

Checklist per la valutazione del CRM

Kit di pianificazione





Indice

3	Introduzione
4	Roadmap per l'implementazione
5	Caratteristiche del prodotto
6	Altre caratteristiche e funzionalità
7	Valutazione della Piattaforma
8	Sicurezza, prezzo e Vendor



Introduzione

Se state pensando di adottare un nuovo sistema CRM, per prima cosa è importante che cerchiate di capire come la vostra azienda può garantire una customer experience di valore. Questo è quello che conta davvero. Non esiste alcuna valida ragione per spingervi a pagare per delle funzioni complesse di cui non avrete mai bisogno. Questo Kit vi fornirà un valido strumento per orientarvi nella pianificazione del vostro progetto CRM.

Durante la valutazione di un sistema CRM vi accorgete che la lista delle cose da verificare potrebbe essere veramente lunga, questa checklist vi aiuterà a porvi le giuste domande riguardo le caratteristiche del prodotto, la valutazione della piattaforma o del prezzo proposto dai diversi vendor.

Roadmap per l'implementazione



1. Pianifica la tua architettura

Nella valutazione delle soluzioni, i team dovrebbero informarsi su basi di codice, framework di estensione e facilità di personalizzazione. Questi fattori incideranno sullo sviluppo delle opportunità e sui costi.



2. Disegna il tuo processo di business

Oltre a definire i processi essenziali che il CRM dovrà gestire, utilizza l'implementazione di questo strumento come un'opportunità per correggere tutti quei processi che non funzionano correttamente. Una soluzione CRM può aiutare ad ottimizzare l'insieme dei processi end-to-end rivolti al cliente, ma non può correggere da solo i processi frammentati o non corretti.



3. Mappa il Customer Journey

Una mappa omnicomprensiva del Customer Journey sarà di aiuto nell'identificazione di mancanze ed opportunità in modo che sia possibile rimodellare i processi di lavoro già esistenti e creare nuovi workflow ottimizzati.



4. Dai priorità alle opportunità

Lavora con i responsabili dei dipartimenti per sviluppare opportunità di guadagno e produttività in ogni fase. Una volta che hai identificato le opportunità, studia il loro potenziale di ROI, comparale e di conseguenza dai priorità alla loro espansione nel CRM.



5. Allinea il lavoro del reparto vendite e del marketing

Allinea vendite e marketing nella definizione del processo di qualificazione dei Lead. Grazie alla strutturazione di questo processo, il CRM potrà aiutarvi a ridurre la perdita di opportunità nella pipeline, attraverso l'automazione di alcune attività relative al lead scoring ad al tracciamento delle attività.



6. Definisci la User Experience

Lavora con i responsabili e con i dipendenti a contatto diretto con i clienti per scoprire di quali insights, indicazioni e funzionalità hanno bisogno per ricoprire al meglio il loro ruolo. Un sistema CRM può integrare al suo interno un'enorme vastità di funzionalità e dati derivanti dalle attività di vendite e servizi, quindi il team di progetto deve prevenire ed evitare il sovraccarico degli utenti.



7. Determina applicazioni e dati

Determina quali applicazioni e sorgenti di dati sono necessarie a potenziare il lavoro degli utenti e massimizzare l'efficienza dei flussi di lavoro. Tieni in considerazione che le applicazioni periferiche (ad esempio i tools CPQ, i field service o la gestione dei contatti) integrate al CRM possono apportare un ROI fino a quattro volte maggiore delle sole applicazioni principali del CRM.

