



De plannen voor aanschaf van een CRM pakket zijn concreet. Wat u bezighoudt, is de vraag welke CRM software oplossing u moet kiezen met het grote aanbod op de markt. Welk pakket past bij de strategie van uw organisatie? Hoe gaat het CRM pakket bijdragen aan uw bedrijfsdoelstellingen? Welke software ondersteunt uw bedrijfsprocessen optimaal? Deze vragen zijn aan de orde zodra het besluit is genomen om de CRM visie organisatiebreed te implementeren. Vaak ingegeven door regelgeving, marktwerking, concurrentiepositie of gewoon door de noodzaak om kennis te delen en het opgebouwde bedrijfskapitaal te beschermen.

Visie op CRM software selectie

Bij de keuze voor een CRM pakket moet een aantal stappen worden doorlopen, waardoor het navolgende implementatietraject succesvol wordt. De keuze voor de software is niet een op zichzelf staand feit.

De beslissing om CRM software aan te schaffen is één, maar dan komen de vragen:

- Welke bedrijfsprocessen moeten worden ondersteund door de software?
- Hoe stellen we onze eisen en wensen op?
- Volgens welke criteria maken we de keuze voor de potentiële leveranciers?
- Wat is de meest kostenefficiënte en effectieve wijze om een software selectie traject uit te voeren?
- Op welke fronten gaat de CRM software bijdragen aan de bedrijfsdoelstellingen?

Eén van de mogelijkheden om het CRM fundament goed op te bouwen, is het laten begeleiden van de CRM software selectie door een expert.

Dit heeft verschillende voordelen, denk hierbij aan:

- Beschikbaarheid van uitgebreide kennis van de achtergrond, techniek en functionaliteit van de verschillende software aanbieders zodat ook de ondersteuning van de processen meegenomen wordt in de beoordeling. En er niet alleen aandacht voor het vastleggen van data is. Hierdoor kan ook een goede interpretatie van de antwoorden op een Request for Information worden gedaan;
- Korte doorlooptijden van het selectietraject (met bijbehorende investering) doordat gericht wordt op de belangrijke punten die het implementatie project tot een succes maken, en niet op de onbelangrijkere details;
- Inhoudelijke kennis, zodat de informatie die wordt gebruikt voor de beoordeling, ook meteen input is voor het navolgende projectplan.



Werkwijze

Om tot een goede CRM softwareselectie te komen zal er een Programma van Eisen en Wensen inclusief een aantal cases worden opgesteld. Dit laatste om inzicht te krijgen in hoe de software de dagelijkse processen ondersteunt. In het programma van Eisen en Wensen komen zowel technische, functionele als organisatorische aandachtspunten aan bod.

De softwareselectie kan op drie manieren plaatsvinden, passend bij uw eigen werkwijze:

- 1) Via een gestandaardiseerde vragenlijst en desk research een longlist van mogelijke leveranciers opstellen. De longlist wordt op basis van criteria omgezet naar een shortlist. Na de presentaties wordt van deze groep 1 of hooguit 2 leveranciers gekozen, die in de laatste fase nog in detail op vragen kunnen ingaan. Het spreekt voor zich dat dit een tijdsintensief, en dus ook kostbaar traject is;
- 2) Een andere vorm is dat er meteen een shortlist wordt opgesteld op basis van de wensen en eisen, gebaseerd op de uitgebreide marktkennis van CRM excellence. Deze geselecteerde leveranciers mogen dan een presentatie geven. Deze presentaties worden vervolgens geëvalueerd. Het meest passende aanbod wordt dan uitgenodigd om de relatie te bestendigen;
- 3) De derde vorm is de meest efficiënte: Op basis van het Programma van Eisen en Wensen zet CRM excellence de verschillende "passende" aanbieders tegen elkaar af en komt met een (onafhankelijk) advies. De leverancier die uit dit advies naar voren komt mag een bewijsvoering leveren en op basis hiervan wordt de keuze gemaakt. Mocht deze leverancier onverhoopt toch niet voldoen, dan zal een tweede advies met een alternatief worden gegeven.

Resultaat

Het resultaat van de inzet van CRM excellence tijdens het CRM software selectie traject is:

- Op uw eigen gewenste werkwijze afgestemd selectietraject;
- Snelle doorlooptijden inclusief toegespitste rapportages;
- Achtergrond en marktkennis van CRM leveranciers en hun producten, zodat valkuilen snel kunnen worden geconstateerd;
- Zekerheid ten aanzien van de procesondersteuning door inzet van cases in het selectietraject.

Wilt u uw CRM software selectie laten uitvoeren door een specialist in de markt, die ook heeft ervaren hoe het selectie spel vanuit de software leverancier werkt? Dan is het nu de tijd om samen te werken met een partij die hier ook de verantwoordelijkheid voor wil dragen: CRM excellence.