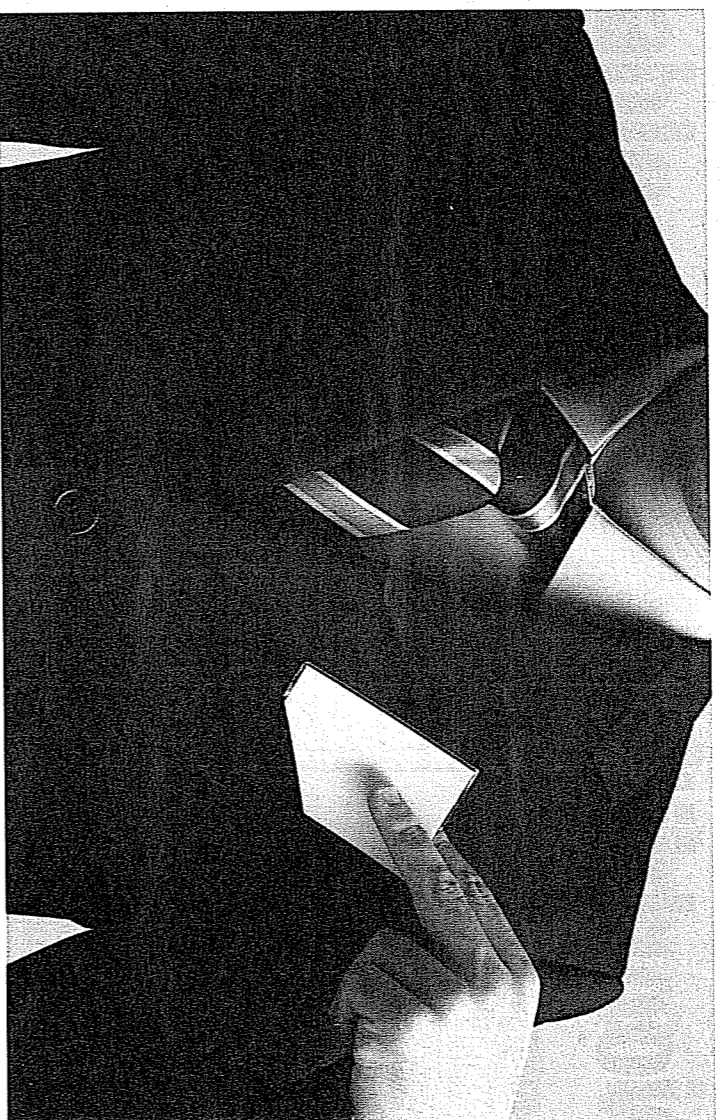


Computable verzamelt op de Topics interessante informatie rondom bepaalde onderwerpen. Gesteurd door een team van marktexperts worden de laatste trends, ontwikkelingen en inzichten op en rijfe gezet. Op deze pagina vind je de mening van experts over een actuele vraag op hun kennisgebied. Kijk ook op www.computable.nl/topics.

Maak en houd je CRM-systeem actueel

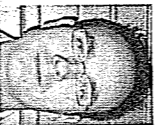
Met de officiële introductie van onze crm-experts is op Computable.nl het derdientende expertpanel live gegaan. Direct werden er allerlei tips gegeven over hoe bedrijven hun crm-systemen actueel kunnen maken en houden. Onze nieuwe experts aan het woord.



Shutterstock

In een eerdere opinië bijdrage van expert Harry van der Lint, managing partner bij Computer Profile, is in het afsluitende kader te lezen dat onderzoek in opdracht van het Britse Evaluation Centre heeft uitgewezen dat meer dan de helft van de ondernemingen niet tevreden is over de resultaten die het crm-systeem oplevert. 40 procent is tevreden of zelfs zeer tevreden. Ondanks de matige tevredenheid over crm zullen bedrijven hun systeem niet opgeven. Meer dan driekwart geeft aan dat ze hun pakket en proces momenteel of binnenkort aanpassen en uitbreiden om er meer voordeel uit te halen. Wij vroegen onze nieuwe experts om tips hoe crm-systemen actueel gemaakt en gehouden kunnen worden en hoe er wat positiever over crm gedacht kan gaan worden.

