



CRM Checklist

■ Wat zijn voor jouw organisatie de belangrijkste functionaliteiten?

CRM Functionaliteiten Checklist

Vink de functionaliteiten aan die voor jouw bedrijf belangrijk zijn:

1. Contact- en Accountbeheer

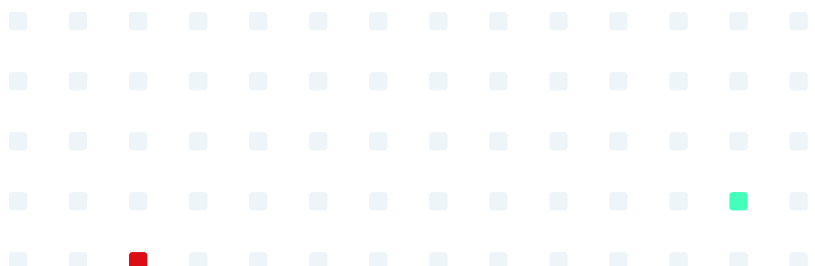
- ☐ Contactbeheer (opslag van klantinformatie)
- ☐ Accountbeheer (beheer van bedrijfsinformatie)
- ☐ 360-graden klantweergave (overzicht van klantinteracties)
- ☐ Contactsegmentatie (klanten groeperen op basis van criteria)
- ☐ Interactiegeschiedenis (volledige geschiedenis van klantcontacten)
- ☐ Duplicatenbeheer (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

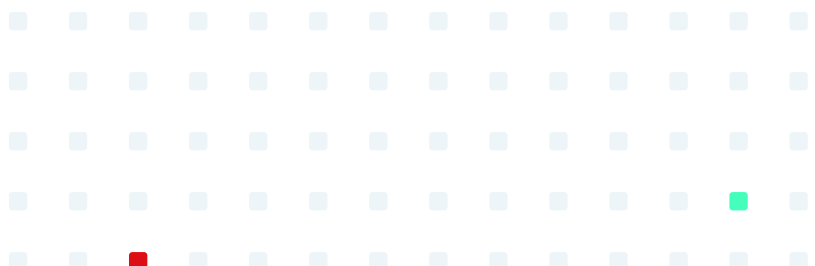
- ☐ Realtime rapportages (up-to-date gegevens over verkoop en marketing)
- ☐ Dashboards (visuele weergave van KPI's en statistieken)
- ☐ Aanpasbare rapportages (op maat gemaakte rapporten)
- ☐ Verkoopanalyse (analyse van verkoopprestaties en -trends)
- ☐ Marketinganalyse (analyse van marketingcampagnes)
- ☐ 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

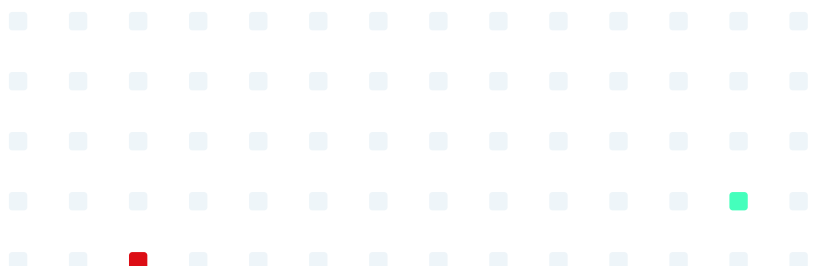
- ☐ Gegevensencryptie (beveiliging van klantgegevens)
- ☐ AVG (GDPR) compliance (voldoen aan privacywetgeving)
- ☐ Twee-factor-authenticatie (extra beveiligingslaag voor toegang)
- ☐ Gebruikersbeheer (rollen en toegangsrechten beheren)
- ☐ Back-ups en herstel van gegevens (automatische back-ups)
- ☐ 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 (eenvoudig 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



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)

Door deze checklist in te vullen, kun je een helder overzicht krijgen van welke CRM-functionaliteiten essentieel zijn voor jouw bedrijf. Zo maak je een goed onderbouwde keuze voor een CRM dat past bij jouw bedrijf.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Checklist ingevuld? Bespreek next steps.

Misschien roept de checklist nog vragen op, of wil je gewoon even verder praten. Plan een meeting in met Caroline om te kijken of we je verder kunnen helpen.



Caroline de Vos

Managing Partner

[Plan een gesprek met Caroline!](#)



Maanlander 39 ■ 3824 MN Amersfoort ■ +31(0)337370250
info@marketingguys.nl ■ www.marketingguys.nl