

6 vinkkiä CRM-järjestelmien vertailemiseen

CRM-palveluntarjoajaa valittaessa voi olla hyödyksi tehdä tarkistusluettelo vaadituista ominaisuuksista valintaa helpottamaan. Järjestelmältä vaaditut ominaisuudet ja toiminnallisuudet ovatkin helposti verrattavissa, mutta ne voivat antaa vääristyneen kuvan siitä, kuinka hyvin järjestelmä taipuu tarpeisiinne ja kuinka käyttäjäystävällinen se on. Tai tukeeko järjestelmä pitkällä tähtäimellä yrityksenne kasvua. Sen sijaan, että tarkastelisit ainoastaan teknisiä ominaisuuksia, varmista palveluntarjoajan sopivuus käymällä läpi nämä kuusi huomiota:

1

Huomioi pitkän tähtäimen kehitettävyyys

CRM-järjestelmän tarve huomataan usein liian myöhään. Tämän vuoksi prosessia kiirehditään, jotta järjestelmä saataisiin nopeasti käyttöön. Kiireen vuoksi yritys saattaa tulla valinneeksi järjestelmän, jota ei ole mukautettu yrityksen työvirtoihin ja jota ei voida jatkokehittää liiketoiminnan kasvun tahdissa. Sen sijaan, että valitsisit mahdollisimman nopeasti käyttöönotettavan järjestelmän, harkitse skaalautuvaa järjestelmää, jossa toimintoja on mahdollista lisätä ja muokata ajan saatossa. Ei ole lystiä huomata muutaman vuoden päästä, että CRM-sijoitus on käynyt riittämättömäksi ja että edessä on uuden hankinta.

2

Anna jokaisen palveluntarjoajan esitellä ratkaisunsa

Esitä tavoitteenne ja liiketoimintanne kipupisteet jokaiselle palveluntarjoajalle ja pyydä heitä laatimaan ehdotus tunnistamienne ongelmien perusteella. Useilla palveluntarjoajilla on kokemusta vastaavanlaisten ongelmien ratkaisemisesta, ja he voivat helposti auttaa teitä tunnistamaan sen, mille toiminnoille teillä on suurin tarve.

3

Esittele järjestelmä työntekijöille

Käy järjestelmiä ja ratkaisuehdotuksia läpi eri osastojen työntekijöiden kanssa, jotta osaat arvioida sen käytettävyyttä eri tehtävissä. Järjestelmän toiminnallisuuksien kirjolla ei ole paljoakaan painoarvoa, jos työntekijät eivät koe sen tukevan heidän suoriutumistaan omissa työtehtävissään. Varmista siis ensiksi, että järjestelmä täyttää käytännön työtehtävien asettamat vaatimukset. Näin onnistutte varmemmin käyttöönotossa ja saavutatte riittävän korkean käyttöasteen.

4

Vertaa elinkaarikustannuksia

CRM-hankintaa varten on rajallinen budjetti. Aloituskustannuksiin ei kannata kuitenkaan jumittua, vaan huomioon kannattaa ottaa myös järjestelmän todelliset käyttökulut vuosien saatossa. Muista myös ottaa huomioon juoksevat kulut esimerkiksi integraatioiden, uusien toiminnallisuuksien ja asiakastuen osalta. Ilmainen CRM-järjestelmä muuttuu usein maksulliseksi siinä vaiheessa, kun ylitetään tietyt kynnsarvot kuten käyttäjien lukumäärä. Nämä kustannukset on syytä ottaa mukaan laskelmaasi.

5

Pyydä suositteluja

Pyydä jokaista palveluntarjoajaa esittelemään omalta toimialaltanne suosittelijoita ja näille tehtyjä ratkaisuja. Saman toimialan yrityksillä on usein vastaavanlaisia ongelmia, joten ne toimivat hyvinä viitteinä siitä, kuinka hyvin järjestelmä sopisi teidän tarpeisiinne. Tämä on toki mahdollista ainoastaan siinä tapauksessa, että palveluntarjoaja on aiemmin toimittanut ratkaisuja toimialanne yrityksille.

6

Varmista koulutuksen ja tuen jatkuvuus

Jotkut palveluntarjoajat arvioivat käyttäjäkoulutuksen tarpeen alakanttiin voidakseen madaltaa tarjouksensa hintaa. Tämä saa kuitenkin usein käyttäjät turhautumaan puutteellisen perehdytyksen takia. Jos sen takia käyttöaste jää matalaksi ja järjestelmä ei tuota toivottua lisäarvoa, epäsuora kustannus on äkkiä kalliimpi kuin riittävän käyttäjäkoulutuksen hinta. Sekään ei ole itsestään selvää, että palveluntarjoaja tarjoaisi asiakastukea, johon on helppo ottaa yhteyttä avun tarpeessa. Varmista siis, että valitsemasi CRM-palveluntarjoaja pystyy tarjoamaan sekä kattavan koulutussuunnitelman että myös asiantuntevan asiakastuen sekä tavallisille käyttäjille että pääkäyttäjille.