

5 anledningar till ett CRM-system

CRM står för “Customer Relationship Management” och innefattar precis som det låter, att hantera relationen med sina kunder. Det används för att hantera interaktionen med nuvarande kunder, men även för att nå ut till nya potentiella kunder.

Ett CRM-system hjälper till att skapa en strategi för relationsmarknadsföring. Med hjälp av ett CRM system kan marknadsföring och försäljning optimeras och göras mer tidseffektiv, och därmed kan även lönsamheten inom ett företag förbättras. Införandet av ett CRM-system kan användas till att fokusera på säljprocessen, och automatisera arbetet för att på så sätt skapa tydliga och effektiva rutiner.

Ett CRM-system kan och bör integreras med befintligt affärssystem, och i förlängningen då även mot övriga verksamhetssystem. På så vis kan ett företags olika processer effektiviseras samt information kan synliggöras för alla involverade parter.

I den här guiden kommer vi att gå igenom fem anledningar till varför du bör ha ett CRM-system.

1

Mäta prestation

Det finns knappast en organisation som inte är intresserad av hur man presterar. Prestationer vill man mäta, och det kan vara försäljning i kronor och ören, förhållande till uppsatta mål, när i tiden vi väntar oss avslut, hur mycket vi säljer till en kund eller till en viss typ av kunder, hur många möten, telefonsamtal och aktiviteter vi gör. Allt detta presenteras i visualiserade rapporter, grafer eller filer som exporteras, för att sedan användas som besluts- och rapportunderlag.

2

Organisera data

Var lagras data? Det är vanligare än man tror att organisationer har data utspritt på en mängd olika digitala plattformar, eller i enskilda PC:s, Mobiler och/eller svåråtkomliga filsystem och i mer eller mindre avancerade Excel sheets. Detta innebär ett tidskrävande arbete för att skaffa viktig information om sin affär och sina kunder. I ett CRM-system går dessa data att samla och göra lättåtkomligt. Viktigt är att kunna spåra information om vad du själv gjort tidigare, vad andra gjort och att den informationen är tillgänglig på ett enkelt sätt för den som skall ha tillgång till den. Något man får på köpet är högre datasäkerhet och säker lagring.

3

Höjd kvalitet och spårbarhet på data

Att jobba med offertarbete, ärendehantering och säljrapportering är oftast ett mycket tidsödande arbete, och tenderar att sluka tid från proaktivt sälj- och kundvård.

Att underlätta arbetet för medarbetare med ett CRM-system höjer kvaliteten på den data som samlas in och lagras, med förutbestämda mallar och enkel hantering ger förutom stor tidsbesparing, också större bärighet för den data som sen skall ligga som beslutsunderlag. Spårbarhet av data, samt att den är lätt att söka fram och göras tillgänglig, är en framgångsfaktor, långt mycket viktigare än man tror.



Tänk på att:

Några av de viktigaste aspekterna för att effektivt använda ett CRM-system är det finns tydliga riktlinjer och att systemet är sammankopplat med övriga system.

Tydliga riktlinjer och processer

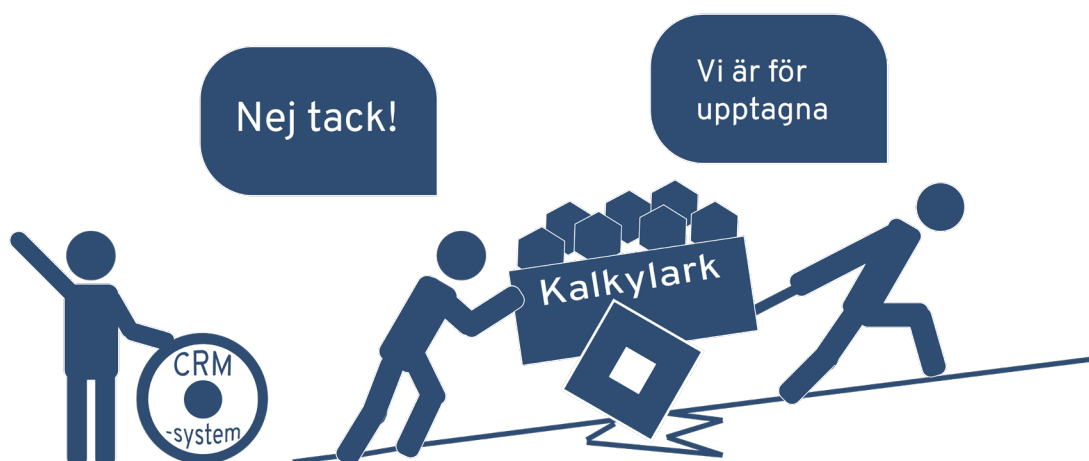
Om man vet vad man gör fel, är det lättare att åtgärda felen. För att hitta förbättringsområden är det viktigt att sätta upp riktlinjer för hur arbetet skall utföras. De flesta organisationer har satt upp steg och rutiner för hur arbetet skall utföras, men det behövs ett sätt att enkelt kunna vägleda och följa upp medarbetarna i det. Sugar CRM-systemet har ett unikt verktyg för att sätta upp riktlinjer och processer för medarbetarna, att visualisera detta och göra det möjligt att följa upp på arbetet.

4

Nytan av att automatisera och koppla ihop system

För att eliminera ytterligare tidstjuvar och effektivisera arbetet behöver de olika systemen man använder, kunna kommunicera och dela information med varandra i s.k integrationer. Det är i det sammanhanget också viktigt att få synkronisation mellan olika kommunikationshjälpmedel och bli uppmärksammas och automatisk påmind om händelser som offertuppföljning, möten, uppsägningstider och deadlines, något som är möjligt genom ett CRM-system.

5





www.exsitec.se | hej@exsitec.se

Whitepaper av Exsitec

Snickaregatan 40
582 26 Linköping

Tel. 010 - 333 33 00