



*"I malá společnost
může vyhrát
velkou zakázku!"*

*S námi máte šanci!
tým BLUEJET web CRM*

Jak jednoduše a úspěšně naimplementovat CRM?

část II.

Pravděpodobně není možné vytvořit dostatečně obecný návod jak nasadit CRM. Je ale určitě možné, dát jeho budoucím uživatelům či zájemcům několik rad ověřených zkušenostmi. CRM je o zákaznících - lidech, jeho implementace také.

Analýza stávajícího stavu

Před tím, než spustíte vlastní projekt, je minimálně vhodné analyzovat stávající stav. **Zmapovat procesy, dokumenty a jejich toky a najít kritická místa.** Ty Vám následně určí, na co se máte zaměřit. Pokud si uvědomíte, co děláte špatně, můžete přijmout opatření na zlepšení. Stanovte si, **čeho chcete dosáhnout, k jakým** (nejlépe měřitelným) **cílům** chcete dojít a **jakým způsobem** (na to by měla odpovědět koncepce CRM (strategie zavedení a užití)). Ještě před spuštěním projektu je důležité vědět, s jakými daty budete pracovat a jak (jestli) budete systém integrovat (například s ERP).

Chtějte víc než evidenci

CRM by Vám mělo umět odpovědět na složitější dotazy - proto už při jeho tvorbě přemýšlejte nad tím, **které výstupy budete potřebovat.** Jaké informace musíte mít, **abyste dokázali správně identifikovat, segmentovat a pečovat o zákazníky,** sledovat růstový potenciál trhu odvětví či skupiny a efektivně zapojit Vaši firmu do tohoto procesu. **Hledejte způsob, jak dělat věci lépe.** K tomu, abyste je mohli dělat lépe, potřebujete informace a právě tyto informace byste měli hledat v CRM. Každý z uživatelů by měl definovat vlastní potřeby na systém, nikoli pouze pasivně čekat, co mu systém nabídne.

Nepřeceňujte se

Osvědčený způsob, jak zvládnout projekt, je rozdělit jej na velmi malé části a každou samostatně vyhodnotit - případně přijmout nová opatření. Začněte s evidencí firem, kontaktů, nabídek, smluv a pokračujte k příležitostem, callcentru (zájemcům), marketingu, servisu a dalším částem, které chcete využívat. Každý krok Vás posune k cílům a pomůže Vám zvládnout ten následující lépe. S každým krokem hledejte informace, které budete hodnotit (rozdělení zákazníků do krajů podle obratu).

Think BIG > Start SMALL > Scale FAST

Myslete ve VELKÉM > Začněte v MALÉM > rychle ROZŠÍŘUJTE

www.bluejet.cz