

Enklere it-drift

Privat sky gjør slutt på løpingen



Intel tenker smått

Fleksibel mikro-pc



iPad-utrulling i skolen

Har bedriftene noe å lære?



NORGES FORUM FOR IT-PROFFER

Smart nettbrett fra Microsoft

Vi tester Surface RT

Norges **STØRSTE** datablad



Moms på it-kjøp
Kan du reglene for netthandel?



Rimeligere SSD-er
- men kortere levetid

CRM-systemer: Alltid full oversikt



Særtrykk

CRM-systemer: Alltid full oversikt

Test av syv løsninger i tolv varianter

Alle som har kundekontakt trenger et CRM-system. Informasjonen skal være tilgjengelig over alt, men alt trenger ikke å være tilgjengelig for alle.

Kunderelasjoner

AV ERIK ANDERSEN

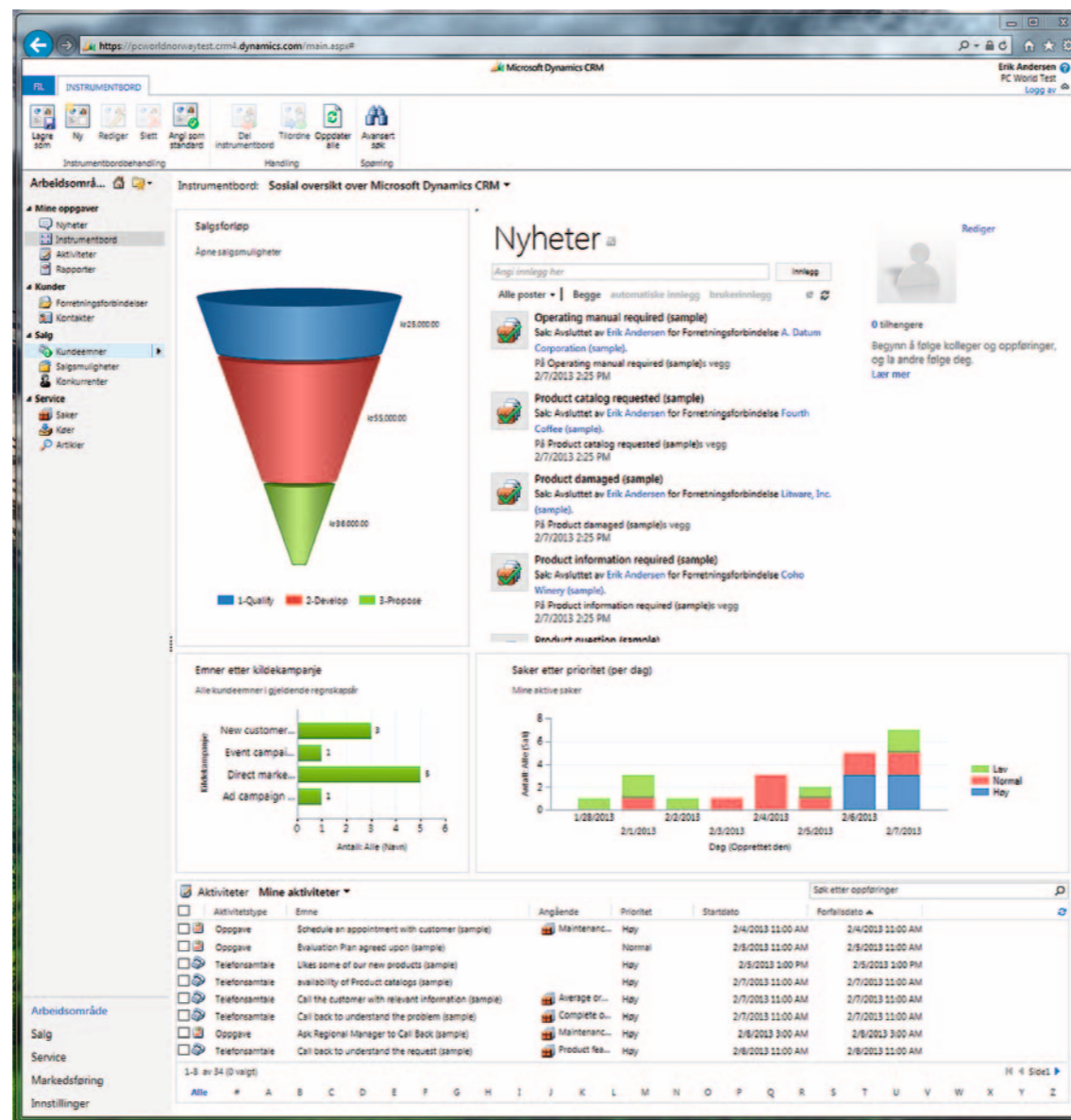
Alle trenger å organisere seg. Tidligere holdt sekretæren orden på avtalene til ledende ansatte, men det er stort sett bare topledere som har sekretærer i dag. Med det norske næringslivets flate struktur forventes det at alle passer på seg selv. Det går ikke alltid like bra, og bedriften må derfor tilrettelegge gode verktøy og rutiner for at alle ansatte blir ryddige og jobber godt sammen. En sentral komponent i dette er et CRM-system.

