

STAP 3: Externe data

In deze stap combineert STAP 1 en 2. Hierbij maakt u een onderdeling naar de 4 thema's: Klant, product, processen en maatschappij. Tevens bekijkt u welke externe bronnen voor u relevant zijn.

1 Selecteer in kolom A een vraag die u graag beantwoord wilt hebben.

2 Selecteer in kolom B welke data intern beschikbaar zijn en een bijdrage kunnen leveren aan het beantwoorden van uw vraag.

3 Selecteer in kolom C welke externe data een bijdrage kunnen leveren aan het beantwoorden van uw vraag.

4 Noteer in kolom D welke partijen over deze data beschikken. U kunt hierbij ook op internet zoeken, bij organisaties met open bronnen zoals CBS of KVK of bij uw brancheorganisatie informeren of er publicaties zijn rondom uw vraagstelling.

STAP 3a: Uw klant

A Wat is uw vraag?	B Interne data Wat weet ik al over mijn klant? Tip: bekijk wat u eerder in STAP 2 aan beschikbare data heeft ingevuld.	C Externe data Welke externe data heb ik nodig?	D Wie kan mij verder helpen met de data die ik extern wil verkrijgen?
Wie is mijn klant? Welke rol speelt mijn klant? Wie zou mijn klant kunnen worden?	<input type="checkbox"/> Klantgegevens <input type="checkbox"/> Contracten <input type="checkbox"/> Informatieaanvragen <input type="checkbox"/> Anders, namelijk	<input type="checkbox"/> Sentiment op social media <input type="checkbox"/> Benchmark <input type="checkbox"/> Mode en trends <input type="checkbox"/> Brancherapportages <input type="checkbox"/> Ketenrapportages	
Welke producten, diensten of services wil mijn klant?	<input type="checkbox"/> Productinformatie <input type="checkbox"/> Servicedesk log <input type="checkbox"/> Klachten <input type="checkbox"/> Storingsoverzicht <input type="checkbox"/> Garantieafhandeling <input type="checkbox"/> Anders, namelijk	<input type="checkbox"/> Handelsregister <input type="checkbox"/> Tevredenheidsonderzoeken <input type="checkbox"/> Weer en klimaat <input type="checkbox"/> Voertuigregistratie <input type="checkbox"/> Arbeid en sociale zekerheid <input type="checkbox"/> Bedrijven <input type="checkbox"/> Bevolking	
Wanneer wil mijn klant benaderd worden? Wanneer wil mijn klant aankopen? Wanneer wil mijn klant geleverd krijgen?	<input type="checkbox"/> Campagne-informatie bv nieuwsbrieven <input type="checkbox"/> Verkoopinformatie <input type="checkbox"/> Kassa-informatie <input type="checkbox"/> Klantgegevens <input type="checkbox"/> Anders, namelijk	<input type="checkbox"/> Bouwen en wonen <input type="checkbox"/> Gezondheid en welzijn <input type="checkbox"/> Handel en horeca <input type="checkbox"/> Industrie en energie <input type="checkbox"/> Inkomen en bestedingen <input type="checkbox"/> Internationale handel <input type="checkbox"/> Landbouw	
Waar is mijn klant?	<input type="checkbox"/> Klantgegevens <input type="checkbox"/> Anders, namelijk	<input type="checkbox"/> Macro-economie <input type="checkbox"/> Natuur en milieu <input type="checkbox"/> Web analytics (bijv. van Google) <input type="checkbox"/> Business cases of best practices <input type="checkbox"/> Wetenschappelijke publicaties <input type="checkbox"/> Financiële en zakelijke diensten <input type="checkbox"/> Onderwijs <input type="checkbox"/> Overheid en politiek <input type="checkbox"/> Prijzen <input type="checkbox"/> Veiligheid en recht <input type="checkbox"/> Verkeer <input type="checkbox"/> Geografie <input type="checkbox"/> Topografie <input type="checkbox"/> Openbaar vervoer <input type="checkbox"/> Energieverbruik <input type="checkbox"/> Cultuur <input type="checkbox"/> Kunst <input type="checkbox"/> Anders, namelijk	