

PerfectView

Vergelijk PerfectView online CRM software aan de hand van de onafhankelijke en objectieve review in dit artikel. Het Nederlandse PerfectView is sinds begin jaren '80 leverancier van CRM software. Dat gebeurde eerst met on-premises software voor CRM en het richt zich nu met de software as a service (SaaS) variant op zowel kleine als grote klanten. De online CRM software is beschikbaar sinds 2010 en elk jaar gaan er ongeveer 1000 nieuwe klanten mee aan de slag. PerfectView wordt door zowel grote als kleine bedrijven gebruikt in meer dan 30 landen, met name door bedrijven met Nederlandse hoofdkantoren.



Gebruiksvriendelijkheid

Het online CRM pakket oogt voor de eindgebruiker rustig, overzichtelijk, zakelijk en intuïtief. De user interface is eenvoudig met een duidelijk uitklapmenu en overzichtelijke schermen voor invoer en bewerken van gegevens. Een aardig detail is dat notities worden voorzien van een foto/avatar van de gebruiker die de notitie heeft geplaatst. Wat prettig werkt is dat mutaties direct worden doorgevoerd en dat een eindgebruiker die niet expliciet hoeft op te slaan.

Functionaliteit

Het streven van deze leverancier van de cloud CRM software is duidelijk om het beheer van klantrelaties zo eenvoudig mogelijk te houden. PerfectView biedt een grote gemene deler aan functionaliteit. Vanuit het menu "Mijn werkplek" kan elke gebruiker standaard zijn eigen trajecten opvolgen en informatie beheren in de vorm van:

- een generieke actielijst (te doen/to do);
- verkoopkansen;
- klanten;
- prospects;
- suspects;
- verkoop.



Onder het menu "Meer" zijn diverse overige functies ontsloten, waaronder:

- overzichten van personen en organisaties in diverse voorkomens;
- acties van collega's (bijvoorbeeld in geval van afwezigheid van een collega);
- beheer en overzichten van activiteiten als gespreksverslagen, mailingen en taken;
- wachtrijen (indien u taken niet aan personen wilt toekennen, maar door een team wilt laten opvolgen);
- definiëren en inzien van eigen selecties;
- benutten van social media (kanalen en team tweets);
- dashboard in de vorm van grafieken/charts over verkoopverwachting en verkoopresultaten;
- rapportages;
- tijdslijn met alle mutaties op chronologisch volgorde;
- configureren van webformulieren (voor aanvragen van of inschrijven voor nieuwsbrieven), waarna code beschikbaar is die u bijvoorbeeld kunt gebruiken op uw website.

PerfectView beschikt over een hele aardige e-mail marketing module voor het verzenden van mailings/campagnes. U kunt uitgebreid selecteren wie u een mailing wilt sturen en wordt inzichtelijk of deze is ontvangen, ingezien, etc. Daarnaast zijn het verkoop- en facturatieproces (verkoopkans, verkoopofferte en verkoopfactuur) goed met elkaar geïntegreerd. Offertes zijn in het Nederlands, Engels en Duits te genereren.



Per gebruiker is instelbaar of hij/zij het online CRM tool in het Nederlands, Engels en Duits wil gebruiken.

De gedachte achter PerfectView is dat de standaard beschikbare functionaliteit volstaat voor 80% van haar klanten. Afhankelijk van uw behoefte kunt u overige modules en rechten aan en uit te zetten voor gebruikersrollen. Een aantal noemenswaardige rechten zijn klachtenregistratie en -afhandeling, facturatie, support en in- en uitgaande postregistratie (document control).

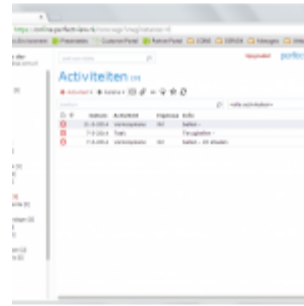
Flexibiliteit / aanpasbaarheid

De bedrijfskundige filosofie van PerfectView is de basis voor de werking van het online CRM tool. Het basismenu is voor 80% van de afnemers vaak al voldoende, maar daarnaast is mogelijk om via het modules en rechten aan en uit te (laten) zetten om PerfectView op uw eigen processen en werkwijze aan te laten sluiten.

