



Modul 5 CRM implementering er for alle, der har teknisk-, organisatorisk-, projekt- eller ledelsesansvar knyttet til at sikre en vellykket, hurtig og økonomisk CRM implementering med opbakning fra organisationen. I løbet af de to dage vil kursisten udarbejde en projektplan for egen organisation og har derfor god indsigt i CRM projektførløbs faser og udfordringer.

Dag 1:

Den organisatoriske implementering

- 09.30 **Morgenkaffe og introduktion til modulet**
v/ kursuseleder
- Modulets formål og indhold
 - Lærerkæfter og arbejdsform
- 10.00 **Organisationens CRM parathed**
v/Claus Due, Due & Partners
- Vi må kende organisationens holdning og parathed til den omstillingsproces, som CRM indebærer. Hvor står medarbejderne i dag? Hvor skal de hen? Hvordan griber vi implementeringsprocessen an, så vi lykkes bedst, hurtigst og billigst? Vi skal kende CRM paratheden.
- Er man ikke parat til at sige ja, så er svaret reelt nej
 - Selvundersøgelse: Hvor CRM parate er vi?
 - Præstationer, pres og parathedstigen
 - Implementerings yoyo - en metode til at få alle med
- 12.00 **Frokost**
- 12.30 **Belønningssystemet og den interne kommunikation**
v/ Claus Due, Due & Partners
- Man kan næsten ikke kommunikere godt nok, og trods besværet er det guld værd for CRM projektets opbakning og fremdrift. Og de gamle belønningssystemer skal revideres, så det er den nye ønskede adfærd, der fremmes.
- Det, der belønnes bliver gjort
 - Justering af gamle belønningssystemer
 - Kommunikationens budskab og form
 - Mindre workshop
- 15.00 **Genopladnings pause**
- 15.30 **Workshop: CRM parathed og indsatsovervejelser**
- Med udgangspunkt i CRM parathed selvundersøgelsen diskuteres parathed, ambition, belønningssystem og den interne kommunikation i mindre grupper.
- Opgaveformulering og workshop
 - Plenumdiskussion ud fra workshop
- 17.30 **Debriefing**
v/ kursuseleder
- Afslutning på første dag

Dag 2:

CRM implementering fra en ende af

- 09.00 **Implementeringens første faser**
v/Per N. Olsen, 4Keys
- Opstarten:** Kemi, mødet med IT, tillid, opbakning, krav til hardware, krav til softwaren, krav til udrulning, dataudtræk, tid, fortrolighed.
- Ambitionen:** Begrænsningens kunst, faseopdeling af ambitioner, informationsniveau i egen organisation, hvordan vil du sikre ambitionerne bliver indfriet? hvad skal overføres til det nye CRM system?
- Beslutningsfase og styring:** Projektansvarlige, antal projektdeltagere, projektgruppens sammensætning, udnyt projektgruppens viden, statusmøder internt.
- Opgave 1**
- 11.30 **Frokost**
- 12.00 **Design, test og overtagelse**
v/Per N. Olsen, 4Keys
- Designfasen:** Kundedata, kalendersynkronisering og dokumenter, rapporter, systemworkshoppen, datagrundlag til CRM systemet, rettigheder og ansvar, godkendelse af design dokumentation, godkendelse af design samt tidsforbrug på designfasen.
- Teknisk fase:** Opbyg testmiljø, installation af testmiljø, justering af design, installation og test aktivering, installation og test aktivering af grafisk rapport værktøj, script kodning (de automatiske processer i CRM systemet), bygning af faner til visning af data fra andre systemer, behandling af datagrundlaget, beregninger op mod rapporter, bygning af MSI pakker, teknisk dokumentation, godkendelse af teknisk dokumentation, tidsforbrug på teknisk fase samt udrulningsplan for GO-Live.
- Testfasen:** Udarbejdelse af test scripts, gennemførelse af bruger test, justering af CRM om nødvendigt, og herefter test. Overtagelsesprøven, godkendelse af testforløb.
- Opgave 2**
- 14.30 **Genopladnings pause**
- 15.00 **Uddannelse, kulturudvikling og ejerskab**
v/Per N. Olsen, 4Keys
- Organisatorisk implementering.** Informations niveau, support aftalen, uddannelses materialer, administrator kursus, superbruger uddannelse, uddannelse af ledere, kick off, projektejerne træder i karakter, brugeruddannelse, overdragelse.
- Opgave 3**
- Afslutning:** CRM er leveret og hvad så? Hvornår aktiveres de næste faser?
- 16.45 **Debriefing**
v/ kursuseleder

5 CRM Skolen®

Implementering

Kursusfakta:

Tid: 2-3. november 2010

Sted: Skodsborg Kurhotel & Spa, Skodsborg Strandvej 139,
2942 Skodsborg. Telefon (+45) 45 58 58 00

Praktik: Eksternatkursus. Evt. overnatning bookes på 45 58 58 00

Pris: Pr. modul Kr. 8.000,- excl. moms
Alle 5 moduler kr. 35.000,- excl. moms
Pris er incl. kursusmaterialer samt forplejning mellem kl. 9.00 og 17.30.

Tilmelding og information

CRM Skolen® er et diplomkursus omfattende 5 moduler af 2 dages varighed. Modulerne kan efter ønske tages enkeltvis og i vilkårlig rækkefølge.

Due & Partners er ansvarlig for udviklingen og kvaliteten af undervisningen på CRM Skolen®.

Tilmelding eller yderligere oplysninger om CRM Skolen® fås på telefon +45 70 20 18 90 eller www.CRMskolen.dk.

Ret til ændringer i programmet forbeholdes.