

# Säkra upp den mjuka sidan av projektet!

*Vill du vara säker på att få ut maximal effekt av din investering? Caesar CRM har gedigen erfarenhet av allt från att bygga upp ett CRM-projekt från grunden, till hur man bäst håller användandet aktivt och effektivt under lång tid. Vi hjälper också till att anpassa och utveckla systemet så att det följer era behov i takt med att de förändras.*

### Bakgrund

**Caesar CRM** har jobbat med att skapa lönsamma kundrelationer i över 15 år. Begreppet CRM har gått från att vara helt okänt, till att vara en av de hetaste trenderna. Men att införa ett CRM-system som är effektivt, och som används som det är tänkt kräver givetvis att man även hanterar de "mjuka" delarna.

Att hantera sin kundinformation på ett effektivt sätt och ta hand om sina kunder är lika viktigt idag som det alltid har varit. **Caesar CRM** har framgångsrikt utvecklat sina kunder och deras CRM-system under lång tid. Det är ett förtroende vi är mycket stolta över, samtidigt som det givit oss en kunskap och förutsättningar för att hjälpa er på ett bra sätt.

Vår styrka ligger i att omvandla behov som ni har i era kundprocesser, till effektiva system som stöder och förenklar. Med vår hjälp kan du känna dig trygg i att ni når i mål – vi släpper inte taget.

Vi arbetar hårt för att vara ett gott exempel på goda kundrelationer. Många av våra kunder har varit med oss många

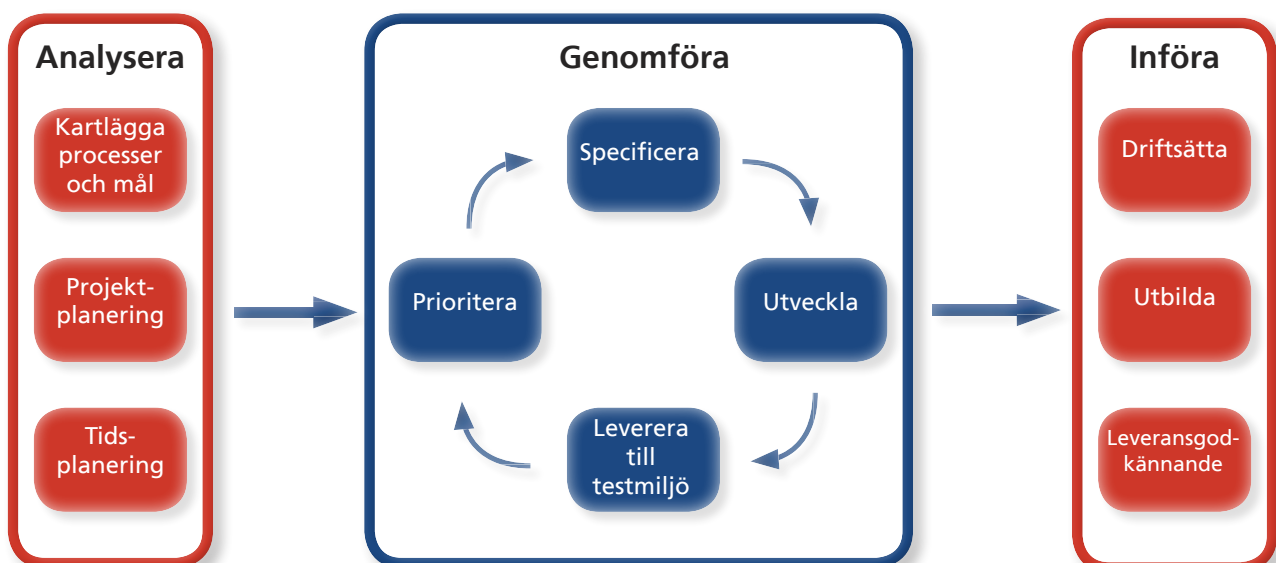
år. Några exempel är Volvo Trucks, Schenker, ESAB, ALMI och Posten Norge.

### Hög kvalitet med en beprövad metodik

För att säkerställa ett lyckat införande använder vi oss av **Caesar CRM** projektmetod. Den är enkel och beprövad och kan användas i både stora och små projekt. Metoden ger tydlig vägledning om vad som krävs i varje del av projektet, vilka aktiviteter som krävs för att nå resultat, och vilka dokument som används. Den har visat sig vara mycket framgångsrik.

### Agila metoder

När analysfasen resulterar i större förändringsbehov använder vi oss av ett agilt angreppssätt i genomförandefasen. Detta innebär att samtliga identifierade krav prioriteras. Därefter specificeras och genomförs dessa i mindre körbara leveranser.



*Vi använder en implementationsmetod som består av tre faser.*

Som kund har ni en aktiv roll i tester och löpande prioriteringar, vilket gör att ni hela tiden är delaktiga i processen. Det säkerställer att den slutliga lösningen motsvarar verksamhetens krav. Metoden tillåter justeringar och detaljförändringar under projektets gång och att ni har möjlighet att sätta systemet i drift när de viktigaste förändringarna är genomförda. Att hela tiden ta små steg mot målet ger ett effektivt och flexibelt arbetssätt.

Erfarenhet från användningen av agila metoder är att man uppnår bättre resultat till en lägre kostnad än med traditionella metoder.

## Projektledning

Med en väl beprövad projektmetod i ryggen kan vi effektivt leda projekt mot uppställda mål. Våra affärskonsulter har gedigen erfarenhet av att leda olika typer av projekt, från nyinstallationer till uppgraderingar och anpassningar. Känner du att ni vill utvecklas vidare, eller att ni behöver en nystart ställer vi gärna upp som bollplank för att utveckla både systemet och hur det används.

## Workshop

Att hålla en workshop kan vara ett sätt att snabbt och effektivt komma till resultat. Vilka utmaningar är viktigast att ta tag i? Hur fokuserar vi bäst? Hur kan alla komma till tals på ett enkelt sätt, utan att hela beslutsprocessen stannar upp?

Våra utbildade workshopledare är vana att använda olika Workshop-tekniker, och hjälper er att välja en teknik som passar bra, både för er som företag, och utifrån de problem ni vill lösa.

## Utveckling

**Caesar CRM** är en flexibel standardlösning. Mycket går enkelt att anpassa direkt i systemet. Har ni ytterligare behov finns alla möjligheter att ändra eller komplettera. Vi har utvecklare som är vana vid att jobba med de senaste teknikerna i både stora och små projekt. De kan hjälpa till med allt från teknisk projektledning och systemutveckling till ren programmering.

## Aktiv förvaltning

Vart vill ni med ert CRM-system? Utvecklas systemet mot de mål ni ställde upp från början? Behöver målen justeras?

Det är lätt att blanda ihop förvaltning och drift. Drift handlar om löpande tekniskt 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. En effektiv förvaltning 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.

Vi hjälper gärna till med att sätta upp ramar för hur arbetet kan gå till, och kan utifrån vår erfarenhet av liknande projekt också spela en mer aktiv roll.

### I ett nötskal

- Vår metodik bygger på ett tätt samarbete med kunden
- Det viktigaste görs först
- Flera körbara delleveranser istället för en stor slutgiltig leverans
- Möjlighet att förändra och anpassa kraven under projektets gång



**SuperOffice®**

[www.caesarcrm.se](http://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](mailto:caesarforum@superoffice.se).