



SIKRER EN EFFEKTIV
OG SUCCESFULD CRM
IMPLEMENTERING



Hvad er jeres samarbejdsbetingelser?

At begge parter overordnet er indstillet på et konstruktivt samarbejde, der afvikles i en positiv atmosfære, baseret på vores tre grundprincipper:

- Venlighed og hjælpsomhed - gennem gensidig sympati.
- Dialog på et højt niveau - gennem gensidig respekt.
- En god forretning for begge - gennem gensidig fairness og synergi

Services fra DM Software inkluderer en bred vifte af ydelser til gavn for vore kunder og partnere i ind- og udland. Der leveres ydelser til samtlige faser i forløbet fra foranalyse over implementering og uddannelse, til endelig drift. Som en naturlig proces efter idriftsættelsen kan Services yde brugersupport samt sikre den kontinuerlige systemvedligeholdelse.

SERVICES SIKRER EN EFFEKTIV OG SUCCESFULD IMPLEMENTERING



Workshops

- forretning
- teknisk
- prototype

På den forretningsmæssige workshop fokuseres på virksomhedens forretning, organisatorisk afgrænsning af opgaven, og de processer der skal inddrages. Succeskriterierne for CRM-projektet defineres på baggrund af virksomhedens strategi, mål og ressourcer. Den forretningsmæssige workshop resulterer i en overordnet kravspecifikation til systemet.

Den tekniske workshop har til formål at afdække de tekniske forhold i det eksisterende IT-miljø samt fastlægge den tekniske arkitektur for den fremtidige løsning. Herunder analyseres og defineres datakilder og datamodeller, som resulterer i dimensionering af udstyr, database og anvendelsesprogrammel.

På baggrund af konklusionerne fra de foregående workshops designes en prototype, der synliggør systemets evne til at indfri virksomhedens krav til funktionalitet, design, workflows og informationsstruktur. I kombination udgør de tre workshops et 'proof of concept', der ofte anvendes i forbindelse med en foranalyse.

Uddannelse

At indføre CRM åbner en masse muligheder, men succesen er ikke givet på forhånd. Vejen til succes med CRM går i høj grad via accept fra medarbejderne – og en betingelse for accept fra medarbejderne er, at de føler sig helt hjemme i CRM-systemet. Kun herigennem kan brugerne lære at arbejde på den mest effektive måde med systemet. Derfor har vi skabt et bredt kursusprogram, der tager udgangspunkt i deltagerens nuværende niveau og tilfører dem en dybdegående viden om præcis de elementer i Dialog Manager løsningen, de skal anvende.

Der tilbydes både standardkurser og virksomhedsspecifikke kurser. Standardkurserne bruges ofte i forbindelse med uddannelsen af projektgruppen. De virksomhedsspecifikke kurser bruges typisk i forbindelse med uddannelse af slutbrugerne.

Konsulentassistance

Konsulentassistance anvendes både før, under og efter selve implementeringsprocessen. Konsulenterne leverer projektledelse, systemdesign og integration, business process design og generel sparring ved afdækning af krav og videreudvikling af CRM-systemet. Før implementeringen kan konsulenten deltage i foranalysen, kravspecifikationsudarbejdelsen eller måske i forbindelse med en prototype til 'proof of concept'.

Under selve implementeringen, når Dialog Manager skal tilpasses virksomhedens CRM-strategi, er der behov for konsulentassistance til design af skærbilleder, opsætning af import/eksport rutiner, opsætning af rapporter mv. Konsulentafdelingen besidder erfaring og kompetence indenfor et bredt spektrum af brancher og virksomhedstyper, hvilket også kan udnyttes når systemet skal videreudvikles i perioden efter implementeringen.

Vedligeholdelse

I forbindelse med drift og videreudvikling af CRM-systemet tilbydes der en række ydelser for kontinuerligt at sikre en effektiv udnyttelse af systemet.

En Opgraderingsaftale giver garanti for, at systemet løbende opgraderes med ny funktionalitet samt fejlrettelser.

En Hotlineaftale giver adgang til DM Softwares callcenter, der dagligt besvarer spørgsmål omkring funktionalitet, systemdesign og teknik. Kan udvides med remote support med online opkobling til virksomhedens CRM-system.

En Beredskabsaftale der sikrer konsulentassistance inden for 2, 4 eller 8 timer.

En Outsourcing aftale der tilbyder overtagelse af drift og vedligeholdelse af systemet.