



GUIDE

Valg af nyt CRM-system

Et CRM-system er et værktøj, der samler alle aktiviteter og al kommunikation mellem virksomheden og kunder/samarbejdspartnere. Den grundlæggende filosofi om "Customer Relationship Management" (CRM) er at opbygge bedre kundeforhold - og hovedformålet med et CRM-system er at tilbyde de værktøjer, som virksomheden har brug for for at opnå det. Desuden vil det rigtige CRM-system kunne effektivisere flere af virksomhedens interne opgaver. Start med at tage stilling til punkterne på denne liste for at få mest muligt ud af dit nye system

Vurdér hvad du vil opnå med det nye CRM-system

Start altid med at kortlægge de udfordringer, du forsøger at løse. Kæmper du for eksempel med at nå salgsmålene? Er der for få nye kunder - eller oplever du, at tidligere gode kunder falder fra? Er det besværligt at følge op på leads?

Når du har kortlagt de vigtigste udfordringer, bør du se nærmere på de rutiner, der påvirker disse udfordringer i dag. Baseret på ovenstående kan det være smart at se på jeres rutiner vedr. det første kundemøde, tilbud, forhandling og opfølgning. Desuden bør du spørge dig selv om følgende:

- Er der dele af disse processer, der tager for lang tid, er vanskelige at gennemføre eller har forårsaget utilfredshed blandt kunder? Tag altid udgangspunkt i, hvilke udfordringer dit HR-system skal løse. En softwareløsning er kun et middel til at nå et samlet mål og ikke et mål i sig selv.
- Hvad adskiller en salgsproces med potentielle kunder fra en salgsproces med eksisterende kunder?
- Hvor i processen må du foretage ændringer for at nå virksomhedens mål?

Alle svarene skaber grundlaget for at kunne besvare hovedspørgsmålet: Hvordan kan et CRM-system hjælpe mig med virksomhedens udfordringer?

Definér krav til teknologi, interface og support

Alle virksomheder, der implementerer et nyt system, skal tænke på, hvilke systemer de bruger i dag. Skal det nye system helt eller delvis erstatte de gamle systemer - eller være en tilføjelse? Det er især vigtigt at vurdere, om de forskellige systemer skal og bør kunne tale sammen.

Bør CRM-systemet for eksempel kunne behandle information om aktivitet på virksomhedens hjemmeside? Skal det integreres med et eksisterende projektstyringsværktøj, eller ser du måske efter et kombineret CRM- og projektstyringssystem? Skal det nye system være kompatibelt med CRM-systemet i andre afdelinger af virksomheden? Kortlæg følgende:

- Hvor datakyndige er de ansatte?
- Hvilken feedback har medarbejderne givet på de øvrige systemer?
- Har I brug for adgang til dit systemet fra tablet eller smartphone?
- Har I egen it-afdeling?

Hav budgettet klart for det nye CRM-system

Når det kommer til finansiering, er der især ét valg, der påvirker: om I vælger en server- eller en cloud-baseret løsning. Med en cloud-baseret løsning betaler du pr. bruger pr. måned, mens en server-baseret løsning kræver mere kapital ved opstart til bl.a. hardware, software og licenser. Andre ting, der vil påvirke prisen, er behovet for tilpasning, tillægsløsninger og integration med andre systemer. Server-baserede og cloud-baserede CRM-systemer har forskellige fordele og ulemper, som alle bør tages i betragtning – hvis der som udgangspunkt er økonomisk råderum for begge løsninger.

Sammenlign systemer med et klart fokus på virksomhedens behov

Gå ikke i fælden med at sammenligne systemer på baggrund af hvor mange smarte tillægsfunktioner de har. Faren er, at du glemmer detaljeforskellene i de funktioner, som din virksomhed rent faktisk har brug for, hvilket kan gøre en betydelig forskel for både brugeroplevelsen og resultatet. Men indhent altid tilbud fra mindst to leverandører, gerne baseret på en kravspecifikation, så du både har noget at sammenligne tilbuddene med og sikrer dig at finde en leverandør, der forstår din forretning og kan blive en god samarbejdspartner.

Husk at du ikke behøver at finde CRM-systemet helt på egen hånd

At vælge CRM-værktøj handler i det store og hele om at finde nogen, der kan hjælpe dig med at kortlægge de behov, du skal have dækket. Et grundigt forarbejde gør kortlægningen nemmere, men vi går altid gennem behovene sammen med dig for at fange alle detaljerne.

Vil du høre mere?

Du er velkommen til at kontakte vores CRM-afdeling, hvis du vil vide mere om, hvordan vi kan hjælpe dig eller hvis du ønsker et tilbud.

Vi har mange års erfaring med CRM-værktøjer og -rådgivning og er ikke bange for at blive sammenlignet med andre leverandører på at give det bedste tilbud til dig og din virksomhed.

Spørg efter Lars Olsen eller Søren Lyster på tlf. +45 49 22 46 46 send os en mail på: solutions@amesto.dk

Se mere på <https://www.amestosolutions.dk/forretningssystemer/crm-system/>