

مراحل پیاده سازی موفق سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

گام اول : تجزیه و تحلیل نیازمندیها



- برگزاری جلسه ای با مدیریت جهت بازبینی اهداف، شناسایی موانع و فرصتها
- بازبینی و مستند سازی فرآیندهای فعلی کسب و کار، فروش و خدمت به مشتری
- ترسیم نقشه نیازها و فرآیندهای کسب و کار برای کارکرد نرم افزار CRM
- شناسایی گزارشات، درخواستها، قالبهای اسناد، تنظیم وقت و توضیح
- شناخت شکاف ها و اصلاح آنها، تهیه رویکرد راه حل، اخذ تأییدیه مشتری
- شناسایی و مستند سازی نقاط یکپارچه سازی سیستم CRM با سایر سیستم ها
- برگزاری جلسات طراحی رابط اینترنتی با کاربر و مستند سازی طرحهای سفارشی سازی لازم
- ارزیابی محیط فنی فعلی، تهیه توصیه های خرید / ارتقای سیستم
- تعریف عمق و گستره قالبهای ارایه آموزش لازم به کاربر نهایی

گام دوم : سفارشی سازی و نمونه سازی



- استقرار سخت افزار، پایگاه داده ها
- نصب نرم افزار
- تکمیل سفارشی سازی اینترنتی با کاربر، جدول ها و جریانهای کاری
- تهیه / تنظیم گزارشات و درخواست ها در صورت لزوم
- اجرا هرگونه برنامه نویسی لازم جهت یکپارچه سازی با سیستمهای قبلی
- تست برنامه کاربردی و اخذ تأییدیه مشتری
- تهیه سناریو ها و مستندات پذیرش کاربر

گام سوم : استقرار برنامه



- ارایه آموزش به کاربر نهایی
- بازدید مجدد از روشهای عملیاتی داخلی
- اجرای تست پذیرش کاربر یا آزمایش در اتاق کنفرانس
- تدوین طرح پشتیبانی و معرفی تیم و ساز و کارهای پشتیبانی
- اجرای کار انتقال داده های نهایی

گام چهارم : کنترل بعد از اجرا



- کنترل استفاده از سیستم
- شناسایی فرصت های توسعه بیشتر
- برگزاری جلسه ای با تیم مدیریت جهت ارایه یافته های و پیشنهادات