Ricardo Arnst
Directeur / senior consultant, TMC ERP Professionals



“Crm is geen automatische vraagstuk. Crm is in deze tijden nog meer dan in de hoogtijdagen een asset voor een onderneming, wanneer deze gedragen wordt door de totale organisatie. Bedrijven realiseren dit terdege,

EXPERTS GEZOCHT

Computable is bezig om al zijn 25 topics te voorzien van een expertpanel. Voor de komende tijd zijn wij op zoek naar experts op de volgende vakgebieden:

ERP: erp@computable.nl
Infrastructuur:
infrastructuur@computable.nl
Loopbaan: loopbaan@computable.nl
Netwerken: netwerken@computable.nl
Overheid: overheid@computable.nl
Telecom: telecom@computable.nl

Ben jij expert op één van bovengenoemde zes vakgebieden, stuur dan een e-mail met je gegevens (naam, functie, bedrijf, werkzaamheden) naar het bijbehorende e-mailadres.

maar gebruiken het crm-systeem veelal nog als een klantenkaart van de tweede generatie. Crm werkt pas echt wanneer de verkoopafdeling er werkelijk niet zonder kan; wanneer het crm-systeem de link is tussen de organisatie en de markt. Alle contactmomenten met je klanten of prospects moet je inliceren en 'vangen' in dit crm-systeem, maar ook alle communicatie richting die markt moet gestart worden vanuit ditzelfde systeem. Wanneer dit crm-systeem echt alle meest recente gegevens over klanten en relaties juist herbergt, zal iedere verkoopafdeling dit graag gebruiken en zal het in combinatie met datamining ook helpen nieuwe klanten bij bestaande en nieuwe klanten te ontdekken en succesvol te benutten.”

Daphne Depasse
Zelfstandig informatiemanager, Depasse.nl



“Een crm-systeem zal in de praktijk pas goed werken als het aansluit op vele aspecten: de bedrijfsdoelstellingen, bedrijfsprocessen, organisatiestructuur en -cultuur, het personeel en de bestaande systemen. Een goed begin om het succes van bestaande crm-systemen te verhogen is de focus op de onderliggende processen. Als deze niet goed geregeld zijn, faalt elk systeem. Ontwikkeld heldere procedures om de content te allen tijde volledig, actueel en juist te laten zijn. Processen die zoveel mogelijk passen in de bestaande bedrijfsprocessen. Deze zijn namelijk vaak zodanig ingericht dat organisaties binnen de markt een onderscheidende positie kunnen innemen en daarom is het van groot belang om de ict niet leidend te laten zijn. Onderstreun de processen met een heldere rol- en taakverdeling en maak mensen eigenaar van gegevens. Wie is verantwoordelijk voor welke gegevens? Betrek ook de gebruikers erbij, zij zullen het crm-systeem uiteindelijk

wel of niet accepteren. Hoe werken zij het liefst? Waarom gaat het nu niet goed? Wat zijn belemmerende factoren? Het succes van een crm-systeem valt of staat met de onderliggende beheerprocessen en de gebruikers.”

Lean Rietveld
Productmanager crm, De Giessen Automatisering



“De markt kan positiever worden over crm wanneer er van tevoren beter nagedacht wordt over de implementatie. Er bestaat altijd een spanning tussen de eisen van het management en die van de werkvloer. De eerste uitdaging is om daar een balans in te vinden. Daarnaast is er veel te winnen door de manier van implementeren eens kritisch te bekijken. De traditionele manier waarbij alles van tevoren beschreven wordt, op basis van de beperkte kennis die op dat moment voorhanden is, en vervolgens zo uitgevoerd wordt leidt naar mijn mening tot veel ontevredenheid. Dan hebben we het nog niet over de veranderende omstandigheden tijdens zo'n traject. Ik pleit ervoor om een crm-implementatie deels volgens agile-methoden uit te voeren, dus met behulp van korte, overzichtelijke cycli die steeds een toepasbaar resultaat opleveren. De basis blijven we daarbij op de vertrouwde manier inrichten en bedrijfspecifieke functionaliteit dus volgens de agile-methode.”

