

Checklista: När ni är klara

Ni andas ut efter ett lyckat projekt, men det är nu det börjar. De närmaste månaderna är kritiska och det är viktigt att staka ut vägen framåt och inse att ett CRM-projekt aldrig är klart. Det är en pågående och värdefull process, som av nödvändighet löpande måste stämmas av och anpassas mot verksamheten.

Utse en systemägare

De flesta missar inte den tekniska förvaltningen. Oftast tar en IT-avdelning över och drifrar systemet. Men se till att det finns en tydlig systemägare ur ett processperspektiv. Era verksamhet och era processer kommer att ändras, detta ska löpande speglas i systemet.

Sätt en budget

Vad får vidareutveckling, utbildning och uppgraderingar kosta per år? Glöm inte att även avsätta tid. Inget sker av sig själv.

Ta hand om feedback

Att fånga upp användarnas synpunkter, positiva och negativa, är oerhört viktigt. Säkerställ att det finns tydliga kanaler för detta. Vem tar emot, hanterar och genomför eller förkastar förbättringsförslag. Hur hanteras dessa och återkopplingen till idékläckaren?

Tekniska uppdateringar

Vad innebär nya versioner av Windows, Office-paketet eller andra uppdateringar? När är det dags för ny hårdvara? Vilka följder får ett byte?

Backup

Kunddatabasen blir snabbt företagets guldgruva. Hur säkerställs den?

Fortbildning

Kan vi bli ännu bättre på att nyttja systemet? Var får olika användare bästa möjliga fortbildning? Fördjupning beroende på avdelning och tjänst?

Nya användare

Personal slutar, andra tar över och ni växer. Hur ska de nya skolas in i ert kanske viktigaste verktyg?

Tillsätt en CRM-grupp

Det kanske bästa sättet att driva alla dessa frågor och projektet vidare är att tillsätta en CRM-grupp. Denna grupp träffas fortlöpande och tar upp och driver alla frågor rörande CRM inom företaget. Med ett rejält mandat från ledningen kommer denna grupp bli en av era framgångsfaktorer.