



CRM Checklist

Wat zijn voor jouw organisatie de belangrijkste functionaliteiten?

MG **MARKETING GUYS**

CRM Functionaliteiten Checklist

Het kiezen van het juiste CRM-pakket kan tijdrovend en uitdagend zijn, maar het is een belangrijke beslissing die invloed heeft op hoe je je klanten beheert en kan de basis leggen voor het toekomstige succes van je organisatie. Daarom hebben we een checklist samengesteld om jou te helpen met de keuze van een nieuw CRM-pakket.

Er is geen CRM die "de beste" is, maar er is zeker één die het beste past bij jouw specifieke situatie. We starten de checklist met een aantal open vragen die je jezelf en je organisatie kunnen stellen voordat je begint. Daarna zoomen we in op zakelijke doelen, gevolgd door de checklist die jij kunt gebruiken om te bepalen welke functionaliteiten voor jou organisatie belangrijk zijn.

Open vragen:

1. Wat zijn je doelen met CRM?
2. Hoe ziet je team eruit?
3. Wat is je budget?
4. Welke functies zijn essentieel voor jou in een CRM?
5. Wat voor type bedrijf heb je? (B2C, B2B, enterprise, MKB, etc.)
6. Wat zijn je verwachtingen van een CRM?
7. Indien van toepassing, hoe plan je je huidige software te migreren naar een nieuw systeem?
8. Welke kritieke data/templates/automatiseringen/workflows zijn van essentieel belang voor je bedrijf?

Zakelijke doelen:

- Wat ontbreekt er in je huidige CRM om je doelen te bereiken?
- Kan het CRM gemakkelijk integreren met je bestaande tools?
- Welke functies zijn noodzakelijk om je marketing- en verkoopteam te verbeteren?
- Hoeveel schaalbaarheid heeft het bedrijf nodig om toekomstige groei te ondersteunen?
- Is het systeem aanpasbaar aan de behoeften van je team?
- Welke mate van aanpasbaarheid heeft het bedrijf nodig van een CRM?
- Wat zijn de belangrijkste prioriteiten voor het stroomlijnen van processen en het verhogen van de efficiëntie?

Inhoudsopgave

• Hoe gebruik je deze checklist?	2
• Inhoudsopgave	3
• CRM Functionaliteiten Checklist	4-6
◦ Contact- en Accountbeheer	4
◦ Verkoopbeheer	4
◦ Marketingfunctionaliteiten	4
◦ Rapportage en Analyse	5
◦ Klantenservice	5
◦ Workflow en Automatisering	5
◦ Integraties en Samenwerking	6
◦ Beveiliging en Privacy	6
◦ Gebruikerservaring	6
◦ Schaalbaarheid en Prijs	6
◦ Technische Opties	7
• Conclusie	7

CRM Functionaliteiten Checklist

Vink de functionaliteiten aan die voor jouw bedrijf belangrijk zijn:

1. Contact- en Accountbeheer

- Contactbeheer (opslag van klantinformatie)
- Accountbeheer (beheer van bedrijfsinformatie)
- 360-graden klantweergave (overzicht van klantinteracties)
- Contactsegmentatie (klanten groeperen op basis van criteria)
- Interactiegeschiedenis (volledige geschiedenis van klantcontacten)
- Duplicatenbeheer (detecteren en verwijderen van dubbele contactgegevens)
- Activiteitenbeheer (taken, oproepen, e-mails bijhouden)

2. Verkoopbeheer

- Leadmanagement (beheer van potentiële klanten)
- Pipelinebeheer (visueel overzicht van verkoopkansen)
- Verkoopautomatisering (automatisch toewijzen van leads, volgen van verkoopstadia)
- Kansenbeheer (beheren van verkoopkansen en prioriteiten)
- Offertebeheer (aanmaken en beheren van offertes)
- Verkoopprognoses (voorspellen van toekomstige verkoop)
- Productcatalogusbeheer (beheer van productlijsten)
- Orderbeheer (creëren en beheren van klantorders)
- Facturering en factuurbeheer

3. Marketingfunctionaliteiten

- Marketingautomatisering (e-mailcampagnes, lead nurturing)
- E-mailmarketing (ontwerpen en versturen van massamailings)
- Campagnebeheer (beheren en volgen van marketingcampagnes)
- Social media-integraties (beheer van sociale media binnen CRM)
- Lead scoring (toekennen van scores aan leads op basis van acties)
- Klantsegmentatie (doelgroep segmenteren voor gerichte marketing)
- Landingspagina's en leadcapturing (formulieren en pagina's voor leadgeneratie)

