



U bent bezig met de uitvoering van een CRM project. U implementeert de gekozen CRM software in uw organisatie en heeft hiertoe een projectgroep in het leven geroepen. Of u heeft het project net afgerond en heeft de projectgroep inmiddels opgeheven. Dan komt de echte test: is de organisatie gereed om de CRM strategie écht in te bedden, is er een vangnet voor vragen, wensen, communicatievraagstukken, evaluaties, adviezen, etc..? In de eindfase van uw CRM implementatie, en dus als wezenlijk onderdeel ervan, zal aandacht moeten worden geschonken aan de fase na de implementatie: het dagelijks gebruik.

CRM software geïmplementeerd, en nu ...

Ook na het afronden van het CRM project moet de CRM strategie blijven leven en moeten ideeën en vragen uit de organisatie worden gekanaliseerd. Het gebeurt te vaak dat het eerste effect van de CRM implementatie wegebt, doordat er geen aanspreekpunt meer is voor vragen en opmerkingen. Of, dat niemand zich verantwoordelijk voelt om de CRM implementatie verder uit te bouwen en nieuwe doelen te realiseren. Of, dat zowel functionele als technische vragen bij de IT afdeling worden neergelegd. Waardoor verbeter suggesties regelmatig niet goed vertaald worden naar de inrichting van de processen of de software.

Aandachtsgebieden taakverdeling CRM beheer

Belangrijk bij een optimale inbedding in de organisatie is, om vroegtijdig een taakverdeling te maken als het gaat om de verschillende aandachtsgebieden die de beheerorganisatie op zich neemt. Hierbij gaat het zowel om vragen als om verbeter suggesties:

- Organisatie en werkwijze;
- Training;
- Communicatie;
- Data;
- Functionaliteit;
- Techniek en Interface.



Het spreekt voor zich dat de beheerorganisatie een multidisciplinaire groep medewerkers is. Het is handig om de rol van de stuurgroep ook in de beheerorganisatie te laten terugkomen. Zodat relevante keuzes die de organisatie of de werkwijze wezenlijk beïnvloeden, op het juiste management niveau kunnen worden gemaakt.

Voorwaarden

Voor de realisatie van de CRM beheerorganisatie zijn de volgende voorwaarden van belang:

- Formele “go” voor het inrichten van de CRM beheerorganisatie, zoals beschreven in het projectplan;
- Installeren van een CRM stuurgroep;
- Aanstellen van de technische en functionele beheerders;
- Keuzes maken over het waarborgen van de datakwaliteit;
- Vaststellen van het supportproces, waar kunnen gebruikers terecht met welke soort vragen;
- Vaststellen van het proces waarmee nieuwe wensen en verbeter suggesties worden geprioriteerd;

Daarna is het een kwestie van doen, sturen en bijsturen. Met het juiste management commitment en oog voor de gebruikersacceptatie.

CRM excellence ondersteunt bedrijven in het vroegtijdig formeren van de beheerorganisatie, het begeleiden en trainen van de medewerkers die vanaf de “go-live” datum intern verantwoordelijk zijn. Waardoor u uw organisatie ook na de implementatie van uw CRM strategie op koers houdt.