

CRM Process: Aktiv förvaltning

En aktiv förvaltning för att vårda din investering!

Vart vill ni med ert CRM-system?

Utvecklas systemet mot de mål ni ställde upp från början?

Behöver målen justeras?

Små förändringar

Förvaltning handlar om förändring i det lilla. Om att ha en beredskap för att förutsättningarna förändras. Både i den egna organisationen, och i ekosystemet runt omkring. Att anpassa sig efter ändrade förutsättningar har blivit vardag, och är nödvändigt för att behålla sin konkurrenskraft.

Ett uppdrag i positiv anda

På många sätt är förvaltningsuppdraget privilegierat. Den stora investeringen är redan gjord. Målen är klara och satta. Med rätt ansats och förståelse går det att göra justeringar som med små medel ger stora resultat. Eftersom systemet redan är i produktion finns det många duktiga användare som kan ge bra och relevant feedback.

Vad är förvaltning?

Redan under införandeprojektet lägger man upp en plan för hur förvaltningen skall organiseras. I praktiken tar förvaltningsorganisationen över ansvaret för vidare utveckling av systemet.

Det är lätt att blanda ihop förvaltning och drift. Drift handlar om löpande underhåll, medan förvaltning är aktiv och planerad, med tydliga mål.

Förvaltning innebär att ni har en förvaltningsorganisation som äger den långsiktiga utvecklingen av er CRM-satsning. Det finns en plan för att hålla användandet levande och aktivt. Det gör det enkelt att fasa in nya användare, och att anpassa systemet och användandet i takt med att förutsättningarna förändras. Ett metodiskt arbetssätt innebär en kontrollerad ändringshantering med aktivitetslistor och löpande prioritering.



Vad ingår i förvaltningsuppdraget?

Att etablera en strategi för förvaltningsuppdraget innebär att skaffa en klar bild av både nuläget och hur ett "bör-läge" skulle kunna se ut, där allt fungerar optimalt. Vilka förutsättningar finns? Hur ser förvaltningsorganisationen ut och vem levererar vad och till vem? Hur sker kunskapsöverföring och överlämningar?

Mycket handlar om att arbeta fram klara rutiner för att hantera vanliga situationer som uppstår.

Så lyckas du

Vilka är succéfaktorerna för en aktiv förvaltning? En av de viktigaste hörnstenarna för en framgångsrik förvaltning är att ta emot och söka feedback på ett strukturerat sätt, och att sedan koncentrera förbättringarna till de områden som ger störst effekt. Att prioritera är nödvändigt. Vad är det egentliga problemet? För vilka är det ett problem? Hur kan det lösas och vilka konsekvenser får det?

Ett sätt att få struktur i sin förvaltning är att upprätta ett förvaltningsavtal med oss på Caesar CRM. Vi har lång erfarenhet av hur förvaltning drivs i praktiken, och kan ta en mer eller mindre aktiv roll i er förvaltning. Oberoende av om ni väljer att ta extern hjälp är förvaltning ett så viktigt uppdrag att det kräver en plan med ansvar och ägarskap, och naturligtvis en budget.

Att det finns en budget och ett ägarskap är viktiga tecken på att CRM har fortsatt förankring i företagsledningen. Och så länge som kunderna betalar era räkningar, kommer kundprocessen att vara en av de centrala processerna i er verksamhet. Att inte ge den det fokus den kräver är inget annat än slöseri med resurser.

För att kunna styra måste vi kunna mäta. Det gäller också kundprocessen. Att kunna mäta förutsätter givetvis att det finns mål som går att beskriva kvantitativt, men också att målen är tydliga och att alla kan se hur de ligger till i förhållande till målen.

Effekter

Några av effekterna du kan förvänta dig av en aktiv förvaltning av er CRM-lösning är:

1. Ett levande system med aktiva användare

När användarna känner att systemet speglar deras behov och processer fortsätter det att vara det naturliga verktyget, och systemet får en hög användargrad. Aktiva användare är nöjda användare.

2. Effektiv kundprocess

Ett välanpassat CRM-system ger användarna möjlighet att arbeta effektivt med kundprocessen.

3. Dynamiskt verktyg

Genom att på ett strukturerat sätt anpassa både systemet och hur det används löpande, får ni ett dynamiskt verktyg som gör att ni kan trimma organisationen för att hantera de förändringar i efterfrågan, kundstock och marknadssituation, som är en naturlig del av dagens affärliv.

4. En bra avkastning på investeringen

När den stora investeringen är tagen gäller det att underhålla den på ett bra sätt. Genom ett smart och genomtänkt angreppssätt kan du göra viktiga anpassningar med små medel.



Sammanfattning

För att lyckas hålla förvaltningen aktiv måste det finnas ett ägarskap och väl definierade ramar. Vi på Caesar CRM hjälper gärna till och delar med oss av vår erfarenhet av långa lönsamma kundrelationer.

I ett nötskal

- Ett klart och tydligt uppdrag
- Färdiga rutiner
- Budget
- Mätbara mål
- Förankring i organisationen



SuperOffice®

www.caesarcrm.se

SuperOffice Business Solutions utvecklar, säljer och implementerar Caesar CRM, och är en del av SuperOffice-gruppen. För mer information om **SuperOffice Caesar CRM** kontakta oss på caesarforum@superoffice.se.