René Boekman
Analist crm-applicaties, Delta Lloyd en docent crm, Hogeschool Utrecht



“Crm wordt vaak geassocieerd met ict, maar is toch in de eerste plaats een organisatorische uitdaging. Om succesvol te zijn met crm kunnen drie tips worden genoemd. Vorm multidisciplinaire klantteams waarin de business wordt aange-

voerd door een enthousiaste superuser en de ict-afdeling in de vorm van een beheerder zorgt voor een rechtstreekse functionele en technische ondersteuning waarbij tevens de datakwaliteit wordt gewaarborgd. Bovenal dienen deze teams geleid te worden door een management met commitment voor crm dat de noodzaak voor het werken met het crm-systeem inziet. Probeer ten tweede referentieonderzoek te doen bij geslaagde crm-trajecten binnen de eigen organisatie of bij andere ondernemingen. Zoek naar best practices via bijvoorbeeld de CRM Association. Volg tot slot de ontwikkelingen op de voet. De nieuwste trends zijn crm-systemen als SaaS-oplossing, het gebruik van het crm-systeem via synchrone webcams pda's en gepersonaliseerde websites die rechtstreeks zijn gekoppeld aan het crm-systeem.”

Harry van der Lint
Managing partner, Computer Profile



“Een succesvolle crm-implementatie distribueert binnen een organisatie marktkennis ter ondersteuning van businessplannen en verkoopstrategieën en begint met gebruikvoorbeeld de CRM Association. Het werkt bijvoorbeeld demotiverend voor gebruikers indien het systeem traag is, niet volledig beschikbaar is of dat het doorvoeren van mutaties lastig blijkt. Snel volgt dat iedere zinvolle analyse onmogelijk is en het beeld op de markt vertroebelt. 'Lead assignment' bijvoorbeeld moet transparant zijn. Niets is zo frustrerend als het feit dat men niet beloond wordt voor een deal terwijl tevens blijkt dat weinig invloed uit te oefenen is op verbetering van dit proces door betere segmentatie. Naast beschikbaarheid en standaardisatie zijn de sleutelwoorden dekking, actualiteit en volledigheid. Onze ervaringscijfers gaan uit van een 30 procent mutatiegraad op jaarbasis binnen contactpersonen-

data. Goede testcases is de kernkaartlijst: wat is de gemiddelde leectijd van de data op de lijst of neemt je gewoon de 2007-lijst en loop je er dan handmatig even doorheen?”

Renco Gounou
Executive business consultant, Atos Consulting



“Er wordt terecht opgemerkt dat het realiseren van 'customer excellence' veel verder gaat dan het implementeren van een crm-systeem. Uit recent onderzoek blijkt dat veel organisaties een 'inside-out'-aanpak hanteren en vervolgens niet verder komen dan navelstaren op de interne systemen. Crm is pas succesvol indien de klantprofielen en -systemen vanuit een 'outside-in'-aanpak worden ingericht en er gelijkmatig gestuurd wordt op het creëren van langetermijnrelaties met de klant. Focus op de wensen van je klant in plaats van op de verkoop van producten en richt je commerciële proces zo in dat je de klant faciliteert in zijn koopproces. Stel daarbij KPI's op, neem kleine stapjes tegelijk en meet de resultaten. Gebruik daarvoor feedback van de klant als input voor verdere verbetering van alle klantinteractieprocessen en koppel aan de klant terug welke verbeteringen je op zijn advies doorvoert. De klant zal van je houden!”

EXPERTS CRM LIVE

Vanaf nu is ook op het Topic CRM het expertpanel live. In dit panel zijn bedriven als Delta Lloyd, Atos Consulting, Accenture en Computer Profile vertegenwoordigd. Op www.computable.nl/crm zijn bijdragen terug te vinden over hoe SaaS het crm-tonaal verandert, het positiever onder de aandacht brengen van crm en fixed price-projecten. Ook expert crm@computable.nl met jouw gegevens en een korte motivatie.