CRM står for *Customer Relationship Management*, og det blir kunderelasjonshåndtering på norsk. Fra egentlig å være en markedsføringsteori, er CRM mest kjent som programvare som holder oversikten over all kontakt mellom virksomhetens ansatte og utenforstående som kunder og leverandører. Med et CRM-system vil du enkelt kunne gå inn i en sak når en kollega er borte fra jobben, og se hva som er avtalt tidligere og hjelpe kunden videre. CRM er spesielt nyttig for salgssavdelingen, men også kundestøtte, administrasjonen og ledelsen får oversikt og kontroll gjennom et slikt system.

I Norge og Europa forøvrig er det strenge innsynsregler i personlig e-post og dokumenter. For å redusere byråkratiet rundt et innsyn på et privat filområde eller i en personlig e-postkasse, er det aller best om informasjonen allerede var organisert slik at et innsyn er unødvendig. Dette fordrer disiplin og nøye oppfølging av samtlige ansatte i bedriften. Det er derfor viktig at CRM-systemet legger til rette for dette på enklest mulig måte.

Når et CRM-system skal innføres, er det ikke bare prisen på systemet som må tas med i betraktning. For å få best mulig utnyttelse av løsningene, er det viktig med godt forarbeid, god opplæring og en planmessig tilnærming til bruken. Du må undersøke hvilke muligheter som finnes og tilrettelegge dem for best mulig samspill med virksomheten. I denne prosessen vil du også bli kjent med hvordan din egen virksomhet fungerer, og hvordan du kan lage system ut av anarki og kaos.

I løpet av testingen har vi vært i kontakt med og hatt møter med alle deltakerne. Alle understreker hvor viktig det er å angripe problemet på riktig måte. Det er ikke bare å laste ned, installere og forlange at brukerne tar det i bruk. Gode arbeidstakere som har funnet sin måte å jobbe på, er ikke alltid så lette å endre.



OVERSIKT: Instrumentbordet med sosiale funksjoner gir svært god oversikt.

Samtidig vil noen CRM-systemer gi deg mulighet til å lære hvorfor de beste selgerne er det, og bruke den kunnskapen til å forbedre de andre. Jo bedre opplæring og forståelse av både systemet og problemstillingen de ansatte får, desto enklere blir det å få utbytte av systemet og sørge for at alle trekker i samme retning.

Et CRM-system fungerer aller best når det brukes av alle alltid. Ledelsen får oversikt over oppfølgingen av nye og gamle kunder, og selgerne trenger ikke å bruke tid på kunder som ikke gjør opp for seg. Samtidig kan du følge opp misfornøyde kunder som ikke er fornøyd med produktet eller tjenesten de har fått levert. En fornøyd kunde kommer tilbake, og det er mye enklere å beholde en fornøyd kunde enn å skaffe nye.

MICROSOFT DYNAMICS CRM 2011 ONLINE

Plus: Har alt og kan alt som standard, gigantisk utvalg av tilleggsmoduler fra egen nettbutikk
Minus: Gode muligheter for å rote seg bort i alle mulighetene



Microsoft CRM er en del av Dynamics-serien til Microsoft som inkluderer regnskapssystemene Dynamics AX (Axapta) og Dynamics NAV (Navision). Dette er mer enn middels store systemer som er alt annet enn nøkkelferdige. Her er det essensielt at du benytter en partner med erfaring fra området.

Microsoft CRM er ikke noe unntak i så henseende, og funksjonsrikdommen har på mange måter vært en

belastning i tidligere tester. Det har vært mye å sette opp, og en lang vei fra det som egentlig er en selvbetjent løsning til at du får full utnyttelse. Med CRM er det ofte viktig å starte enkelt og få kontroll på basisfunksjonene, og derfra bygge ut funksjonaliteten ettersom man ser mulighetene og behovene melde seg.

Det er enkelt å registrere seg for en demo-versjon av Microsoft CRM. Her har du 30 dager til å finne ut om dette er noe for deg. Når beslutningen er tatt, gjør du om demoen til en betalversjon og fortsetter å bruke programmet. Du vil da binde deg i 12 måneder.

