



20. konferenca Dnevi slovenske informatike

Ključni dejavniki uspešne uvedbe CRM v podjetje



Marko Bauman
Svetovalec za CRM



UVOD

- Ključni dejavniki uspešne uvedbe CRM
- Uvedba CRM se razlikuje od velikosti in dejavnosti podjetja
- Intera d.o.o. - večletne izkušnje pri razvoju in implementacijah lastnega sistema Intrix CRM
- Intrix CRM - slovenski CRM z največ uporabniki



UVEDBA CRM V MALO PODJETJE

- Uvedba CRM je krajša
- Brez zapletenih integracij z ostalimi sistemi
- Uvedba CRM smiselna čimprej, saj ga je kasneje težje uvesti
- Manj komunikacije, usklajevalnih delovnih sestankov



KLJUČNI DEJAVNIKI – MALA PODJETJA

- Določitev odgovorne osebe
- Določitev jasnih in merljivih ciljev
- Izvajalec s preverjenimi referencami
- Urejeni podatki za uvoz – excel
- Izobraževanje uporabnikov
- Aktivnosti po uvedbi



UVEDBA CRM V VELIKO PODJETJE

- Uvedba CRM je daljša – več mesecev
- Integracije z ostalimi sistemi – ERP in drugi sistemi
- Uvajanje po fazah
- Več komunikacije, dokumentacije, usklajevalnih delovnih sestankov, izobraževanj



KLJUČNI DEJAVNIKI – VELIKA PODJETJA

- Določitev odgovorne osebe
- Določitev jasnih in merljivih ciljev
- Jasna podpora vodstva
- Dobra analiza in popis procesov
- Pozornost pri določitvi terminskega plana
- Izvajalec s preverjenimi referencami
- Podpora za integracijo z zalednimi sistemi
- Izobraževanje uporabnikov
- Aktivnosti po uvedbi



INTERA

- 10. obletnica, Ptuj, družini prijazno podjetje
- Leta 2006 – razvoj Intrix CRM, v oblaku
- Več kot 2500 uporabnikov, več kot 270 projektov (SLO, HR, SRB, BIH, globalno)
- Intera – 15 strokovnjakov, fokus CRM
- Avtenta Now (Avtenta, Telekom Slovenije)
- Zeppelin – startup, Boston
- Številne nagrade: Eurocloud Slovenia 2011, Red Herring, Najpodjetniška ideja...



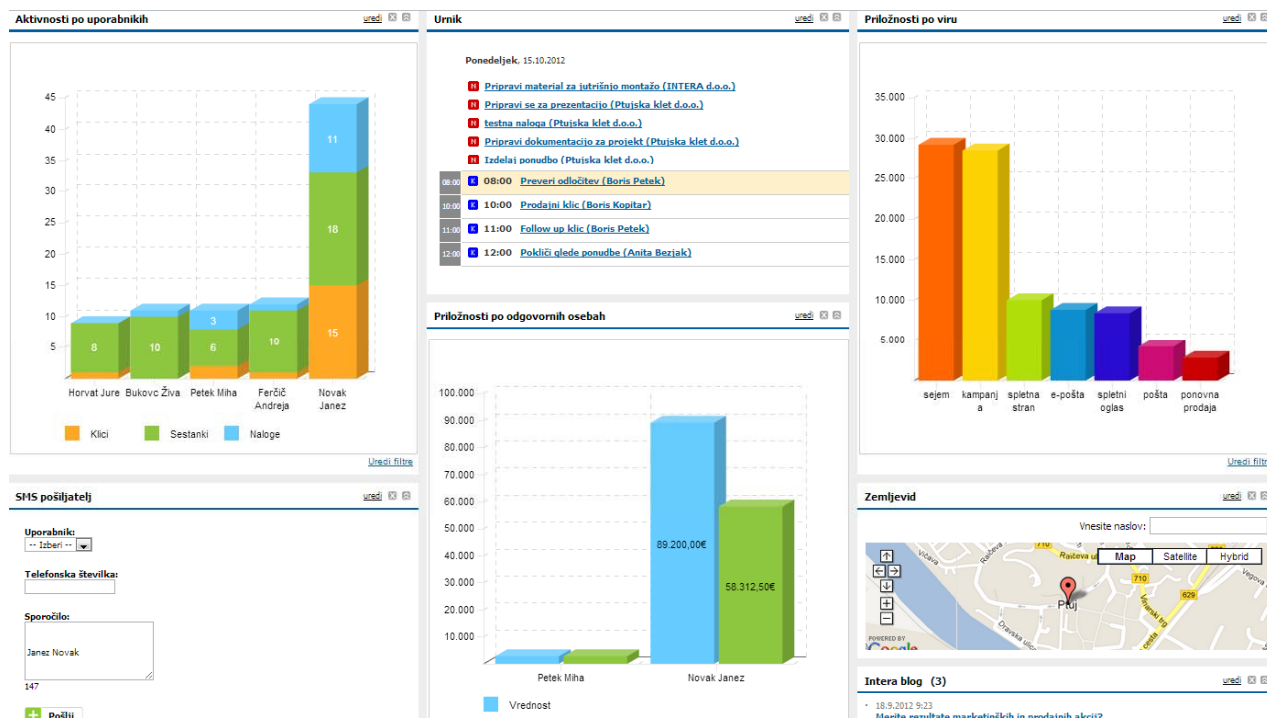


REFERENCE





INTRIX CRM



- Lastni razvoj – prilagojen naši regiji
- Model najema (arhiviranje, nadgradnje, vzdrževanje)
- Model nakupa (pri naročniku)
- Varnost – vsi podatki v Sloveniji
- Zbrane dobre prakse – know how
- Podpora uporabnikov



DOMA SMO NA SPLETU

- intrix.si
- blog.intera.si
- facebook.com/intera.si
- Twitter: [@intrix](https://twitter.com/intrix), [@markobauman](https://twitter.com/markobauman)