

Customer Relationship Management

Skaber du værdi for dine kunder? Skaber dine kunder værdi for dig? CRM konceptet handler om at skabe gensidig værdi for kunde som virksomhed. Forudsætningen for dette er viden og relationer. Konceptet sikrer dette sker. Mange tror fejlagtigt, at CRM handler om et IT-system! Men det er kun 20 % af konceptet!

De vigtigste elementer i CRM konceptet er mennesker, holdninger og kultur. Det er 50% af konceptet. De sidste 30% er forretningsprocesserne.

CRM konceptet skal:

- Understøtte relationer & interaktion
- Understøtte forretningsprocesser
- Understøtte videndeling

Med det formål af finde-vinde-udvikle-fastholde-genvinde profitable kunder. Konceptet er enkelt og intuitivt. På trods af dette ser vi at ca. 50% af alle implementeringer fejler, og ikke opnår den ønskede værdi. Yderligere bliver 33% af projekter dyrere end forventet (CSO Survey 2008). Det er altså ikke uden udfordringer at starte et projekt!

Vi hjælper dig sikkert igennem CRM implementeringen. Vi kan hjælpe med at udvikle strategien, vælge samarbejdspartnere og sikre den optimale implementering. Vi kan deltage i projektet som aktiv deltager og/eller som medlem i en styregruppe. Vi kan komme med nye friske udviklingsideer, hvis du er kørt fast og ikke får det fornødne udbytte af dit CRM system.

Så uanset om du overvejer CRM, eller har besluttet dig for en implementering, eller er i gang med en implementering eller du har implementeret CRM - Kan der være en god ide at anvende vores erfaringer og kompetencer for at sikre den optimale effektivitet af din investering

CRM Implementeringens 6 trin



Finde

Vinde

Udvikle

Fastholde

Genvinde

1. Eksterne faktorer

Forstår omverdenen

2. Strategi og mål

Fastlægge retningen

3. Kultur og ledelse

Virksomhedens kultur og struktur

4. Management

Virksomhedens styring

5. Drift

Virksomhedens organisation og drift

6. Opfølgning

Virksomhedens målinger