Du får et eget underdomene hos Microsoft for din egen CRM Online-utgave med din egen databaseinstans. Det blir da mulig å legge til felter og tabeller og kjøre utvidelser som krever dette. Det blir derfor ingen forskjell om du bruker Online-utgaven eller om du velger å installere på egen server.

Brukergrensnittet er velkjent fra Office 2010 og er frisket opp en god del siden fjorårets test, selv om det fortsatt er snakk om samme hovedversjon. I tråd med Microsofts strategi for andre produkter som Windows og Office, vil også CRM i fremtiden oppdateres oftere enn tidligere. Installasjonsversjonen vil få ny hovedversjon hvert år, mens Online-versjonen oppdateres to ganger i året. Du kan selv påvirke når Online-utgaven oppdateres slik at det ikke plutselig dukker opp ny funksjonalitet og forandringer midt inne i en hektisk periode for virksomheten.

CRM Online er godt integrert med Office 365 og fungerer fra dag en med Office 2013. Det finnes en rekke tredjepartsmoduler for det nye Windows 8 brukergrensesnittet som også benyttes av Windows RT. Microsoft tilbyr apper for Windows Phone, Apple iOS, Android, Blackberry og til og med gamle Windows Mobile.

Du kan velge mellom å benytte et rent webgrensesnitt eller integrere klienten i Outlook. Outlook-integrasjonen gir deg et utvidet mappehierarki i venstremargen med CRM-funksjoner. Outlook vil da vise webinnhold inne i Outlook. Avtaler, kalender, oppgaver og e-post blir synkronisert, og via Exchange med ActiveSync får du det på mobilen.

Slik har vi testet

Etter å ha testet CRM-systemer fire ganger tidligere, begynner vi å få en god oversikt over funksjonaliteten og filosofien bak gjengangerne. Denne gangen er det også med to utfordrere som vi tester for første gang.

De to utfordrerne er tradisjonelle Windows-programmer som vi har installert på vårt eget utstyr. Vi har testet dem under Windows 7 Ultimate 64-bit og både med Office 2010 og Office 2007. Vi har et bredt utvalg av forskjellige pc-er og servere som vi kan teste på hvis nødvendig. Vi har også en egen Exchange-server som vi tester mot. Takket være en rask fiberlinje på 60/60 Mbit/s fra Altibox, har vi god forbindelse til internett, og det kommer godt med da flertallet av løsningene er webbaserede SaaS-systemer. Disse slipper vi naturligvis å installere selv, men det er en rekke moduler og plugins som vi installerer lokalt for å koble sammen Outlook, Office eller Exchange med løsningen.

Vi har også hatt møter eller vært i kontakt med alle leverandørene slik at de kan fremheve de viktigste funksjonene i programmene sine før vi selv tester. CRM er så omfattende at det ville være en uoverkommelig oppgave å finne frem til alle funksjonene på egen hånd. Vi drar også nytte av tidligere års testing og ber alle leverandørene liste opp nyheter siden sist.

Har du ikke Exchange, er det bare å bruke en app. Hvis du benytter Office 365, har du uansett Exchange og ActiveSync.

Brukergrensnittet er meget godt gjennomarbeidet, og integrasjonen med Outlook er suveren. Du er imidlertid avhengig av å benytte Outlook for å koble e-poster til kundene, så vi anbefaler å benytte denne til mesteparten av arbeidet. Web-klienten er



ypperlig for oppslag fra fremmede pc-er. Det innebygde dokumentarkivet er noe begrenset, så Microsoft anbefaler SharePoint for dette. Du trenger også en ekstern e-posttjeneste for Outlook, og Exchange er naturligvis best egnet. For en webløsning som CRM Online, er naturligvis Office 365 perfekt til dette formålet. Vi har valgt å prise inn E2-utgaven av Office 365 i testen. Det er den største utgaven som ikke inneholder full lokal Office. Det skyldes at alle de andre i testen også krever at du har kjøpt og installert Office. Hvis du legger på 50 kroner i måneden, får du full Office. 600 kroner i året er svært rimelig for Office Pro.

Dynamics CRM er godt integrert

med Lync for avanserte telefonitjenester. Microsoft er ikke kjent med noen mobiltelefon-integrasjoner for Norge ennå, men det finnes i andre land.

