

Customer Relationship Management (CRM)

Klantgericht ondernemen is klantgericht denken en doen!

Customer Relationship Management: meer dan ICT alleen

Iedereen lijkt er op dit moment van overtuigd; er is sprake van een recessie, de economie verkeert in een crisis en het einde lijkt nog niet in zicht. Het bedrijfsleven is eensgezind en stellig in de wijze waarop zij moeten overleven... klantbehoud door klantgericht ondernemen!

Iedere organisatie heeft een strategie gedefinieerd en zichzelf doelen gesteld. De juiste vraag hierbij is: Wat is de positie van uw klanten binnen deze strategie? Hoe is deze strategie uitgewerkt in de organisatie? En het allerbelangrijkste, wat merkt uw klant hiervan? Klantbehoud staat in deze onzekere tijd centraal en het succes wordt bepaald door uw medewerkers!

Het doorvoeren van klantgericht denken binnen organisaties wordt nogal eens onderschat. Vaak wordt gedacht dat het implementeren van een CRM-systeem het middel is om klantdoelen te realiseren. Er wordt gezegd: 'Zolang het systeem maar aansluit bij de huidige werkwijze dan zal het wel gaan werken.' Onze ervaring leert dat bestaande procedures niet aansluiten bij nieuwe wensen en systemen. Hierdoor

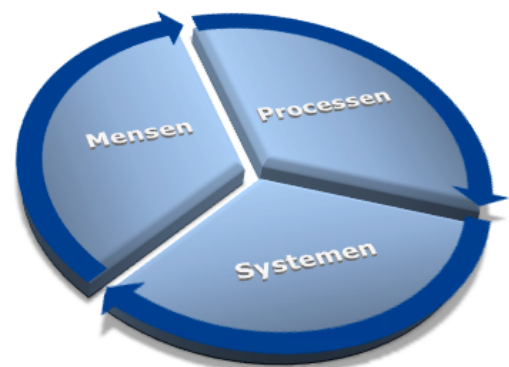
worden uw medewerkers niet gemotiveerd om bij te dragen aan uw CRM-doelen.

Het succes van uw CRM-strategie

Denken, doen en verbeteren: Advies en no-nonsense ondersteuning bij CRM-implementaties.

Fase 1: Denken

Het behouden van klanten vraagt om een product- en dienstenaanbod en een organisatie waarbij klantgericht ondernemen centraal staat. Om dit te bereiken dient u eerst uw klantstrategie en doelen te definiëren en deze concretiseren in acties voor uw onderneming. Vragen die u zich moet stellen zijn: Wie zijn mijn klanten? Wat is hun klantwaarde? Welke service verdienen ze? Tot wanneer is deze relatie nog winstgevend? Hoe kan ik ze behouden?



Fase 2 – Doen

Het implementeren van CRM betekent het doorvoeren van veranderingen op het gebied van mensen, processen en systemen. In deze fase staat uw medewerker ofwel de gebruiker centraal. CRM-implementaties vragen om simpele oplossingen (keep-it-simple) en betrokkenheid, waardoor draagvlak voor uw CRM-strategie wordt gecreëerd.

Fase 3 – Verbeteren

Zijn uw klantdoelstellingen behaald? Om deze vraag te beantwoorden dient u de prestaties van uw organisatie te meten en te evalueren. Op basis van deze evaluatie kunnen gerichte verbetervoorstellen worden gedaan. Uiteindelijk wordt het succes van uw CRM-strategie bepaald door het continu en systematisch verbeteren van uw klantgericht denken en doen!

SAP CRM: klantgericht ondernemen met SAP

De kracht van SAP CRM is de uitgebreide functionaliteit en de mogelijkheid tot verregaande integratie met de overige SAP-producten. Realisatie van volledig geautomatiseerde bedrijfsprocessen van de frontoffice-applicaties tot aan de backend-applicaties is hierdoor mogelijk.

De meest recente versie, CRM 2007, wordt geleverd met een geheel vernieuwde overzichtelijke en eenvoudige gebruikersinterface (webclient UI), die door uw medewerkers eenvoudig aangepast kan worden op persoonlijke wensen.

De gebruikersinterface is gebaseerd op de rol van uw medewerker en wordt weergegeven in een webbrowser.

Daarnaast biedt SAP uitgebreide functionaliteit voor rapportages en analyses. Startend met CRM, biedt SAP de mogelijkheid om analyses uit te voeren van de volledige bedrijfsvoering.

De Goldfish-aanpak: focus op toegevoegde waarde en draagvlak

Goldfish denkt mee met haar klanten. Onze DENKEN-DOEN-VERBETEREN-aanpak is het resultaat van jarenlange ervaringen met CRM-projecten.

1. In de eerste fase, toetsen we uw strategie en doelen. We denken samen na over uw business case en op basis van uw prioriteiten stellen we een CRM-roadmap op.
2. In de tweede fase, begeleiden wij het uitwerken van klantgerichte processen en nemen we het initiatief in het implementeren van het SAP CRM-systeem. Samen zorgen we ervoor dat uw gebruikers stap voor stap overgaan naar het klantgericht denken en handelen.
3. In de derde fase, evalueren we gezamenlijk het resultaat en definiëren we verbeterstappen. Uiteindelijk staat uw klant centraal in uw Denken, Doen en Verbeter initiatieven

Goldfish en CRM

Onze gecertificeerde CRM-consultants zijn echte professionals. Zij hebben jarenlange ervaring op het gebied van CRM en in diverse rollen op SAP CRM-projecten gewerkt. Deze kennis en ervaring dragen zij graag aan u over. Of het nu gaat om projectmanagement, functionele en/of technische consultancy, audits, optimalisatievoorstellen of trainingen, wij zijn u graag van dienst.

Kennismaken?

Wilt u weten wat Goldfish voor u kan betekenen op het gebied van CRM? Of heeft u nog vragen? Neemt u dan contact op met:

Goldfish ICT Services
Steenweg 17b
4181 AJ Waardenburg
0418 657020
info@goldfish-ict.com
www.goldfish-ict.com

adding flavour to food & pharma