheden AI voor VSV  
reductie en verbeteren studiesucces

- Werken aan engagement journey in periode  
'aanmelding tot eerste schooldag'
- Integratie whatsapp- en chat gesprekken in CRM
- Interacties via social media ontsluiten in CRM



Cobra

CRM



# > Weer weten of vragen?

Vincent Revenboer

[Vrevenboer@cobracrm.nl](mailto:Vrevenboer@cobracrm.nl)

M: 06-37 44 34 81

Bjorn Letink

[Bletink@aventus.nl](mailto:Bletink@aventus.nl)

M: 06- 12 69 19 83



Cobra

CRM



# Aventus

De school waar jij 't maakt

Cobra

CRM