



Bij het uitvoeren van een CRM project zijn organisaties over het algemeen in staat om een interne projectleider in te zetten die de verantwoordelijkheid voor dit project op zich neemt (of krijgt..). Daarbij komt het regelmatig voor dat de interne projectleider behoefte heeft aan een sparringpartner met veel expertise op het vlak van CRM projecten. Om de valkuilen zichtbaar te krijgen, de grote lijn in de hand te houden en tips vanuit de praktijk in te bedden in zijn/haar project. Of gewoon, omdat dit het eerste CRM project is van de projectleider en u de veelgemaakte fout wilt vermijden om te verwachten dat een CRM project hetzelfde is als een ERP project. Als u uw interne CRM projectleider tot een succesvol CRM traject wilt laten komen, kunt u gebruikmaken van de CRM coaches van CRM excellence.

Waarom een CRM coach?

Ondernemers, sporters en andere succesvolle vakmensen maken gebruik van een coach. Hierdoor zijn zij in staat om hun eigen kennis en expertise, uithoudingsvermogen en inzicht aan te vullen met levenswijsheid en praktijkervaring van derden. Zodat ze op de juiste momenten een nieuw idee aangereikt krijgen, feedback kunnen incorporeren en in sommige gevallen: niet uit de bocht vliegen bij belangrijke keuzes. Alles gebaseerd op jarenlange praktijkervaring.

Het is dan ook een logische keuze om de interne CRM projectleider, die een strategisch belangrijk resultaat moet neerzetten, ook te ondersteunen met een coach: de CRM coach. Die gebaseerd op meer dan 15 jaar ervaring in dit vakgebied, het klappen van de zweep kent, valkuilen kan aanwijzen en een grote mate van efficiëntie bereikt.



Werkwijze

Er zijn verschillende manieren om de coach in te zetten. De meest gebruikelijke manier is om een inschatting te maken van het op handen zijnde CRM traject, en dan rondom de belangrijke momenten overleg en feedback te plannen. De hiervoor benodigde flexibiliteit is een van de kenmerken van de werkwijze van CRM excellence. Een andere werkwijze is om een gestructureerde planning te maken en op regelmatige basis (bv twee wekelijks) een feedback sessie te houden.

De kennis en ervaring van de coach kan op verschillende manieren en momenten worden ingezet. De basisgedachte is dat het vooral een praktisch gerichte ondersteuning moet zijn zodat het wiel niet opnieuw uitgevonden hoeft te worden. Hierbij valt te denken aan:

- Outline opstellen van het te maken projectplan;
- Review van het opgestelde projectplan;
- Second opinion ten aanzien van gemaakte keuzes;
- Mijlpalen sessie projectstappen, randvoorwaarden en valkuilen;
- Management sessie voor management commitment en de bijbehorende consequenties;
- Opstellen aanpak om de gebruikersacceptatie te vergroten;
- Klankbord voor keuzes en op momenten dat de spanning binnen het project dreigt op te lopen.

Resultaat

De gekozen werkwijze heeft een aantal in het oog springende resultaten. Niet alleen wordt de benodigde kennis met een minimale inspanning overgedragen. Er ontstaat er een platform waardoor de tijd van de interne projectleider optimaal wordt ingezet. Het leertraject ten aanzien van CRM projecten van de interne projectleider wordt aanzienlijk verkort. En de belangrijke beslissingen kunnen goed onderbouwd op het juiste moment worden genomen.

Niet iedereen heeft voldoende ervaring om een CRM project tot een succes te maken. Kritische succesfactoren zijn draagvlak, organisatietalent, kennis van CRM en van commerciële processen, overzicht over IT vraagstukken en projectmanagementvaardigheden. Wilt u er zeker van zijn dat uw CRM projectleider tot een succes komt? Gebruik dan één van de ervaren CRM coaches van CRM excellence.