Zelf velden toevoegen of functionaliteit aanpassen is binnen PerfectView niet mogelijk, behalve bij het onderdeel 'verkoopkansen'. Dit past ook niet in de filosofie van het bedrijf, zodat klanten niet afwijken van het voorgedefinieerde bedrijfskundige proces. Een bewuste keuze dus, daar waar een aantal andere online CRM systemen voor meer flexibiliteit kiezen. O.a. de lay-out van een offertedocument kan wel worden beïnvloed, zoals het logo, de uitlijning, etc.

Uitwisselbaarheid / connectiviteit

PerfectView ondersteunt het koppelen van agenda's voor Microsoft Outlook 2007, Microsoft Outlook 2010, iCal en Google Calendar, inclusief de standaard kalenders voor Android en iOS (iPhone en iPad). Hierbij wordt bij de meeste agendatoepassingen automatische synchronisatie ondersteund. Geplande activiteiten kunnen wel op een mobiel apparaat worden getoond, maar niet worden bewerkt.



Mailintegratie is binnen PerfectView mogelijk met Google Apps for Business. Hiermee kunt u naast integratie van e-mail uw contactpersonen importeren in Gmail en documenten uit Google Docs met PerfectView uitwisselen.

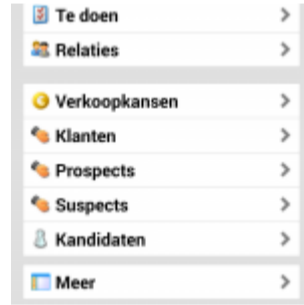
Vanaf medio 2014 is een API beschikbaar waarmee PerfectView functionaliteit van buitenaf te benutten is. Deze API bibliotheek heeft niet het basale niveau van enkelvoudige functies, maar stelt de volwaardige functies zoals u ze in PerfectView gebruikt ter beschikking.

Support

PerfectView biedt iedere nieuwe klant een domeindeskundige coach die samen met de klant o.a. de behoeften inventariseert, processen en werkwijze afstemt op functionaliteit, test en PerfectView inricht/configureert. Het is een vorm van ondersteuning waarmee de leverancier niet alleen ondersteunt bij implementatie van online software, maar ook van de bijbehorende werkwijze. De duur van de (kostenloze) beschikbaarheid van de coach hangt af van de afgenomen editie van de online software. Klanten hebben tevens de beschikking over een gratis helpdesk.

Mobiel

Het online CRM pakket is beschikbaar voor iOS (iPhone en iPad) en Android in de vorm van een app. De meest voor de hand liggende benodigde informatie wordt per item ontsloten en is veelal ook te bewerken. De app werkt bijzonder prettig en snel en is daarmee duidelijk geoptimaliseerd voor buitengebruik.



Social

Van personen en organisaties zijn van een aantal sociale media (Twitter, Facebook, LinkedIn en weblog) profielen vast te leggen. Vanuit PerfectView heeft u hiervan echter niet de beschikking over de preview van geplaatste posts/berichten.

Vergaande ondersteuning is uitgewerkt voor Twitter. U kunt zelf zgn. kanalen (zoekopdrachten) definiëren waarmee u vervolgens het sociale medium kunt volgen. Twitterberichten kunt u vrij eenvoudig omzetten in notities bij (potentiële) klanten, al dan niet op te volgen met een actie, of bijvoorbeeld geheel nieuwe prospects of leads.

Via de functie 'Team Tweets' is het mogelijk om vanuit elk account in PerfectView tweets te verzenden uit naam van uw organisatie, inclusief herkenbaarheid van de gebruiker die het bericht heeft 'getwitterd'.

