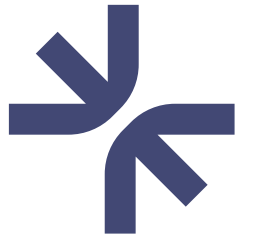


Hvordan velge riktig CRM?

En kort guide til vurdering og beslutningstaking

Frei



Å velge CRM-plattform er en viktig beslutning for bedrifter som vil ha bedre kontroll på kundene sine, jobbe mer effektivt med salg og ta gode beslutninger basert på data. Et godt CRM kan hjelpe deg med å øke salget, gi bedre kundeopplevelser og forenkle hverdagen.

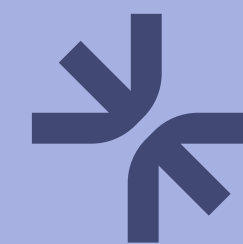
Men hvordan finner du et system som faktisk passer for din bedrift?

Denne guiden hjelper deg å kartlegge behov, vurdere ulike løsninger og unngå fallgruver. I tillegg har vi laget en evalueringsmatrise som lar deg vekte kriterier og score ulike alternativer for å finne den beste løsningen for din virksomhet.

Innhold

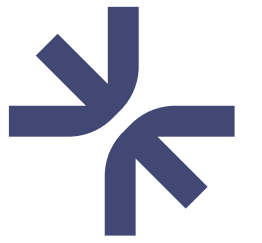


- Bedriftens behov
- Viktige kriterier i CRM-valget
- Fallgruver du bør unngå
- Test før du bestemmer deg
- Slik lykkes du med implementeringen
- Evalueringsmatrise



Bedriftens behov

Bedriftens behov

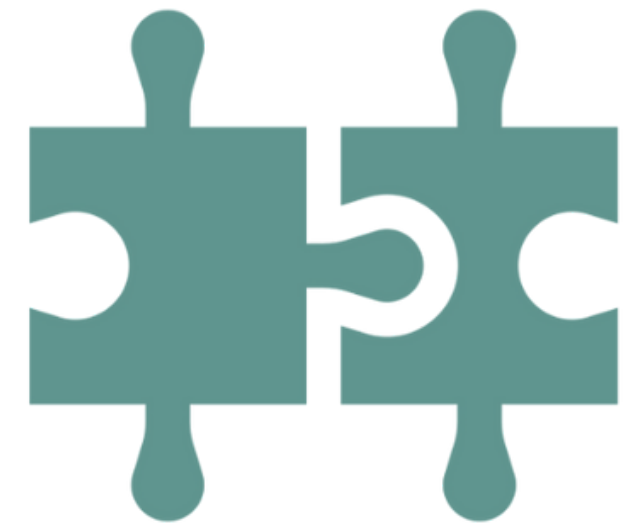


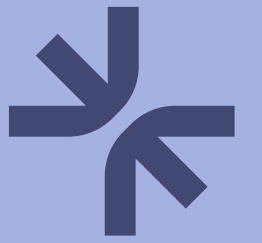
Før du velger CRM-system, må du ha klart for deg hvem som skal bruke det og hva det skal løse. Salgsteamet trenger oversikt over avtaler og leads-håndtering, mens kundeservice må ha enkel tilgang til historikk og supportforespørsler. Markedsførere vil gjerne ha muligheter for segmentering og automatiserte kampanjer.

Start med å lage en prioriteringsliste:

- Nødvendige funksjoner (f.eks. automatisering, rapportering, integrasjoner)
- Kjekt å ha (f.eks. avanserte AI-funksjoner, innebygd chat)

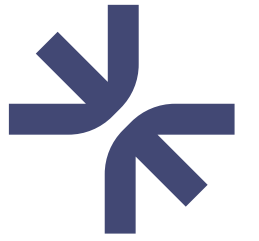
Sørg for å involvere de som faktisk skal bruke systemet. De kjenner detaljene i daglige prosesser og vet hvor skoen trykker.





