

U realiseert zich dat het in detail opstellen van een CRM Projectplan een heldere CRM strategie, voldoende tijd, kennis van zaken, CRM ervaring en duidelijke mijlpalen vergt. Het CRM projectplan is de basis van het latere succes van uw CRM project en het stuurmechanisme waarmee u uw project kunt besturen. U wilt met het CRM projectplan inzicht krijgen in mogelijke valkuilen en in de benodigde capaciteit. Ook wilt u een verantwoorde planning en meetbare mijlpalen hebben om uw CRM project goed te kunnen besturen. Dat is de reden dat u bij het opstellen van uw CRM projectplan een specialist inschakelt, zodat uw eigen interne projectleider een goede basis heeft om zijn project succesvol te laten verlopen.

Wanneer schakelt u een specialist voor het CRM projectplan in?

In eerste instantie is het logisch om er vanuit te gaan dat de CRM projectmanager ook het CRM projectplan schrijft. Wanneer u op een of meerdere van onderstaande vragen een ontkennend antwoord moet geven, is het zinvol om nog eens goed na te gaan of er voldoende expertise beschikbaar is. Zodat u uw CRM projectplan op de juiste manier gestalte kunt geven:

- Heeft uw projectmanager voldoende ervaring met CRM projecten?
- Is uw projectmanager in staat om vanuit een organisatie optiek de belangrijkste risico- en succesfactoren objectief in kaart te brengen?
- Heeft uw projectmanager voldoende inzicht in commerciële en ICT processen om de valkuilen van een CRM project te omzeilen?
- Kan uw projectmanager zich neutraal opstellen tussen alle betrokken afdelingen?
- Heeft uw projectmanager voldoende tijd om het CRM projectplan in detail, inclusief de benodigde overleggen met de verschillende afdelingen te realiseren?

Werkwijze

Samen met u en/of uw projectmanager wordt een inventarisatie gemaakt van de business issues en mogelijke oplossingen die gerealiseerd kunnen worden. Het projectplan geeft hier richting aan in de daarvoor te bepalen mijlpalen, planning en doelstellingen. Bij het opstellen van een CRM projectplan spelen de volgende aspecten een rol:

- Schets van de huidige situatie;
- Bepalen van de doelstellingen;
- Definitie van de succes- en risicofactoren;
- Het verhelderen van randvoorwaarden en beperkingen;
- Inschatting van de infrastructurele voorwaarden;
- Verdeling van de verantwoordelijkheden binnen het projectteam;
- Het maken van de planning;
- Allocatie van de bezetting.

Resultaat

De ervaring en kennis van CRM excellence zorgt ervoor dat de verwachtingen van betrokkenen reëel zijn en dat de wijze waarop het CRM project wordt opgezet, ook daadwerkelijk haalbaar is. De vooraf bepaalde voorwaarden en mijlpalen voor een succesvol project kunnen voortdurend en eenvoudig worden getoetst. Hierbij worden verschillende resultaatgebieden vastgesteld. Zoals organisatorisch, procesmatig, tijd en budget, maar ook cultuur en motivatie.

Wilt u er zeker van zijn dat uw CRM projectplan de juiste basis is voor uw toekomstige CRM project? Of wilt u een sparringpartner voor uw interne projectleider hebben die hem helpt een goed CRM projectplan op te stellen? Dan is het nu de tijd om samen te werken met een partij die dit voor u kan realiseren en daar de verantwoordelijkheid voor wil dragen: CRM excellence.