CRM Functionaliteiten Checklist

4. Rapportage en Analyse

- Realtime rapportages (up-to-date gegevens over verkoop en marketing)
- Dashboards (visuele weergave van KPI's en statistieken)
- Aanpasbare rapportages (op maat gemaakte rapporten)
- Verkoopanalyse (analyse van verkoopprestaties en -trends)
- Marketinganalyse (analyse van marketingcampagnes)
- Win-verliesanalyse (analyse van gewonnen en verloren deals)
- Geautomatiseerde rapporten (automatisch gegenereerde rapporten)

5. Klantenservice

- Klantondersteuning (beheer van klantverzoeken en problemen)
- Ticketingsysteem (beheer van klantverzoeken als tickets)
- SLA-beheer (Service Level Agreements volgen en beheren)
- Self-serviceportalen (klanten kunnen zelf informatie opzoeken en problemen oplossen)
- Kennisbeheer (opslag van veelgestelde vragen, handleidingen, etc.)
- Chatfunctionaliteit (live chat met klanten)
- Gespreksnotities (bijhouden van aantekeningen bij klantgesprekken)

6. Workflow en Automatisering

- Workflow-automatisering (automatiseren van repetitieve taken)
- Afsprakenplanning (geautomatiseerde afspraken en herinneringen)
- Oproep- en e-mailherinneringen (herinneringen voor verkoopteams)
- Automatisch opvolgen van leads en klanten
- Documentbeheer (automatisch delen van contracten en documenten)
- Processen stroomlijnen (automatiseren van interne processen)

CRM Functionaliteiten Checklist

7. Integraties en Samenwerking

- API-integraties (verbinden met andere applicaties via API's)
- Office 365/G-Suite-integratie (synchroniseren met e-mail en kalenders)
- Marketingautomatisering (integratie met tools zoals Mailchimp, HubSpot)
- Samenwerkingsplatformen (zoals Slack, Microsoft Teams)
- CMS-integratie (bijv. WordPress)
- E-signature platforms (bijv. DocuSign)
- CRM-integratie met ERP-systemen (voor voorraadbeheer, boekhouding)
- Integraties met social media-platforms

8. Beveiliging en Privacy

- Gegevensencryptie (beveiliging van klantgegevens)
- AVG (GDPR) compliance (voldoen aan privacywetgeving)
- Twee-factor-authenticatie (extra beveiligingslaag voor toegang)
- Gebruikersbeheer (rollen en toegangsrechten beheren)
- Back-ups en herstel van gegevens (automatische back-ups)
- Logboeken voor datatoegang (bijhouden wie toegang heeft gehad tot gegevens)

9. Gebruikerservaring

- Gebruiksvriendelijke interface (intuïtief en gemakkelijk te gebruiken)
- Aanpasbare dashboards (zelf kiezen welke data je wilt zien)
- Mobiele toegankelijkheid (CRM volledig bruikbaar op mobiele apparaten)
- Eenvoudige onboarding en training (eenvoudige in gebruik)
- Multi-taal ondersteuning (CRM in verschillende talen beschikbaar)

10. Schaalbaarheid en Prijs

- Betaalbare prijsmodellen (geschikt voor jouw budget)
- Flexibele prijsstructuur (meerdere abonnementen en uitbreidingsmogelijkheden)
- Mogelijkheid om uit te breiden naarmate je groeit
- Kostenefficiëntie bij gebruik van extra functies of gebruikers
- Gratis proefperiode of freemium opties

CRM Functionaliteiten Checklist

11. Technische Opties

- Cloud-gebaseerd CRM (gegevensopslag in de cloud)
- On-premise CRM (CRM op eigen servers)
- Hybride opties (combinatie van cloud en on-premise)
- Regelmatige updates en innovaties (CRM blijft actueel met technologische trends)

Conclusie

Door deze checklist in te vullen, kun je een helder overzicht krijgen van welke CRM-functionaliteiten essentieel zijn voor jouw bedrijf. Dit helpt je bij het maken van een weloverwogen beslissing bij de keuze voor een CRM-pakket dat past bij jouw bedrijfsbehoefte



Claudia Pas

Business Development Manager
c.pas@marketingguys.nl

[Hulp nodig? Neem contact op!](#)