

Wat zijn de belangrijkste CRM-mogelijkheden in relatie tot impacts op uw organisatie?

Gebied	Mogelijkheden	Impact op de organisatie
Marketing Automatisering	Klantsegmentatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verhogen response ratio en verhogen customer experience door middel van vermindering duplicate data</li> <li>Grotere business insight en identificatie van trends.</li> <li>Meer accurate segmentatie.</li> <li>Verhoogde slagvaardigheid dankzij segmentatielijsten en verhogen capaciteit voor marketingprogramma's.</li> </ul>
	Campagne Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minder tijd en handwerk in het definiëren van campagnes resulteert in een grotere efficiency en een kortere time to market.</li> <li>Betere identificatie van meest effectieve offertes.</li> <li>Helpt verhogen van klanttevredenheid en klantloyaliteit</li> </ul>
	Campagne Executie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Closed-loop campagne executie.</li> <li>Verhoogt de follow-up en een "schonere" overdracht tussen marketing and sales.</li> <li>Minder handmatig werk verhoogt de dagelijkse productiviteit.</li> <li>Naadloze synchronisatie resulteert in een betere tracking van alle contactmomenten.</li> <li>Optimalisatie van het systeem; gebruik buiten de piek uren t.b.v. zware procedures betekent een betere overall systeem performance.</li> </ul>
	Marketing Analytics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemakkelijk tracken van KPI's dankzij aan de functiegebieden aangepaste analyses van de belangrijkste data.</li> <li>Constante verbetering en fine-tuning van marketing campagnes door analyse en aanbevelingen.</li> <li>Optimalisatie van marketingprogramma's door te focussen op de meest effectieve acties.</li> <li>Datamining om unieke inzichten en trends te ontdekken.</li> </ul>
Sales Automatisering	Lead Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibele en samenhangende marktwerking verhoogt de lead-generatie en consistentie.</li> <li>Meer effectieve lead kwalificatie leidt tot meer effectief gebruik van tijd en mankracht.</li> <li>Naadloze toewijzing van taken en acties aan de juiste personen op de juiste tijd waardoor er geen sales opportuniteiten verloren gaan.</li> <li>Real-time tracking van response zorgt voor meer accuraatheid in forecasting.</li> </ul>
	Opportunity Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tracking en monitoring van leads, wat handmatige processen vermindert en een systematische sales aanpak mogelijk maakt.</li> <li>Volledige kennis van concurrenten met hun sterktes/zwaktes en de mogelijkheid om hierop te handelen.</li> <li>Groot inzicht in koophistorie waardoor nieuwe mogelijkheden voor up-sell/cross-sell inzichtelijk worden.</li> </ul>
	Account Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorkomt gemiste kansen en niet toegespitste, doelloze communicatie wat leidt tot grote inefficiency binnen de</li> </ul>

		<p>organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 360 graden zicht op alle spelers, beïnvloeders, beslissers, en andere key-spelers stelt accountmanagers in de gelegenheid om een effectief accountplan samen te stellen.</li> <li>▪ Begrijpelijke totaaloverzichten van alle contactmomenten verhoogt relevantie en inzicht bij doorspreken van vragen en klachten.</li> <li>▪ Gemakkelijk samen te stellen overzichten waardoor nieuwe salesmogelijkheden sneller inzichtelijk worden.</li> </ul>
	<b>Persoonlijke productiviteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maakt gebruik van bekende tools en bestaande vaardigheden voor verbetering van de persoonlijke productiviteit; slechts zeer korte inwerktijd voor gebruiker nodig.</li> <li>▪ Offline en onderweg wordt productieve tijd; account managers hebben altijd alle klantdata tot hun beschikking.</li> <li>▪ Gemakkelijke zoek- en vindoptie doorzoekt snel alle klantdetails wat leidt tot enorme tijdsbesparingen.</li> </ul>
	<b>Forecasting en Pijplijn Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verzorgt een accuratere pijplijnmonitoring en een betere financiële planning.</li> <li>▪ Meer inzicht in individuele- en groepsforecasting betekent een meer accurate winstverwachting.</li> <li>▪ Snelle identificatie van trends en potentiële gevaren waar proactief op gehandeld kan worden.</li> <li>▪ Identificatie van de meest effectieve marketing activiteiten en allocatie van investeringen aan de meest succesvolle acties.</li> <li>▪ Identificatie van belangrijkste trends in deals gewonnen/verloren en optimalisatie van het verkoopproces ter verhoging van de sales.</li> </ul>
	<b>Sales Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemakkelijk inzicht houden op KPI's door gepersonaliseerde overzichten op key data.</li> <li>▪ Optimalisatie verkooeffectiviteit door focus op de meest effectieve activiteiten.</li> <li>▪ Datamining om unieke inzichten en trends te ontdekken.</li> </ul>
<b>Service Automatisering</b>	<b>Account &amp; Contact Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbeter medewerkerproductiviteit – verhoog het volume met hetzelfde aantal (customer service) medewerkers.</li> <li>▪ Verzeker accurate informatie op het moment van invoeren en verminder fouten.</li> <li>▪ Modelleer de klant contact cyclus zodat deze helder uw bedrijfsfilosofie weergeeft door gebruik te maken van meer informatieve en bruikbare business intelligence.</li> <li>▪ Snelle toegang tot belangrijke informatie waardoor issues in een eerste contact direct kunnen worden opgelost en waardoor de afhandeltijd aanzienlijk vermindert.</li> </ul>
	<b>Case Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zie wat er is gedaan om de case op te lossen en plan de vervolgstappen.</li> <li>▪ Gebruik SLA's om een consistente service te leveren en inkomsten te genereren.</li> <li>▪ Plaats belangrijke case-informatie direct op het scherm voor verhoogde customer service en een snelle afhandeling.</li> </ul>

	<b>Product &amp; Contract Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verzamel inzichten in problemen of garantiegevallen die behoren bij specifieke producten of geboden service.</li> <li>▪ Creëer een doorlopende stroom van inkomsten door verkoop van onderhouds- en supportcontracten.</li> <li>▪ Verbeter uw operationele kosten door alleen support te leveren aan degenen die er recht op hebben.</li> </ul>
	<b>Kennis Base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los klantproblemen sneller op.</li> <li>▪ Reduceer supportkosten door uw klanten gebruik te laten maken van Web self-service of e-mail service middelen.</li> </ul>
	<b>Service Scheduling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Systemen op papier of niet specifieke service software zijn inefficiënt en zeer foutgevoelig.</li> <li>▪ Reduceer kosten door optimalisatie van uw serviceapparaat.</li> <li>▪ Verhoog de klanttevredenheid door de gemaakte beloftes na te komen.</li> </ul>