Caratteristiche del prodotto

Sales Automation

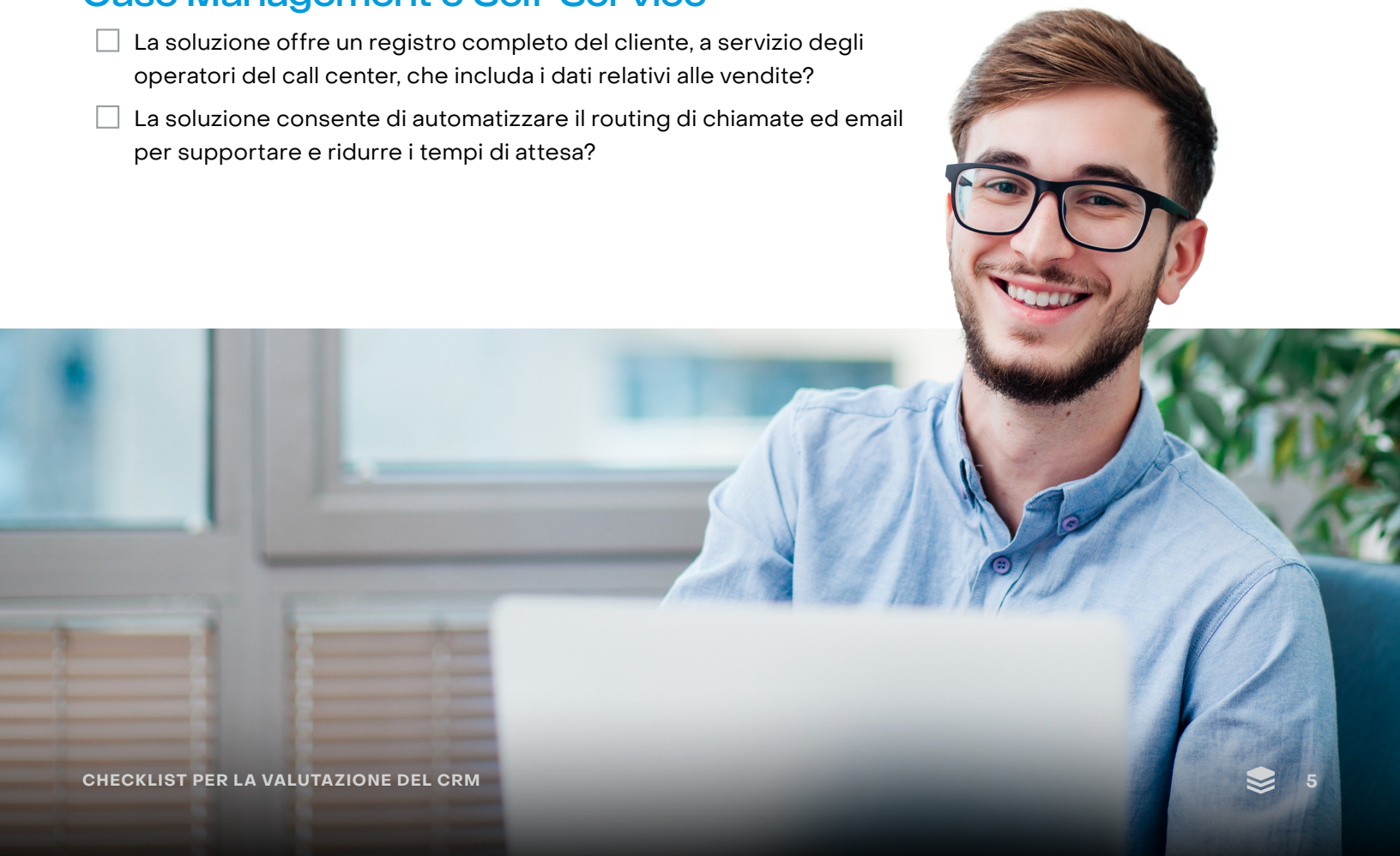
- Quali funzioni interne prevede per accelerare i processi di vendita?
- La soluzione popola in autonomia record e form?
- Può garantire l'accuratezza dei dati dei contatti?
- Come gestisce la produttività dei processi di vendita? La soluzione può automatizzare la compilazione delle informazioni relative ad aziende e influencer all'interno delle dashboard?

Lead Management

- La soluzione ha al suo interno la funzionalità che consente di automatizzare i contatti con i prospect e la qualificazione dei lead?
- Quali funzioni per il Lead nurturing include?

Case Management e Self-Service

- La soluzione offre un registro completo del cliente, a servizio degli operatori del call center, che includa i dati relativi alle vendite?
- La soluzione consente di automatizzare il routing di chiamate ed email per supportare e ridurre i tempi di attesa?



Altre caratteristiche e funzionalità

Workflow ed automazione

- La soluzione consente di automatizzare i flussi di lavoro?
- Offre la registrazione automatica delle chiamate?
- Che tipo di skill sono necessarie per personalizzare i workflow?
- L'automation supporta il customer journey, dall'acquisizione fino all'advocacy del cliente?

Integrazioni (applicazioni e sorgenti di dati)

- La soluzione come si integra con applicazioni e sorgenti di dati?
- Quali capacità di integrazione sono previste all'interno della piattaforma?