Rapportage

De online CRM software bevat meer dan 50 standaardrapportages. Voor alle onderdelen van uw klantbeheer zijn één of meerdere rapportages beschikbaar. De weergaves van de rapportages zijn naar uw hand te zetten, maar u kunt rapportages niet zelf samenstellen. Maatwerk-rapportages kunnen eventueel door PerfectView worden ontwikkeld. Alle rapportages worden op de server opgebouwd en beschikbaar gesteld via e-mail. Tijdens werkdagen heeft u de rapportages vrijwel direct in uw mailbox, daarbuiten loopt de wachttijd soms op tot enkele uren of meer. Het nadeel ervan is dat u de rapporten niet meteen online kunt inzien. Het voordeel is dat kunt doorwerken terwijl de overzichten worden samengesteld. Daarnaast hoeft u de rapporten niet handmatig te bewaren, u heeft ze immers in uw mailbox.

Eigendom van gegevens

De gegevens die u vastlegt met de online PerfectView CRM software zijn uw eigendom en worden niet gebruik door de leverancier of derden. Uw data wordt opgeslagen in Nederland. Overigens worden uw gegevens opgeslagen in een eigen fysieke database. Dat houdt in dat uw gegevens niet in één grote database met herkenbare referenties aan u worden gelinkt, maar volledig autonoom worden opgeslagen.

Back-ups

Het software as a service (SaaS) CRM systeem maakt dagelijks back-ups van uw data die op twee locaties (redundant) worden bewaard. Daarnaast is het in het online CRM pakket mogelijk om per onderdeel zelf data te exporteren naar Excel conform zelf gedefinieerde overzichten.

Contractueel

De PerfectView online CRM software is beschikbaar in een aantal varianten. Voor één gebruiker wordt de Solo editie aangeboden. De gratis variant biedt u o.a. de beschikking over 50 MB opslagruimte en gratis helpdesk en de Solo Plus editie biedt u voor € 99,- per jaar daar bovenop het importeren van relaties, onbeperkte opslagruimte (fair use), koppelingen voor e-mail, agenda en documenten, de mobiele apps en een coach voor 1 uur.

De Team edities voor meer dan één gebruiker begint bij de Team 2 editie voor 2 gebruikers voor € 199,- per jaar, inclusief onbeperkte opslagruimte (fair use) en een coach voor 2 uur. Boven de 2 gebruikers is de Team 5 editie beschikbaar met een coach voor een dagdeel voor € 499,- per jaar. Indien u meer dan 5 gebruikers heeft, is er de Team 5 Plus editie voor € 799,- per jaar met een coach voor een dag, waarbij elke extra gebruiker boven de 5 € 300,- per jaar kost.

Overeenkomsten worden telkens stilzwijgend verlengd met een jaar. U dient het gebruik van PerfectView uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de contractduur op te zeggen. U kunt de CRM software online aanvragen, waarbij u akkoord dient te gaan met de gebruiksvoorwaarden. Het betreft eigen PerfectView voorwaarden die zijn toegespitst op de afname van de online software.

Vanaf mei 2014 is PerfectView is ook beschikbaar in de *Open Cloud Store* van KPN, waarmee het conform de ISO-certificering van KPN kan worden afgenomen.

Conclusie

PerfectView is een solide en goed doordacht online CRM systeem. PerfectView kiest voor een duidelijke visie op het beheer van klantrelaties en heeft dat vertaald in een online CRM oplossing met als mogelijk nadeel dat de flexibiliteit beperkt is. Het kent een zakelijke interface met goede mobiele ondersteuning. De beschikking over een coach vanuit de leverancier zelf biedt u bepaalde mate van zekerheid of uw processen en informatiebehoefte passen in de filosofie van PerfectView. De gratis Nederlandstalige helpdesk is een voordeel voor Nederlandse bedrijven.

Review Online CRM Software (http://www.vergelijk-online-crm.nl/betaalde-online-crm-software/perfectview/)	
Door	Rodney van der Kooij
Datum	2014-03-07
Product	PerfectView CRM online
Rating	★★★★☆