

12 + 1 Claves al valorar un CRM Cloud

1

Cloud
≠
ASP

Cloud: tecnología moderna, fácil de usar, seguro y económico.
ASP: software tradicional alojado en servidores externos.

2

Facilidad de contacto

Teléfono e email del fabricante disponibles en la web y operativos.

3

Adaptabilidad

- Facilidad de uso
- Configurable
- Personalizable

5

Soporte

- Canal: ¿Telf.? ¿email? ¿online?
- Idioma: ¿Español?
- ¿Horario?
- Servicios: ¿Configuración? ¿formación?

4

Demo Gratis

Conoce la herramienta antes de contratarla.

6

Idioma

- Idioma del software
- Vídeos formativos
- Manuales
- Ayuda

7

Seguridad de la información

¿Los datos se almacena en un alojamiento de prestigio?
¿Se realizan copias de seguridad automáticas?

8

Funcionalidad CRM

Más habituales: Personalización ficha de cliente, oportunidades de venta, gestión documental, servicio post-venta.
Deseables: tareas pre-configuradas, personalización de procesos BPM, generación de informes, alarmas, planificación.

9

Periodicidad de la cuota

¿Mensual?
¿Anual?

11

Permanencia

¿Existe compromiso de permanencia?
¿Puedo exportar mis datos y cancelar el servicio?

10

Precio del servicio

Analizar los tipos de usuarios y qué incluye cada uno: ¿soporte? ¿servicio de formación? ¿ayuda al arranque?

12

Escalabilidad nº de usuarios

¿Posibilidad de aumentar o reducir el nº de usuarios según las necesidades?
¿Se ajustará la cuota consecuentemente?

12 +1

Domicilio fiscal

Si fuera necesario plantear una reclamación, siempre será más fácil si el fabricante tiene su domicilio fiscal en nuestro país.