

CRM Checklist

Heeft mijn onderneming een CRM systeem nodig?

Customer Relationship Management

Beoordeel de onderstaande stellingen door met een ✓ aan te geven of deze van toepassing zijn op je **huidige situatie**, **wenselijke situatie** of dat deze **niet noodzakelijk** zijn

Stellingen: Relatiebeheer

	Huidige situatie	Wenselijke situatie	niet noodzakelijk
1 NAW-gegevens van mijn relaties zijn centraal opgeslagen en eenvoudig toegankelijk voor mij en mijn collega's	☐	☐	☐
2 Elk contactmoment is centraal opgeslagen en eenvoudig toegankelijk voor mij en mijn collega's (bijvoorbeeld: gespreksverslagen, e-mail correspondentie, gestelde vragen, interesse in nieuwsbrieven ect.)	☐	☐	☐
3 Ik kan mijn relaties eenvoudig categoriseren (bijvoorbeeld: als klant, leverancier, zakelijk partner, sponsor ect.)	☐	☐	☐
4 Ik heb inzicht in het netwerk van mijn relaties (ik weet bijvoorbeeld of mijn contactpersoon bij meerdere organisaties betrokken is)	☐	☐	☐
5 Ik weet aan welke relaties ik aandacht moet besteden (ik weet bijvoorbeeld welke waardevolle klanten ik van tijd tot tijd wil bezoeken)	☐	☐	☐
6 Ik kan taken van een collega eenvoudig overnemen (bijvoorbeeld bij ziekte)	☐	☐	☐
7 Ik kan voldoen aan een verzoek om persoonsgegevens van mijn relaties te verwijderen in navolging van de AVG	☐	☐	☐
8 Ik heb altijd en overal toegang tot bovenstaande informatie, via mijn desktop, notebook en smartphone	☐	☐	☐
9 Mijn documenten zijn centraal en beveiligd opgeslagen	☐	☐	☐
Totaal score (tel het aantal ✓ bij elkaar op)	☐	☐	☐

Stellingen: Sales

	Huidige situatie	Wenselijke situatie	niet noodzakelijk
1 Alle leads zijn centraal opgeslagen en eenvoudig toegankelijk voor mij en mijn collega's	☐	☐	☐
2 Ik weet waar mijn leads vandaan komen en heb hierdoor inzicht in welke bronnen wel of niet converteren	☐	☐	☐
3 Ik kan eenvoudig en snel offertes maken in mijn eigen huisstijl	☐	☐	☐
4 Ik stuur offertes met de mogelijkheid om deze digitaal laten te accorderen	☐	☐	☐
5 Ik heb een sales dashboard waarin ik mijn belangrijkste KPI's kan monitoren (bijvoorbeeld: pijplijn, forecast, conversie, ect.)	☐	☐	☐
6 Ik heb altijd en overal toegang tot bovenstaande informatie, via mijn desktop, notebook en smartphone	☐	☐	☐
Totaal score (tel het aantal ✓ bij elkaar op)	☐	☐	☐

Stellingen: Marketing

	Huidige situatie	Wenselijke situatie	niet noodzakelijk
1 Ik kan eenvoudig selecties maken van mijn relaties op basis van categorieën (bijvoorbeeld: interesse, aangeschafte producten ect.)	☐	☐	☐
2 Ik kan eenvoudig nieuwsbrieven sturen naar een selectie van mijn relaties	☐	☐	☐
3 Ik kan eenvoudig bellijsten creëren van een selectie van mijn relaties	☐	☐	☐
4 Ik kan eenvoudig een campagne opzetten en resultaten monitoren	☐	☐	☐
5 Ik weet welke relaties mijn nieuwsbrief hebben geopend	☐	☐	☐
6 Ik weet welke relaties vanuit mijn nieuwsbrief op een aanbod hebben geklikt	☐	☐	☐
7 Ik kan opt-outs direct verwerken in navolging van de AVG	☐	☐	☐
8 Leads of aanvragen via mijn website worden centraal opgeslagen en zijn realtime inzichtelijk voor mij en mijn collega's	☐	☐	☐
Totaal score (tel het aantal ✓ bij elkaar op)	☐	☐	☐

Stellingen: Klantenservice

	Huidige situatie	Wenselijke situatie	niet noodzakelijk
1 Ik beantwoord veel gestelde vragen met een standaard e-mail	☐	☐	☐
2 Ik heb inzicht in alle openstaande klantvragen, klachten en supportverzoeken	☐	☐	☐
3 Klantvragen die binnen komen via mijn centrale mailbox worden gekoppeld aan de betreffende relatie en eventueel automatisch opgevolgd	☐	☐	☐
4 In mijn organisatie werkt iedereen met dezelfde klantinformatie om bij vragen tot een juiste oplossing te komen voor mijn klant	☐	☐	☐
5 Ik heb een klantenservice dashboard waarin ik mijn belangrijkste KPI's kan monitoren (bijvoorbeeld: doorlooptijd, vragen/klachten per product, ect.)	☐	☐	☐
Totaal score (tel het aantal ✓ bij elkaar op)	☐	☐	☐

Wat is jouw score?

Score

	Huidige situatie	Wenselijke situatie	niet noodzakelijk
1 Relatiebeheer	☐	☐	☐
2 Sales	☐	☐	☐
3 Marketing	☐	☐	☐
4 Klantenservice	☐	☐	☐
Totaal score (tel het aantal ✓ bij elkaar op)	☐	☐	☐

Is je score bij [Wenselijke situatie](#) hoger dan de rest? Dan kan een CRM systeem je onderneming helpen

Voor sterk klantmanagement

CRM helpt je onderneming sterk klantmanagement te realiseren. Bovenstaande checklist geeft slechts een deel van de mogelijkheden van PerfectView CRM Online weer. Alle voordelen zoals hier beschreven zijn beschikbaar vanaf €12,50 per gebruiker per maand. Nieuwsgierig geworden? Neem contact met ons op voor een gratis en vrijblijvende demonstratie.