Viktige kriterier i CRM-valget

Viktige kriterier i CRM-valget

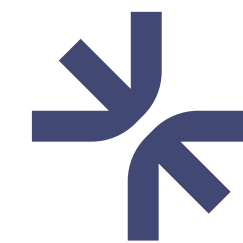


For å velge riktig CRM, bør du vurdere flere faktorer parallelt.

Her er noen av de viktigste:

- **Pris** – Hva koster det, og hva er inkludert?
- **Brukervennlighet** – Er systemet intuitivt nok til at teamet tar det i bruk?
- **Skalerbarhet** – Kan det vokse med bedriften din?
- **Tilpasningsmuligheter** – Kan det justeres til dine spesifikke behov?
- **Integrasjoner** – Støtter det eksisterende verktøy som e-post, regnskap og prosjektstyring?
- **Mobilitet** – Er systemet like funksjonelt på farten?
- **Kundestøtte** – Hvor raskt får du hjelp ved behov?
- **Analyse og rapportering** – Gir systemet deg innsikten du trenger?
- **Opplæringsressurser** – Finnes det gode kurs og veiledninger?
- **Brukeranmeldelser** – Hva sier andre bedrifter med lignende behov?

Viktige kriterier i CRM-valget



Det billigste alternativet er sjelden det beste. Et CRM som ikke dekker behovene dine, kan bli en kostbar affære i form av ineffektivitet og lav brukervennlighet.

Vurder kriteriene ut fra forretningsmodellen din.

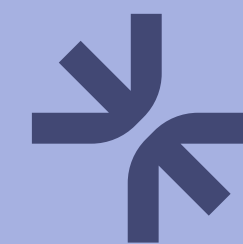
Er bedriften din salgsdrevet, kan brukervennlighet, rapportering og integrasjoner være viktigere enn pris.

Hvis du jobber mye eksternt, kan mobiltilgang være avgjørende.

Undervurder ikke betydningen av god systemintegrasjon:

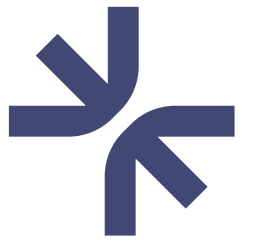
- Kartlegg alle systemer som må integreres
- Verifiser integrasjonsmuligheter
- Test integrasjoner i praksis
- Vurder fremtidige integrasjonsbehov





Fallgruver du bør unngå

Fallgruver du bør unngå

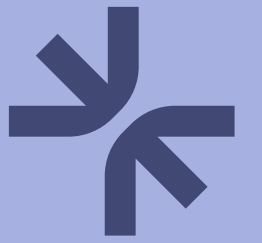


Mange gjør dessverre grunnleggende feil når de velger CRM.

Her er de vanligste:

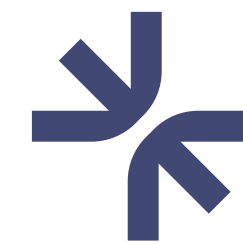
- **Å velge basert på pris alene** – Et rimelig system som ikke støtter forretningsprosessene dine, kan bli dyrt i lengden gjennom tapt produktivitet, frustrerte ansatte, osv.
- **Manglende integrasjoner med eksisterende verktøy** – Pass på at CRM-et kan kobles sømløst med e-post, regnskap og andre systemer.
- **Dårlig brukervennlighet** – Et komplekst system kan føre til lav adopsjon blant de ansatte.
- **Overser skjulte kostnader** – Vær obs på kostnader knyttet til support, vedlikehold og opplæring.





Test før du bestemmer deg

Test før du bestemmer deg



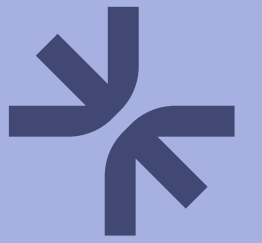
Før du forplikter deg til en løsning, bør du teste systemet gjennom en demo eller prøveperiode. Involver brukerne i testingen, og se hvordan det fungerer i praksis.

