

6 enkla tips för att jämföra CRM-system

Det är enkelt att ta fram en lång checklista med tekniska krav för att enklare utvärdera vilken CRM-leverantör som ni ska välja. Tekniska krav är lätta att jämföra, men kan tyvärr ge en felaktig bild av hur väl systemet kommer klara era utmaningar, hur användarvänligt det är och om det kommer stötta er organisation till långsiktig tillväxt. Så istället för att bara utgå från tekniska krav, säkerställ rätt val av leverantör med dessa 6 enkla tips:

1

Tänk långsiktigt och skalbart

Man inser ofta för sent att det är dags att köpa ett CRM-system, vilket resulterar i att man påskyndar implementeringen och väljer ett system som inte är anpassat efter verksamheten och som inte kommer kunna utvecklas i takt med att den växer. Välj ett skalbart system som ger er möjligheten att göra ändringar i det med tiden, snarare än att det bara ska kunna implementeras snabbt. Detta förhindrar att ni växer ur ert CRM-system och måste leta efter ett nytt efter några år.

2

Be varje leverantör presentera sin lösning

Presentera era utmaningar och mål för respektive leverantör och be dem ta fram ett förslag utifrån era identifierade problemformuleringar. De flesta leverantörer har många års erfarenhet från att lösa liknande problem och kan enkelt hjälpa er identifiera vilka funktioner som ni har störst behov av.

3

Låt medarbetarna se systemet

Se till att låta medarbetare från era olika avdelningar se systemet, för att få en känsla för hur användarvänligt det är. Teknisk prestanda är inte mycket värt om medarbetarna inte gillar det nya systemet, så se till att de gillar vad de ser för att försäkra er om en lyckad implementation och användande av systemet.

4

Jämför livscykelkostnader

Självklart ska ni köpa ett prisvärt CRM-system som passar er budget. Det är däremot lätt att stirra sig blind på uppstartskostnader snarare än den faktiska livscykelkostnaden för att använda systemet flera år framöver. Glöm inte att inkludera löpande kostnader för exempelvis integrationer, add-ons och support. Gratis CRM-system tar ofta betalt när man uppnår vissa tröskelvärden (antal användare, kontakter m.m.), så glöm inte ta med sådana kostnader i er kalkyl.

5

Begär referenser

Be varje leverantör presentera och/eller introducera er till referenser i er egen bransch för att se hur de löste sina utmaningar. Företag i samma bransch stöter ofta på liknande problem och det ger er en god indikator på hur väl ett system passar er om leverantören levererat liknande lösningar tidigare.

6

Säkerställ löpande utbildning och support

Vissa leverantörer minimerar utbildningar för att kunna erbjuda ett lägre pris, vilket ofta slår tillbaka med frustrerade användare som inte vet hur systemet fungerar. Det är inte heller självklart att leverantörer erbjuder en support som är lätt att kontakta när man behöver hjälp. Säkerställ att CRM-leverantören ni väljer erbjuder en omfattande utbildningsplan samt en kunnig support som löpande kan stötta både användare och systemadministratörer.