

SmartCRM

Grip op je klanten en verkoopkansen

16-1-2023

© Copyright Process4People

1 SmartCRM

1.1 Inleiding

SmartCRM (Customer Relationship Management) is een applicatie om het beheer van klantrelaties en het spotten van verkoopkansen beter en sneller te kunnen doen. Dit kan zowel gebruikt worden voor bestaande als nieuwe klanten. Binnen SmartCRM is het eenvoudig om gegevens vast te leggen van al je klanten en de aspecten die daarmee te maken hebben. De applicatie is een oplossing gemaakt voor de PC/laptop, maar kan tevens ondersteund worden door een app op je telefoon.

1.2 Gegevens

SmartCRM biedt de mogelijkheid om onderstaande gegevens vast te leggen:

- Klanten en contacten
- Leads en verkoopkansen
- Afspraken, bezoekverslagen, e-mails, taken en telefoongesprekken

1.3 Standaard functionaliteiten

Binnen SmartCRM zijn onderstaande functionaliteiten inbegrepen:

1.3.1 Relatiemanagement

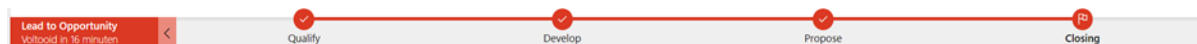
De belangrijkste functionaliteit van de applicatie, is het vervangen van de uitgebreide/overvolle bestaande CRM applicaties en deze te veranderen in een eenvoudig en overzichtelijk app. In de app kunnen de verschillende gegevens allemaal aan elkaar gerelateerd worden. Zo begint een klant met een primaire contactpersoon, waarvan de gegevens ook vermeld staan op de klantkaart. Door de contactenkaart te openen, kunnen er ook activiteiten bijgehouden worden zoals het laatste telefoongesprek en de uitkomst hiervan.

1.3.2 Tijdlijn

Binnen de applicatie zijn er verschillende tijdlijnen zichtbaar om te zien wat de laatste status is van een klant of zelfs een verkoopkans. Via de tijdlijn kunnen de verschillende activiteiten bijgehouden worden, zodat het eenvoudig en overzichtelijk te zien is wat er op dit moment bij de klant speelt.

1.3.3 Proces: lead tot verkoopkans

Binnen de applicatie begint een nieuwe klant bij het aanmaken van een lead. Er wordt een proces bijgehouden om te zien hoever een klant in dit proces is en wat de volgende stap is.



Figuur 1: Lead tot verkoopkans

Zodra er meer informatie bekend is binnen het systeem en de lead gezien kan worden als potentiële klant, wordt er automatisch een klant, contact en verkoopkans aangemaakt met de ingevoerde gegevens. Vanuit daar vervolgt het proces zich tot uiteindelijk het slagen van de eerste verkoopkans.

1.3.4 Zichtbaarheid voor gebruikers

Het is mogelijk om de keuze te maken tijdens het traject om de applicatie zo in te richten, dat gebruikers alleen hun eigen klanten, contacten etc. kunnen inzien en bewerken binnen de applicatie. Als er behoefte is vanuit het sales team om alleen de eigen gegevens bij te houden, kan dit op die manier ingericht worden. Tevens is het ook mogelijk om deze functie te gebruiken voor

PARAAF:

verschillende groepen, aan de hand van Business Units. Door werknemers in te delen in groepen, kan de data alleen zichtbaar worden voor gebruikers die lid zijn van dezelfde groep.

1.4 Maatwerk functionaliteiten

Hieronder volgt een lijst met functionaliteiten die niet standaard in SmartCRM zitten, maar wel veel gebruikt worden in combinatie met het standaardpakket.

1.4.1 Outlook

Met de Outlook integratie is het eenvoudig om afspraken en taken te maken vanuit SmartCRM, die vervolgens zichtbaar zijn in Outlook. Tevens werkt de integratie niet alleen van SmartCRM naar Outlook maar ook andersom. Dit is bijvoorbeeld te gebruiken om een email binnen SmartCRM zichtbaar te maken en te koppelen aan een klant.

1.4.2 SharePoint/SmartDMS

Standaard is het mogelijk om binnen SmartCRM documenten op te slaan. Indien uitgebreidere functionaliteit gewenst is omtrent document opslag en beheer, kan SmartCRM middels SmartDMS (Document Management System) integratie aan SharePoint gekoppeld worden. De integratie zorgt ervoor dat de bestanden in SharePoint worden neergezet en tevens ook beschikbaar zijn om te downloaden.

1.4.3 Microsoft Power BI

Met de Power BI integratie is het mogelijk om binnen SmartCRM uitgebreide rapportages/dashboards zichtbaar te maken, zoals het grafisch inzichtelijk maken van de Sales Funnel.

1.4.4 Integratie met andere systemen

SmartCRM maakt het eenvoudig om te integreren met andere systemen, denk hierbij bijvoorbeeld aan een ERP pakket (bijv. Microsoft Business Central) of de KvK database om klantgegevens direct aan te vullen.

1.5 Gegevens vastleggen

Onderstaande lijst geeft een indicatie van de gegevens die vastgelegd kunnen worden, dit is altijd naar wens/branche uit te breiden.

- Klanten: klantnaam, telefoon, website, NAW gegevens en gekoppelde contacten.
- Contacten: voornaam, achternaam, functietitel, e-mail, telefoon/mobiel, gekoppeld bedrijf, geslacht, gewenste contact methode, notities
- Leads: gegevens voor de basis van klanten, contacten en verkoopkansen
- Verkoopkans: gerelateerde klant en contact, status, onderwerp, omschrijving, klantbehoefte, voorgestelde oplossing, geschat budget, verwachte omzet, verwachte sluitingsdatum
- Activiteiten: betreft (relatie naar klant, contact en verkoopkansen), onderwerp, beschrijving, locatie, begin-/eindtijd, prioriteit

PARAAF: