



U houdt zich bezig met de vraag op welke wijze CRM een positief effect gaat hebben op het rendement en resultaat van uw organisatie. Levert de investering in Customer Relationship Management meer op dan het kost aan geld, inspanning en tijd? Voordat er aan een CRM implementatie gedacht kan worden moet door management/directie vastgesteld worden welke strategie gevolgd wordt als het gaat om klantbeheer, markt-bewerking en serviceverlening. Pas als deze strategie is vertaald naar tactisch/operationeel niveau, is het zinvol om verdere investeringen in CRM projecten af te wegen.

Waarom een CRM strategie?

De keuzes die op strategisch niveau worden gemaakt ten aanzien van klantbeheer, marktwerking en serviceverlening hebben directe invloed op het tactisch en operationeel niveau binnen een organisatie. En deze invloed is veel groter dan menig CRM team zich realiseert. Vandaar dat in eerste instantie een CRM strategie moet worden vastgesteld. Vanuit deze strategie kan worden gekeken naar de ROI, de processen en de verbeterpunten.

Helaas komt het te vaak voor dat er niet gekozen is voor een duidelijke strategie. Sterker nog, er wordt vaak helemaal geen CRM strategie vastgesteld. En toch verwacht de directie dat de implementatie van de filosofie van Customer Relationship Management vruchten zal afwerpen.

Dat is onmogelijk! De vruchten kunnen pas worden geplukt als op operationeel niveau binnen de organisatie duidelijk kan worden gemaakt welke keuzes van belang zijn en welke doelen met die keuzes worden nagestreefd. Waardoor de invloed die deze keuzes hebben op de dagelijkse praktijk tijdens de implementatie van de CRM strategie niet als een verrassing komt.



Werkwijze

Als CRM excellence zijn wij ervan overtuigd dat het grootste deel van de CRM strategie binnen een directie/management team al aanwezig is (al dan niet bewust). Door gebruikmaking van on the job interviewtechnieken, creativiteitstechnieken en analyse vaardigheden worden de belangrijkste aspecten samengevat tot een duidelijke keuze qua CRM strategie. Uiteraard gebaseerd op jarenlange ervaring als ondernemer en als CRM specialist! De vertaling naar de operatie kan worden gecombineerd met een ROI berekening. Zodat u zich kunt concentreren op de meest essentiële aspecten voor de continuïteit van uw onderneming.

Resultaat

Het resultaat van het definiëren van de CRM strategie is:

- Duidelijke beschrijving van visie op klantbeheer, klantwaarde, marktwerking en serviceverlening;
- Vertaling van deze beschrijving naar de verschillende bedrijfsprocessen die deze visie ondersteunen;
- Beschrijving van de meetpunten waarop het succes van de CRM strategie wordt gemeten;
- Lijst van actiepunten die gerealiseerd moeten worden om de CRM strategie daadwerkelijk te implementeren;
- Vertaling van de actiepunten in deelprojecten.

Op deze manier ervaart u wat het voor uw organisatie betekent om een succesvolle CRM strategie te implementeren, die past bij de missie en visie. Daarbij wordt het resultaat vertaald naar concreet te nemen stappen, die op een projectmatige wijze kunnen worden gerealiseerd.

Wilt u uw huidige strategie laten spiegelen aan de kennis en ervaring van doorgewinterde CRM ondernemers? Of wilt u de door u gekozen CRM strategie laten vertalen naar de operatie en hierdoor feedback krijgen ten aanzien van keuzes voor een mogelijke implementatie van een CRM systeem? Dan is het nu de tijd om samen te werken met een partij die hier ook de verantwoordelijkheid voor wil dragen: CRM excellence