



So schöpfen Sie mehr Nutzen aus Ihrem CRM



1

Reibungsloser Betrieb

Stellen Sie sicher, dass der Betrieb des Systems reibungslos läuft. Bei Problemen müssen die User schnell Hilfe bekommen und Bugs müssen noch schneller behoben sein. Nur wenn die User reibungslos mit dem System arbeiten können, arbeiten sie auch gerne mit dem System. Einen reibungslosen Betrieb können Sie mit folgenden Massnahmen sicherstellen:

- Key-User in Support einbeziehen
- Dokumentation
- Schulung der User

2

Klare Trennung von tech. & fachl. Verantwortung

Viel wichtiger als die technische Verantwortung ist die fachliche Verantwortung. Häufig wird ein CRM-System nach der Implementierung einem Admin aus der IT übergeben und das ist der Anfang vom Ende. Admins machen einen super Job, aber es ist nicht ihre Aufgabe, sicherzustellen, dass das System von den Usern genutzt wird, das Prozesse verbessert und neue Funktionen eingeführt werden.

- CRM-Admin
- Prozessowner oder CRM-Board
- CRM Betriebskonzept

3

Messen der Performance

Zu einer ständigen Optimierung bedarf es einer regelmässigen Messung relevanter KPI. Nur so kann gemessen werden, ob die Massnahmen auch greifen.



ADVANIS
SWISS CRM-GUIDES



Schon gewusst?

Jeden Monat widmen wir uns einem ganz besonderen und speziellen Thema, von dem wir glauben, dass es nicht nur uns, sondern auch Sie bewegt und beschäftigt. Schauen Sie deshalb regelmässig in unseren CRM-Blog.



ADVANIS
SWISS CRM-GUIDES

Vogelsangstrasse 15
CH-8307 Effretikon

info@advanis.ch
+41 52 355 35 33