Dynamics CRM er delt inn i en rekke hovedområder som gjenspeiles i menyen. Arbeidsområdet gir deg egne kunder og oversikt over oppgavene dine. Salg jobber med nye og gamle kunder og inneholder

markedsføringslister, salgsmuligheter, konkurrentanalyse, vareregister, salgsmateriell, tilbud, ordre og faktura. Markedsføring jobber med å skaffe kundeemner (leads) ved hjelp av kampanjer og salgsmateriell. Service er en innebygd helpdesk for eksisterende kunder. Her kan du følge opp henvendelser, brukerstøtte og klager fra kundene dine. Det er nyttig for selgerne å se om kundene

har noen utestående saker og eventuelt ordne opp i dem før nye salgsmuligheter.

Arbeidsflyten er programmets styrke. Det ligger et godt rammeverk inne som standard, og du kan tilpasse denne til ditt eget behov litt som du lager e-post-regler i Outlook. Det er ingen andre som har et så kraftig arbeidsflytverktøy som standard i pakken.

Ferdige integrasjoner mot Axapta og Navision er gratis, og du kan selv laste ned en gratis veiviser som hjelper deg å integrere Microsoft CRM mot andre ERP-systemer. Forutsetningen er at dataene er lagret i Microsoft SQL Server. CRM-systemet har også en rekke tilgjengelige funk-

sjoner via webservices.

Det nye lekke brukergrensesnittet er endelig nettleseravhengig, og det fungerte fint i Firefox og Internet Explorer 10 Preview i vår test. Microsoft benyttet selv Chrome under gjennomgangen i møtet vi hadde.

Microsoft fremhever begrepet sosial CRM. Det betyr at du kan skrive på veggen din internt i systemet og dele det med dine kollegaer. Microsoft benytter teknologi fra Yammer, som Microsoft kjøpte i fjor, til dette.

Microsoft Dynamics CRM fremstår friskere og enklere enn i fjor. I tillegg er prisen redusert med ca. 20 % siden i fjor, og hvem kan klage over et bedre produkt til en lavere pris?

Vårt valg

Årets test inneholder syv systemer i til sammen tolv varianter. Det er tre nøkkelferdige løsninger i form av 24SevenOffice, webOfficeOne og XSOOffice. Lime Easy som kan tilpasses en god del, og tre fullt ut tilpasningsdyktige systemer i form av Microsoft CRM, SuperOffice Online og Vega SMB. Alle systemene har sine styrker og kan være best for noen.

24SevenOffice gir deg hele kontoret på nett, men til en ganske høy pris hvis du likevel må ha din egen server. De er gode på CRM, men modulen trenger sårt å komme på nivå med resten av programmet.

XSOOffice gir deg et lekkert webgrensesnitt og har innbygget fakturering med rabattmatrise. Nå som e-faktura er på plass, har den alt du trenger hvis du benytter et eksternt regnskapsbyrå.

Proweb webOfficeOne er best på mobilintegrasjon sammen med Network Norway. I tillegg er de sterke på bemanning med omfattende spesialfunksjoner for dette.

Lundalogik Lime Easy er en tradisjonell applikasjon som det er lett å forholde seg til. Foreløpig ganske dårlig på web, men systemet er svært tilpasningsdyktig og fremfor alt testens rimeligste.

Vega SMB er også en tradisjonell applikasjon som er svært omfattende. Programmet har full arbeidsflyt og en svært god analysemodul som standard.

Det er ingen som slår SuperOffice på brukervennlighet i klienten sin. De har nå klienter på de fleste plattformer, og alle er svært gode. SuperOffice kan alt, men mange av funksjonene som er standard hos andre, kommer i form av dyre tilleggsmoduler.

Microsoft CRM har tatt et langt skritt denne gangen. Funksjonene har alltid vært der, men denne gangen har systemet blitt mer oversiktlig som standard og de støtter alle plattformer. Når de både forbedrer løsningen og i tillegg setter ned prisen betydelig, tar Microsoft CRM igjen forspranget til SuperOffice fra i fjor.

Det er i utgangspunktet dødt løp mellom Microsoft CRM og SuperOffice, men i kombinasjon med Office 365, sniker Microsoft seg forbi og blir best i test. Husk likevel at Office 365 også kan brukes i kombinasjon med andre enn Microsofts egen CRM. Det er ditt valg.

”I tråd med Microsofts strategi for andre produkter som Windows og Office, vil også CRM i fremtiden oppdateres oftere enn tidligere.

