

6 einfache Tipps zum Vergleichen von CRM-Systemen

Eine lange Checkliste mit technischen Anforderungen zu erstellen, um zu beurteilen, welchen CRM-Anbieter Sie wählen sollen, ist einfach. Technische Anforderungen sind zwar leicht zu vergleichen, können aber leider auch ein falsches Bild davon vermitteln, wie gut das System Ihren Anforderungen gerecht wird, wie benutzerfreundlich es ist und ob es das langfristige Wachstum Ihres Unternehmens unterstützt. Füllen Sie Ihre Entscheidung also nicht nur auf Basis der technischen Anforderun-

1

Denken Sie langfristig und skalierbar

Oft wird zu spät erkannt, dass es an der Zeit ist, ein CRM-System zu kaufen. Das führt zu einer überstürzten Implementierung und zur Wahl eines Systems, das nicht auf das Unternehmen zugeschnitten ist und sich nicht mit dessen Wachstum weiterentwickeln kann. Wählen Sie ein skalierbares System, das Ihnen die Möglichkeit gibt, im Laufe der Zeit Änderungen daran vorzunehmen, anstatt nur schnell implementierbar zu sein. So verhindern Sie, dass Sie aus Ihrem CRM-System herauswachsen und sich nach ein paar Jahren nach einem Neuen umsehen müssen.

2

Bitten Sie jeden Anbieter, seine Lösung zu präsentieren

Stellen Sie jedem Anbieter Ihre Herausforderungen und Ziele vor und bitten Sie ihn, ein Angebot auf der Grundlage Ihrer identifizierten Problemstellungen zu entwickeln. Die meisten Anbieter haben jahrelange Erfahrung mit der Lösung ähnlicher Probleme und können Ihnen leicht helfen, die Funktionen zu identifizieren, die Sie am meisten benötigen.

3

Lassen Sie Ihre Mitarbeiter das System sehen

Stellen Sie sicher, dass Mitarbeiter aus Ihren verschiedenen Abteilungen das neue System zu Gesicht bekommen, um einen Eindruck von dessen Benutzerfreundlichkeit zu bekommen. Dessen technische Leistung ist nämlich nicht viel wert, wenn die Mitarbeiter es nicht mögen. Stellen Sie also sicher, dass ihnen gefällt, was sie sehen, um eine erfolgreiche Implementierung und Nutzung des

4

Vergleichen Sie die Lebenszyklus-Kosten

Natürlich sollten Sie ein günstiges CRM-System kaufen, das in Ihr Budget passt. Allerdings ist es leicht, sich von den Kosten für die Inbetriebnahme blenden zu lassen und dabei die tatsächlichen Lebenszyklus-Kosten für die Nutzung des Systems über Jahre hinweg aus den Augen zu verlieren. Vergessen Sie nicht, laufende Kosten wie Integrationen, Add-ons und Support mit einzuberechnen. Kostenlose CRM-Systeme sind oft kostenpflichtig, wenn bestimmte Schwellenwerte erreicht werden (Anzahl der Benutzer, Kontakte o. ä.), vergessen Sie also nicht, Kosten wie diese in Ihre Kalkulation einzubeziehen.

5

Fordern Sie Referenzen

Bitten Sie jeden Anbieter, Ihnen Referenzen aus Ihrer eigenen Branche zu präsentieren und/oder vorzustellen, um zu sehen, wie sie ihre Herausforderungen gelöst haben. Unternehmen in der gleichen Branche haben oft ähnliche Probleme, und wenn der Anbieter in der Vergangenheit bereits ähnliche Lösungen geliefert hat, gibt Ihnen das einen guten Indikator dafür, wie gut ein System zu Ihnen passt.

