



DIGITA

Onnistunut CRM

Projektin suunnittelu ja läpivienti

25.11.2014

Tuomas Suni
Digita Networks Oy



CRM-käyttäjien erityispiirteet

- Käyttäjäryhmä usein huomattavasti erilainen muihin yrityksen tietojärjestelmiin verrattuna
- Mobiliteetti
- Asiakastyön kuva yrityskulttuurissa
- Kommunikoinnin tarve organisaatiossa



Käyttöönotto- tai kehityshanke

- Asiakaskeskeinen prosessinkehitysprojekti
- Liiketoimintastrategian huomioiminen
- Käyttäjien motivaatio
- Kepin ja porkkanan tehokas yhdistäminen

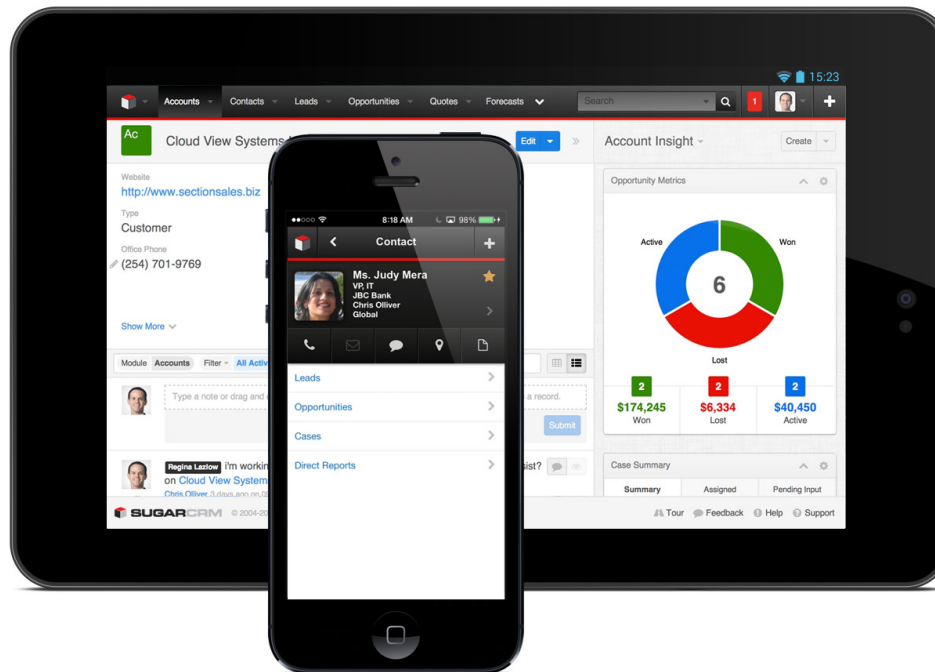


**Valitse tavoitteisiin ja
lähtötilanteeseen sopiva
projektimalli.**



CRM-tuotteen valinta

- Sopivimman CRM-tuotteen valinnan vaikeus
- CRM ei ole vain CRM-ohjelmisto
- CRM ilman integraatioita ei ole toimiva CRM
- Tuotteen valinta käytettävyyispää edellä



**Älä osta vain
sovelluskehitysalustaa,
vaan mahdollisimman
valmis liiketoimintaasi
tukeva ratkaisu!**



Projektiorganisaatio ja -malli



- Vahva projektin ja ratkaisun omistajuus on onnistumisen elinehto
- Projektin vetovastuun valinta
- Projektimallin valinta ja vaiheistus
 - Bottom-up / top-down lähestymistavat
 - Selkeät prosessit ja näkemyksellisyys / ylätasen tavoitetila
 - Valmiin toiminnallisuuden käyttöönotto / asiakaskohtaisia ratkaisuja
- Projektin osittaminen

Huomioitavia asioita

- CRM-projekti on aina haastava projekti
- Muutosvastarinta
- Testaaminen
- Koulutus



Kysymyksiä?

