

6 eenvoudige tips om CRM-systemen te vergelijken

Het is eenvoudig om een lange checklist te maken met technische eisen om simpel af te kunnen wegen welke CRM-leverancier je zou moeten kiezen. Technische vereisten zijn makkelijk te vergelijken, maar kunnen helaas een verkeerd beeld geven van hoe goed het systeem jouw uitdaging aan zal kunnen, hoe gebruiksvriendelijk het is en of het bedrijf je ondersteunt in de groei op de langere termijn. Dus in plaats van alleen uit te gaan van technische vereisten, zorg je er met deze 6 eenvoudige tips voor dat je de juiste leverancier kiest:

1

Denk schaalbaar en aan de lange termijn

Men realiseert zich vaak te laat dat het tijd is om een nieuw CRM-systeem aan te schaffen, wat resulteert in een gehaast proces om snel op gang te komen met het systeem. Het resultaat is dan vaak dat er een systeem gekozen wordt dat niet aangepast is aan het bedrijf en dat niet ontwikkeld kan worden naarmate het bedrijf groeit. Zorg ervoor dat je een schaalbaar systeem kiest dat de mogelijkheid biedt om in de loop der tijd functies toe te voegen en aan te passen in plaats van een systeem te kiezen dat snel geïmplementeerd kan worden. Dit voorkomt dat je uit je CRM-systeem groeit en nóg meer geld en tijd moet investeren om na een aantal jaar iets nieuws te vinden.

2

Laat elke leverancier hun oplossing presenteren

Presenteer je uitdagingen en doelen voor elke leverancier en vraag ze een voorbeeld te maken op basis van je geïdentificeerde problemen. De meeste leveranciers hebben vele jaren ervaring in het oplossen van vergelijkbare problemen en kunnen je eenvoudig helpen te identificeren welke functies je het hardst nodig hebt.

3

Laat je medewerkers het systeem zien

Zorg ervoor dat je medewerkers van verschillende afdelingen het systeem bekijken, om een gevoel te krijgen van de gebruiksvriendelijkheid. Technische prestaties zijn niet veel waard als de medewerkers het nieuwe systeem niks vinden, dus zorg ervoor dat ze wat ze te zien krijgen interessant vinden, om er zeker van te zijn dat de implementatie en het gebruik van het systeem succesvol zal zijn.

4

Vergelijk de levenscycluskosten

Natuurlijk moet je een redelijk geprijsd CRM-systeem kopen dat binnen je budget past. Je kunt je echter al gauw blindstaren op de opstartkosten, in plaats van te kijken naar de werkelijke levenscycluskosten voor het gebruik van het systeem de komende jaren. Vergeet niet om de lopende kosten voor bijvoorbeeld integraties, add-ons en support erbij op te tellen. Gratis CRM-systemen sturen vaak een rekening wanneer er bepaalde drempelwaarden bereikt worden (aantal gebruikers, contacten, enz.), dus vergeet niet om deze kosten mee te nemen in je berekening.

5

Vraag om referenties

Vraag elke leveranciers om referenties te presenteren en/of je voor te stellen aan referenties binnen je eigen branche, zodat je kunt zien hoe zij hun uitdagingen hebben aangepakt. Bedrijven in dezelfde branche lopen vaak tegen dezelfde problemen aan en dat geeft je een goed beeld van hoe goed een systeem bij jullie past als de leverancier dezelfde oplossingen al eerder heeft aangeboden.

6

Zorg voor doorlopende opleidingen en support

Sommige leveranciers minimaliseren opleidingen om hun systeem tegen een lagere prijs aan te kunnen bieden, wat vaak resulteert in gefrustreerde gebruikers die niet weten hoe het systeem werkt. Het is niet vanzelfsprekend dat leveranciers support aanbieden waar je makkelijk contact mee op kunt nemen als je hulp nodig heeft. Zorg ervoor dat de CRM-leverancier van je keuze een uitgebreid opleidingstraject aanbiedt en een deskundige supportafdeling heeft, die zowel de gebruikers als de systeembeheerders kan ondersteunen.