6

Stellen Sie laufende Schulungen und Support sicher

Einige Anbieter minimieren den Schulungsaufwand, um einen niedrigeren Preis anbieten zu können, was für den Käufer meist nach hinten losgeht, da dessen Anwender frustriert sind und nicht wissen, wie das System funktioniert. Es ist auch nicht selbstverständlich, dass Anbieter einen Support anbieten, der leicht zu erreichen ist, wann immer Sie Hilfe benötigen. Vergewissern Sie sich, dass der CRM-Anbieter, für den Sie sich entscheiden, ein umfassendes Schulungsprogramm sowie einen sachkundigen Support anbietet, der sowohl die Benutzer als auch die Systemadministratoren kontinuierlich unterstützen kann.

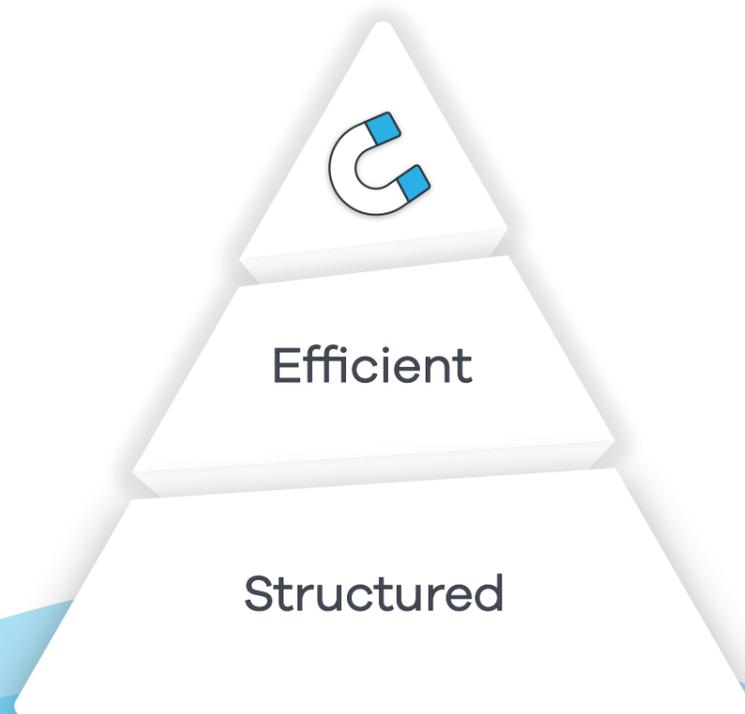
Gemeinsam mit Lime erfolgreich mit CRM

Skandinavische CRM-Experten

Mit gut 290 Mitarbeitern sind wir einer der größten CRM-Anbieter in Skandinavien. Wir haben 8 Niederlassungen in Schweden, Norwegen, Finnland, Dänemark, den Niederlanden und Deutschland. Wenn wir nicht in Ihrer Nähe sind, fahren wir dorthin. Der Rekord eines unserer Verkäufer liegt bei 1620 km mit dem Auto in 2 Tagen. Und die waren es absolut wert!

30 Jahre Erfahrung

Wir haben mehr als 6000 Firmen geholfen, mit benutzerfreundlichen CRM-Lösungen bessere Ergebnisse zu erzielen. Unser Unternehmen besteht seit mehr als 30 Jahren und wir sind unglaublich stolz auf all unser Wissen, das wir mit unseren Kunden teilen.



Ordnung & Struktur

Mit einem CRM-System sammeln Sie alles von Adressdaten, Finanzinformationen und wer zuletzt mit wem gesprochen hat, bis hin zu Dokumenten und Erinnerungen.

Effizienteres Arbeiten

Sie sparen Zeit, indem Sie keine Arbeit doppelt machen müssen, sondern stattdessen lieber noch mehr Geschäfte abwickeln. Dies schafft Raum für andere Dinge, steigert den Umsatz und bietet dem Kunden ein besseres Einkaufserlebnis.

Werden Sie ein Kundenmagnet!

Finden Sie das kleine Extra in Ihrem Produkt/Ihrer Dienstleistung und in Ihrem Umgang mit dem Kunden, das diese dazu bringt, sich für Sie zu entscheiden und auch bei Ihnen zu bleiben. Und es gibt kein billigeres Marketing, als von zufriedenen Kunden weiterempfohlen zu werden.