Facilità di utilizzo / User experience

- L'interfaccia dedicata all'utente è adatta ad essere utilizzata da qualunque tipo di utente?
- Che grado di rispondenza c'è tra l'interfaccia desktop e quella mobile?
- Che tipo di lavoro è richiesto per personalizzare un'interfaccia?
- La soluzione prevede funzionalità relative all'utilizzo offline dell'applicazione mobile?

Relationship Intelligence

- La soluzione aiuta ad accelerare il tempo di preparazione agli incontri con i clienti, fornendo agli utenti tutte le informazioni di contatto arricchite dalle informazioni relative ai social network semplicemente partendo da un nome e da un indirizzo email?
- La soluzione permette di risparmiare il tempo dedicato alla ricerca ed alla manutenzione, consentendo di investire più tempo ed energie nella conoscenza dei propri clienti?



Valutazione della Piattaforma

Personalizzazione e ampliamento della piattaforma

- Come è ottimizzata la piattaforma per l'ampliamento e la personalizzazione?

Codice di base / Accesso al codice sorgente

- La soluzione consente l'accesso al codice sorgente completo?
- Il codice di base è lo stesso per tutti i moduli?
- La soluzione è stata scritta in un linguaggio proprietario?
- Che tipo di esperienza e strumenti sono necessari per personalizzare la piattaforma?

Hosting dell'applicazione

- Quali opzioni ci sono per l'hosting della piattaforma?
- Possiamo scegliere dove conservare i nostri dati?
- Sono previsti dei costi di utilizzo differenti per l'utilizzo di uno storage locale o per l'utilizzo del public cloud?
- Sono previsti costi se si decide di spostare i dati?

Single o Multi-tenant Software

- Abbiamo il controllo sulla versione della nostra applicazione?
- Possiamo programmare i nostri update, oppure il Vendor stabilisce il programma di migrazione?



Sicurezza, prezzo e Vendor

Sicurezza e adempimento normativo

- Questa soluzione può rispondere ai nostri requisiti di sicurezza e privacy dei dati?
- Questa soluzione fornisce gli strumenti di governance di cui abbiamo bisogno?
- Questa soluzione ci consente di soddisfare i nostri requisiti normativi e di conformità?

Prezzo / Costo totale di proprietà (CTP)

- Quali sono i modelli ed i livelli di prezzo?
- Sono previsti costi aggiuntivi per prodotti addizionali, licenze dei server o manutenzione?
- Quali altri costi o tariffe potremmo dover sostenere durante il ciclo di vita della soluzione?
- Sono previsti costi aggiuntivi per il superamento dei limiti preimpostati e per la raccolta dei file?
- Sono previsti costi per l'integrazione di applicazioni e sorgenti di dati?
- Sono previsti dei limiti per le chiamate API?

Requisiti del vendor

- Il vendor fornisce una Knowledge Base, un portal per i casi o altre risorse online?
- Il vendor offre pacchetti di connettori per funzioni cruciali?
- Quanto è ampio l'ecosistema del vendor? Il vendor fa parte di una rete più ampia di partner di distribuzione?
- Che tipo di customer support è incluso nella soluzione?
Offrono pacchetti di assistenza tecnica estesa al supporto telefonico?





Lascia che sia la piattaforma a svolgere tutto il lavoro

Scopri in che modo SugarCRM è in grado di sbloccare tutto il potenziale della tua azienda. La soluzione migliore è a portata di clic.

[RICHIEDI UNA DEMO](#)

Informazioni su SugarCRM

SugarCRM è la piattaforma che permette al marketing, al commerciale e all'assistenza tecnica di avere un'immagine completa e chiara di ogni cliente, contribuendo in maniera sostanziale a migliorare i risultati sia come obiettivi che come livelli di prevedibilità degli stessi. Sugar è la piattaforma CRM che rende semplici le cose più complicate.

Migliaia di aziende in oltre 120 paesi si affidano a Sugar per ottenere una piattaforma di Customer Experience ad alta definizione, lasciando che sia la stessa piattaforma a svolgere tutto il lavoro. Con sede nella Silicon Valley, Sugar può contare sul supporto e gli investimenti di Accel-KKR.

Per saperne di più visita www.sugarcrm.com/it o segui [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).



| Let the platform do the work

| NORTH AMERICA

| LATIN AMERICA

| EUROPE

| ASIA-PACIFIC