

■ innovaties in bedrijf ■

BAAZ

security P.28

exact online P.30

exit barcode P.14

nieuwsbrieven P.26

1^e JAARGANG • NUMMER 3/2007 • PRIJS € 5,95 • BAAZ.NL IS EEN UITGAVE VAN CLIPBOARD PUBLISHING • WWW.BAAZ.NL

Weg met bedrijfseilandjes

pagina 10

Maak kans
op 1 jaar lang
GRATIS
nieuwsbrieven
versturen

Made in Roemenië

pagina 22

'Nederland kent
een structureel
tekort aan
goed opgeleide
ict-werknemers'

Cor Geertsma, ISDC

INNOVATORS AAN HET WOORD

"Veilige opslag
is absoluut
essentieel"

Phons Rövekamp:
Erions Adviesgroep



'Makkelijker samen
werken dankzij
onlineboekhouden
van Exact Online'

Xavier Geerdink:
Brain Force



'Met ERP kunnen ook
uitvoerende werkne-
mers beter hun werk
doen'

Björn Jeurissen:
KPN



'In zakelijke toepas-
singen zie ik de
online interactie snel
toenemen'

Frank van Rotterdam:
Infospace



'Met alleen Outlook
red je het echt niet
meer, CRM is harde
noodzaak'

CRM-APPLICATIES VOOR HET MKB

Contactmanager

Een contactmanager is de eenvoudigste vorm van CRM. Het is voldoende wanneer u alleen behoefte heeft aan een oplossing voor het beheer van accountrelaties. Deze software wordt veel gebruikt op sales-afdelingen en andere bedrijfssonderdelen waar er vooral intensief contact met de klant nodig is.

Voorbeelden:

Act • Goldmine • SuperOffice

CRM-applicatie

Wilt u meer dan alleen accountbeheer, dan ontkomt u niet aan een pakket dat complete CRM-functionaliteit biedt. Deze software heeft doorgaans extra functionaliteit zoals campagne-management, projectmanagement en taakbeheer.

Voorbeelden:

Microsoft CRM • SageCRM • Archie • SalesManager

SAAS-applicatie

Wilt u liever het beheer in de installatie van de CRM-software uitbesteden, dan is een SAAS-applicatie de oplossing. SAAS-software wordt als 'dienst' gehuurt bij een provider en gebruikt via de webbrowser. U betaalt voor een dergelijke dienst doorgaans een maandelijks bedrag.

Voorbeelden:

Salesforce.com • SugarCRM.com • Covide.nl

Open source

CRM-software is ook verkrijgbaar in de open-source-vorm. Open-source-software is doorgaans vrij van licentiekosten, vrij te verspreiden en de broncode is naar wens aan te passen. Doorgaans dient gratis CRM-software meestal zelf onderhouden en geïnstalleerd te worden. Daar moet dus wel de technische kennis voor in huis zijn.

Voorbeelden:

Vtiger.com • SugarCRM.com

Nog verder gaan de pure CRM-applicaties. Deze applicaties zijn ontwikkeld om CRM in de volle breedte te benutten en bieden functionaliteit voor de verkoop, marketing en (klanten)serviceprocessen. Zo is de marketing functionaliteit vaak uitgebreider dan bij de contactmanagers. Nu kan ook een campagne worden gedefinieerd met benodigd budget, verwachte respons, taken die verricht moeten worden, et cetera. Als laatste kan CRM onderdeel zijn van een

business suite. Applicaties voor financieel- en logistiek management hebben vaak ook een module voor CRM. Voorbeelden hiervan zijn Exact en Unit4. Grote voordeel is dat alle klantinformatie nu inzichtelijk is vanuit één applicatie. Toch zijn er nog genoeg bedrijven die kiezen voor een apart CRM-systeem omdat het voor hen beter aansluit of gebruiksvriendelijker is. Bij keuze voor een apart CRM-systeem is vaak een koppeling tussen CRM en het financiële- en logistieke systeem nodig. Welk systeem voor u het meest geschikt is, hangt helemaal af van wat u ervan verwacht. Inventariseer dan ook eerst de wensen en eisen en leg deze voor bij de leverancier.

Kosten

De prijzen van CRM-applicaties lopen sterk uiteen. We hebben al het verschil besproken in het kopen van de software en het huren via het SAAS model. Voor koop lopen de prijzen uiteen van 200 euro per gebruiker voor een eenvoudige contactmanager tot 1.000 euro per gebruiker voor een complete CRM-applicatie.

Huurt u liever de applicatie op afstand, dan lopen de prijzen uiteen van 20 tot soms wel 100 euro per gebruiker per maand. Naast de licentie- en gebruikskosten zijn er ook nog andere kosten. In de voorgaande tabel (zie pagina 17) is een voorbeeld uit gewerkt voor een bedrijf dat tien gebruikers heeft en kiest voor een volwaardig CRM-systeem.

case



Kerstin van Tiggelen
Creatief directeur

Accent Grave

Het was voor copywritersbureau Accent Grave een strategische beslissing om het hele bedrijf webbased in te richten en het beheer volledig uit te besteden aan een 'application service provider'. Deze specialist op het gebied van marketingcommunicatie, corporate communicatie en interne communicatie werkt met projectteams die per opdracht voor een groot deel uit externe specialisten worden samengesteld. "Natuurlijk is het zaak om de systemen waarmee je werkt op de structuur en strategie te laten aansluiten", zegt Van Tiggelen. "Na een uitgebreide selectieprocedure hebben we met overtuiging gekozen voor Covide voor alle primaire processen. Nooit meer gebrek aan schijfruimte, nooit meer back-ups, nooit angst voor gegevensverlies bij diefstal van onze laptops. En ook nooit meer updates installeren: dat zit bij het maandbedrag inbegrepen. Tegelijk met de introductie van deze systemen hebben we moderne mda's (pocket Pc's met mobiel internet) aangeschaft waarin alle denkbare functies zijn geïntegreerd. Dankzij de speciale Covide mobile-portal loggen we rechtstreeks in op de agenda en het CRM-bestand. Real-time, dus geen synchronisatie meer later terug op kantoor."

PROFIEL

Bedrijfsnaam: Accent Grave
Branche: Copywriting/communicatie
Medewerkers: 2 vaste medewerkers + variabele projectteams
CRM-programma: Covide
Type installatie: ghost bij een provider
Website: www.accentgrave.nl

KleisTeen
online administratie

Direct inzicht in uw zaken!

Makkelijk (samen)werken op iedere plek!

uitgebreid pakket vanaf €12,50 per maand