



Aanschaffen CRM

Vragen die je jezelf kunt stellen bij het kopen van een CRM:



1 Wat verwacht je van een CRM?

Waarom wil je een CRM implementeren binnen je bedrijf? Welk doel heb je voor ogen? Wil je gegevens van je klanten of opdrachtgevers meer inzichtelijk krijgen of wil je andere processen optimaliseren, zoals logistieke of financiële processen? Vraag je af welk proces je wilt en denkt inzichtelijker te krijgen met een CRM.

2 Is mijn organisatie klaar voor de implementatie van een CRM?

Werken de verschillende afdelingen van jouw bedrijf samen? Of gebeurt dat op dit moment niet en is het wel nodig? Een CRM bijhouden vraagt een klantgerichte aanpak. Het kan dus zijn dat je eerst wilt kijken naar je bedrijfscultuur en/of je medewerkers er klaar voor zijn om met een dergelijk systeem te werken. Stel deze vraag ook aan je medewerkers.

3 Hoe lopen de processen op dit moment?

Wat gaat er goed en waar gaat het op dit moment niet goed in je organisatie? Waar verzamel je op dit moment de huidige klantgegevens en hoe worden deze geüpdatet?

Door precies te weten hoe de processen in jouw bedrijf lopen, kun je de behoefte van de organisatie op het gebied van een CRM-systeem beter in kaart brengen. En weet je meteen welke processen je straks met je gloednieuwe CRM-systeem wilt optimaliseren.

4 Welke functies heb je nodig om processen te verbeteren?

Wat is voor jouw organisatie absoluut noodzakelijk en wat is onnodig? Welke wensen en/of eisen heb je voor een CRM-systeem voor jouw organisatie?

5 Met welke systemen wil je jouw CRM koppelen?

Welke software gebruik je op dit moment? Kijk of je deze kan integreren/koppelen met het CRM dat je uiteindelijk kiest. Je wilt niet na de aanschaf verrast worden door koppelingen die niet mogelijk zijn. Houd hier dus rekening mee en kijk op basis hiervan ook naar de CRM-software pakketten die interessant zijn voor jou. Alleen dan zul je uiteindelijk minder tabbladen open hebben staan in je browser.

6 Wie wordt onderdeel van het projectteam?

Een CRM is niet in één dag geïmplementeerd en ready voor gebruik. Hier heb je een projectteam voor nodig. Zij gaan aan de slag met de verschillende vraagstukken om zo uiteindelijk te zorgen voor optimaal gebruik van het CRM. Wie van je medewerkers is hiervoor geschikt en hebben deze personen tijd?

7 Wat zijn onze toekomstplannen?

Als bedrijf wil je blijven groeien of in ieder geval voorbereid zijn op uitbreiding. Is het CRM dat je kiest hier ook klaar voor? Kun je ermee doorgroeien en het uitbreiden naar verschillende functionaliteiten?