Program	24SevenOffice	24SevenOffice	Lundalogik	Microsoft CRM	Microsoft CRM og Office 365	Proweb web-officeone	Proweb web-officeone	SuperOffice	SuperOffice	Vega SMB	XS Office	XS Office	
Utgave	CRM	Fullversjon	LIME Easy	2011 Online	2011 Online og E2	CRM	CRM Pro	7 Online	7 Online Pro	2013	Professional	Enterprise	
Versjon	Februar 2013	Februar 2013	9.0.0.5	5.0.9690.3233	5.0.9690.3233	2012.12	2012.12	Februar 2013	Februar 2013	5.9.3.945	Februar 2013	Februar 2013	
Startkostnad	0	0	4000	0	0	1 990	1 990	1 990	1 990	0	0	0	
Vedlikehold server	7188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Startkostnad pr. bruker	0	0	4000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vedlikehold pr. bruker	3 588	7 188	800	3 186	4 200	3 204	4 404	3 540	4 740	1 590	3 588	4 788	
- obligatorisk?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
- inkl. brukerstøtte?	Nei	Nei	Ja	Ja	Ja	Nei	Nei	Online	Online	Ja	Online	Online	
Leverandør	24SevenOffice ASA	24SevenOffice ASA	Lundalogik AB	Microsoft Norge AS	Microsoft Norge AS	Proweb AS	Proweb AS	SuperOffice AS	SuperOffice AS	Vega SMB AS	XS Office AS	XS Office AS	
Telefon	21 54 81 00	21 54 81 00	21 61 17 10	23 500 500	23 500 500	33 48 32 32	33 48 32 32	23 35 40 00	23 35 40 00	815 48 333	40 00 70 02	40 00 70 02	
Web	www.24sevenoffice.no	www.24sevenoffice.no	www.lundalogik.no	www.microsoft.no/crm	www.microsoft.no/crm	www.proweb.no	www.proweb.no	www.superoffice.no	www.superoffice.no	www.vegasmb.no	www.xsoffice.no	www.xsoffice.no	
E-post firma	info@24SevenOffice.com	info@24SevenOffice.com	post@lundalogik.no			post@proweb.no	post@proweb.no	info@superoffice.no	info@superoffice.no	salg@vegasmb.no	post@xsoffice.no	post@xsoffice.no	
Pris 5 brukere i 3 år	64 620	107 820	36 000	47 790	63 000	50 050	68 050	55 090	73 090	56 574	53 820	71 820	
Pris 10 brukere i 3 år	118 440	215 640	68 000	95 580	126 000	98 110	134 110	108 190	144 190	104 948	98 640	134 640	
Pris 20 brukere i 3 år	226 080	431 280	132 000	191 160	252 000	194 230	266 230	214 390	286 390	175 047	170 280	242 280	
Karakterer	Vekt												
Komme i gang	4	5,5	5,5	5,0	5,0	5,0	6,0	6,0	5,5	5,5	3,5	6,0	6,0
Brukervennlighet	15	3,5	3,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	6,0	6,0	4,5	4,5	4,5
Funksjonsinnhold	12	4,0	5,5	4,0	5,0	6,0	4,0	5,0	4,5	5,0	5,5	4,0	4,5
Dokumentregister	7	4,0	4,0	4,5	3,0	6,0	5,5	5,5	5,0	5,5	5,5	5,5	5,5
Office-integrasjon	8	4,5	4,5	5,0	6,0	6,0	3,5	3,5	4,5	4,5	5,0	4,5	4,5
Salgsoversikt	10	5,0	5,0	4,0	5,2	5,2	1,0	5,5	5,8	5,8	5,0	4,0	4,0
Tilgjengelighet	12	4,5	4,5	4,0	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	4,0	5,0	5,0
Arbeidsflyt	12	4,5	4,5	3,5	6,0	6,0	3,5	3,5	6,0	6,0	5,5	3,5	3,5
Sluttbrukerfelt	8	3,0	3,0	4,5	6,0	6,0	2,5	3,5	3,0	4,5	5,5	3,0	3,0
Pris (ekskl. mva.)	12	3,0	1,0	6,0	4,5	3,0	4,5	2,8	4,0	2,5	5,0	5,0	3,0
Sluttkarakter	100	4,0	4,0	4,5	5,1	5,2	4,0	4,4	5,1	5,1	4,9	4,4	4,2
		Priser med 1 stk. fullversjon og resten CRM	Priser med bare fullversjon	Oppstartskostnadene er frivillige, men de anbefaler en større pakke	Priser med bare CRM	Kombinasjon av både CRM og Office 365	Brukerstøtte er kr 100,- pr. bruker pr. måned ekstra.	Brukerstøtte er kr 100,- pr. bruker pr. måned ekstra.	Startkostnader gjelder "kom i gang"-konsulenttjenester.	Startkostnader gjelder "kom i gang"-konsulenttjenester.	Enbruker er mye rimeligere enn flerbruker	Prisen synker med flere brukere	Prisen synker med flere brukere