Sikre involvering og kvalitet gjennom:

- Workshops med sluttbrukere
- Pilot-testing
- Feedback-runder
- Tilpasset opplæring
- Testing med reelle data
- Evaluering av plattformens support-tjeneste
- Å verifisere integrasjoner (live, hvor mulig)

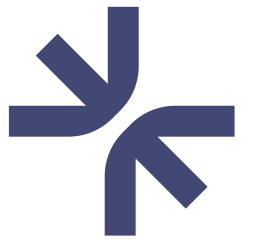


En kort pilotperiode med en liten gruppe ansatte gir verdifull innsikt i hvordan systemet fungerer i et faktisk arbeidsmiljø.



**Slik lykkes du med
implementering**

Slik lykkes du med implementeringen



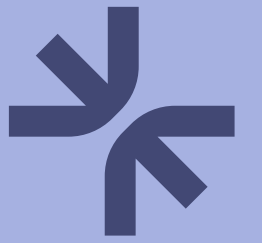
Når CRM-et er valgt, starter jobben med å sikre en smidig implementering.

Her er noen suksessfaktorer:

- **Lag en tydelig plan** – Definer milepæler, mål, tidsplan, risiko og ansvar.
- **Sørg for grundig opplæring** – Utnytt leverandørens ressurser og interne workshops.
- **Tilpass systemet til bedriftens arbeidsflyt** – Unngå standardoppsett som ikke gjenspeiler dine prosesser.

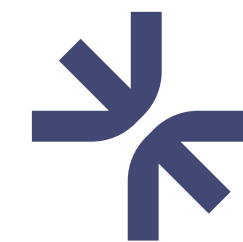


Evaluer løpende – Juster oppsettet etter hvert som dere får erfaring med systemet.



Evalueringssmatrise

Evalueringsmatrise



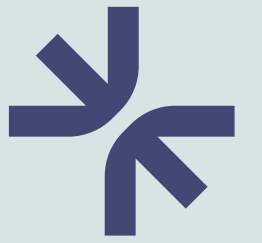
For å gjøre valget enklere har vi laget en evalueringsmatrise. Gjennom denne kan du tildele poeng og vektlegge kriterier ut fra din virksomhets prioriteringer. Dette gjør det lettere å sammenligne alternativer objektivt.

Du finner den her <https://www.frei.as/guider/hvordan-velge-riktig-crm> ved å klikke på knappen **“Prøv CRM-evalueringsmatrisen”**.

Den lar deg:

- Vekte hvert kriterium
- Score hvert CRM-system på en skala fra 1–10 (hvor 10 er best)
- Lese av en automatisk vektet totalscore, så du enkelt kan se hvilken løsning som passer best for bedriften din.





Hjelp til veien videre?

- Vi er en partner som både utfordrer og leverer. Vi vil gi konkrete råd om hvordan dere kan skape effekt, og hjelper dere med å få det gjort.
- Vi er et senior team som har erfaring innen strategi, forretningsutvikling, salg, markedsføring, organisasjonsutvikling og teknologi.
- Vi har erfaring fra topp- og mellomlederroller fra ulike virksomheter, og har i disse rollene møtt mye frustrasjon knyttet til at prosjekter ofte blir unødvendig kompliserte.
- Vi arbeider derfor strategisk så vel som operasjonelt, teknisk så vel som kommersielt og organisatorisk. Vi finner de beste løsningene på tvers av fag.
- Vi har fornøydhetsgaranti, som innebærer at engasjementet når som helst kan avsluttes fra deres side, uten oppsigelsestid.



Spørsmål?

Gi lyd til Simon på simon@frei.as eller ring 943 78 581 dersom du har spørsmål.

[Følg oss gjerne på LinkedIn.](#)

