

FACT SHEET – CRM

GESCHIEDENIS

- De term CRM is nog relatief jong. Deze dook voor het eerst op einde jaren 90. Waar CRM oorspronkelijk een toepassing was die door 1 gebruiker op een PC gebruikt werd, heb je nu systemen die door alle medewerkers vanuit de cloud kunnen gebruikt worden.

BESCHRIJVING

- CRM staat voor Customer relationship management (ook 'klantrelatiebeheer', soms 'relatiemarketing' of 'verkoopbeheersysteem'). CRM is een werkwijze alsmede een technologie waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat en er wordt getracht elke klant een individuele waardepropositie aan te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. Daarnaast is de gedachte achter CRM dat klanten een betere behandeling krijgen naarmate zij een hogere waarde vertegenwoordigen voor de organisatie.
- CRM is, samen met ERP, momenteel de meest gebruikte pure business software.
- Bepaalde marketing-denkers menen zelfs dat bij een optimale invulling van de strategie, klanten waarop de organisatie verlies lijdt moeten worden gemotiveerd een andere leverancier of dienstverlener te zoeken (de-marketen).
- CRM-software wordt meestal ingedeeld in twee types: enerzijds software voor operationele functies (zoals marketingcampagnes, klantenservice, of sales force automation) en anderzijds software voor een beter inzicht in de klant, vaak 'customer intelligence' genoemd. De grotere CRM-suites integreren beide types. Tegenwoordig wordt ook steeds vaker een integratie met sociale netwerken voorzien, omdat die een steeds grotere rol spelen in de relatie die een bedrijf heeft met de klant.
- De verschillende onderdelen van een CRM-oplossing zijn mooi opgelijst in onderstaande figuur.



BELANGRIJKSTE VOORDELEN

- Een CRM systeem geeft een volledig beeld van de klant. Dit geeft de gelegenheid om het aanbod specifiek op de wensen van de klant af te stemmen.
- CRM geeft de gelegenheid om het verkoopproces volledig op te volgen gaande van prospect tot lead tot klant en aan de hand van historische gegevens een zicht te krijgen op de slaagkans en de omvang van de mogelijke bestellingen die een lead zal doen.

BELANGRIJKSTE NADELEN

- Je kan slechts informatie uit een CRM halen als deze er ook ingestoken werd. Verkopers zijn dikwijls niet geneigd om alle informatie in een CRM systeem te steken omdat ze er geen goesting of tijd voor hebben (of willen maken) de toegevoegde waarde niet inzien of omdat ze vrezen dat collega's met hun leads gaan lopen. Het gebruik van tablets en cloud maken wel dat het eenvoudiger is geworden om ter plaatse en onmiddellijk nota's en verslag in de CRM in te geven zodat dit niet 's avonds, na de uren of verplicht op kantoor dient te gebeuren.

KOSTPRIJS

- Eenvoudige CRM-software begint bij zo'n 200 euro per gebruiker. Meer typisch is 1.000 tot 2.000 euro per gebruiker, alles inbegrepen. Daarbij zal de dienstverlening, met name de configuratie, meestal evenveel kosten als de software. De configuratie van een CRM-pakket gebeurt doorgaans door de leverancier of integrator. Voor online CRM-software zoals Oracle CRM Fusion, Salesforce.com, SAP Sales on Demand of Microsoft CRM Live betaalt u een vast bedrag per maand (vanaf ongeveer 35 euro).

BEKENDE SOFTWARE

- MS Dynamics CRM
- Sugar CRM (Open Source) (The CRM Warehouse)
- Salesforce (enkel in Cloud beschikbaar)
- Efficacy CRM
- Exact Synergy
- ...

BRONNEN

- Wikipedia
 - http://nl.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management
- Smart Business Strategies
 - <http://www.smartbiz.be/smartbiz/151529/q-a-wat-is-erp-crm-en-wie-gebruikt-het/>