

Je CRM zit vol klanten met wie niemand meer contact heeft. Dat is geen tekortkoming van je systeem - het is de logische volgende stap: laat een AI-agent over je bestaande klantdata heen lopen. Deze checklist doorloopt vijf concrete stappen, zonder migratie naar een nieuw pakket. Doorloop ze in volgorde - elke stap bouwt voort op de vorige.

STAPPEN 1-3

De basis leggen

1. Kies één vraag die je data moet beantwoorden

Formuleer exact één vraag over je klanten die je nu niet kunt beantwoorden zonder een dag werk. Bijvoorbeeld: 'Met welke slapende klanten moet ik contact opnemen?' Eén vraag die de agent goed beantwoordt, is meer waard dan tien vragen half.

- ☐ De vraag gaat over klanten die al in je systeem staan
- ☐ Het antwoord kost je nu minstens een dag werk
- ☐ Eén blik op het antwoord vertelt je wat je moet doen

2. Maak je data klaar (de middag die alles bepaalt)

Reserveer één middag om je klantdata op te schonen voordat de AI-agent eroverheen gaat. Dubbele klanten samenvoegen, lege velden aanvullen, namen standaardiseren. De AI is zo goed als je data - vuilnis in, vuilnis uit.

- ☐ Geen dubbele klantrecords meer (check op e-mail en telefoon)
- ☐ Namen en bedrijfsnamen zijn eenduidig vastgelegd
- ☐ Velden die je vraag uit stap 1 raken zijn gevuld

3. Geef de agent toegang tot je bronnen

Verbind je CRM met de bronnen waarin klantcontact leeft: mailbox, facturatie en eventueel je agenda of ticketsysteem. Tools als Make, n8n of Zapier regelen de verbinding zonder code. Eén bron geeft een vertekend beeld.

- ☐ De agent kan lezen (niet schrijven) in je belangrijkste bronnen
- ☐ Mail- en factuurdata kloppen met je CRM-records
- ☐ Je weet waar je de verbinding kunt uitzetten

STAPPEN 4-5

Signaleren, handelen, uitbreiden

4. Laat de agent signaleren - laat jezelf handelen

De agent meldt wat er speelt ('deze vijf contracten verdienen aandacht') en stelt opvolg-acties voor, maar jij beslist en verstuurt. Klanten voelen het verschil tussen een systeem dat ze kent en een systeem dat ze bestuurt.

- ☐ De agent verstuurt niets automatisch - jij hebt de knop
- ☐ Je checkt de eerste twee weken dagelijks de signalen
- ☐ Je corrigeert verkeerde signalen direct in de agent

5. Evalueer na vier weken en breid dan pas uit

Kijk na vier tot zes weken terug: hoeveel signalen waren terecht? Hoeveel tijd leverde het op? Pas als één taak vervelend betrouwbaar is, voeg je een tweede toe. De eerste weken zijn afstemmen - dat is normaal.

- ☐ Je kunt in twee zinnen uitleggen wat het oplevert
- ☐ De foutmarge is kleiner dan de tijdswinst
- ☐ Er is een duidelijke tweede taak - of een bewuste stop

Belangrijkste les uit de praktijk: begin klein. De machinefabriek die haar slapende klanten wekte, het installatiebedrijf met actuele dossiers en het schoonmaakbedrijf dat opzeggingen voorkwam - allemaal begonnen ze met één vraag over bestaande data.

Vragen over een stap?

Neem contact op voor een vrijblijvend gesprek over CRM en AI in jouw bedrijf.

Spies Creations | Stephan Spies

stephan@spiescreations.nl | spiescreations.nl | KvK: 57215782