

# Optimalisatie CRM Gebruikersacceptatie



Optimalisatie van de gebruikersacceptatie komt in twee situaties voor: u heeft uw CRM project afgerond en na enige tijd blijkt dat de gebruikersacceptatie en het enthousiasme om de CRM strategie daadwerkelijk in de organisatie door te voeren, onvoldoende is. De bijbehorende processen worden onvoldoende toegepast en de nieuwe CRM software wordt onvoldoende gebruikt. Óf, u heeft uw eerste schreden op het CRM gebied gezet, door te kiezen voor een bepaalde CRM strategie en de daarbij passende applicatie. Uw CRM project is net gestart, vordert gestaag. U wilt er zeker van zijn dat uw gebruikersorganisatie de toekomstige processen, software en rapportages ook daadwerkelijk accepteert.

## Hoe weet u dat de gebruikersacceptatie bij uw CRM implementatie een risico vormt?

Eén van belangrijke aspecten van het slagen van een CRM project, is de gebruikersacceptatie. In veel gevallen komt de directie van een organisatie er te laat achter dat de gebruikersacceptatie te wensen over laat. Voorbeelden, waaraan u kunt merken dat de gebruikersacceptatie een risico vormt voor het behalen van de doelen van het CRM project zijn:

Indien het CRM project al is afgerond:

- het management blijft een eigen werkwijze hanteren;
- vragen van gebruikers worden gebagatelliseerd;
- vragen van gebruikers worden vanuit de opzet van het datamodel en niet vanuit het proces beantwoord;
- gebruikers gaan negatief getinte grapjes maken over CRM;
- het consequente gebruik van de nieuwe applicatie laat te wensen over;
- medewerkers gaan weer eigen bestandjes opbouwen;
- de informatie uit rapportages is niet wat ervan verwacht werd.



Risico's indien het CRM project net is opgestart, zijn:

- er is geen communicatieplan/roll out plan gemaakt als onderdeel van het CRM projectplan;
- er is niet nagedacht over de wijze waarop 'on the job' de CRM werkwijze wordt ingebed en over een CRM beheerorganisatie;
- het is niet duidelijk welke voordelen de verschillende gebruikersgroepen mogen verwachten na de CRM implementatie;
- in de CRM blauwdruk wordt alleen uitgegaan van het vastleggen van data en niet van het ondersteunen van de processen;
- management/medewerkers maken geen tijd vrij om input te geven aan het projectteam.

## Werkwijze en resultaat

U kunt de bouwstenen voor gebruikersacceptatie die CRM excellence beschikbaar stelt, inbedden in uw CRM project. Het gaat hierbij om bouwstenen zoals:

Indien het CRM project al is afgerond:

- opzetten van een professionele beheerorganisatie;
- coaching van het middle management om de aansturing van de medewerkers te laten aansluiten bij de gekozen CRM strategie en CRM implementatie;
- uitvoeren van een tweede implementatieronde van de bestaande software, waarin de gekozen weg verder aangescherpt wordt met name vanuit het oogpunt van rapportage, aansturing en gebruikersacceptatie.

Indien het CRM project net is opgestart:

- opstellen communicatieplan als onderdeel van het CRM projectplan;
- organisatie van de CRM kick-off;
- organisatie van CRM klankbord bijeenkomsten;
- coachen van de werkgroepen.

Wilt u er zeker van zijn dat de gebruikersacceptatie bijdraagt aan het behalen van de oorspronkelijk geformuleerde projectdoelstellingen? Maak dan gebruik van de ervaring van CRM excellence en realiseer een juiste verhouding tussen gebruikersacceptatie en projectinspanning.