

Projektablauf zur Einführung von quisa[®] CRM

Im Folgenden haben wir für Sie die Schritte aufgeführt, um für einen reibungslosen Projektablauf zu sorgen und den Projekterfolg bei der Einführung in Ihren Unternehmen zu garantieren.

- Ihr Projektleiter meldet sich telefonisch und stellt sich kurz vor. Hier werden Anforderungen und Ziele beider Seiten definiert.
- Absprache von Prozessen und Automatismen. Je detaillierter und genauer Sie Ihre Prozesse und Abläufe skizzieren (aris), desto genauer kann unsere Aufwandseinschätzung erfolgen. Wir können bei der Umsetzung eventuell auftretende Irrtümer reduzieren und können so am besten unsere Versprechen an Sie auch einhalten.
- Bitte begleichen Sie die erhaltene Rechnung zum Start Ihres CRM Projekts.
- Sie erhalten von uns per Email eine Excel Datei mit dem Namen Datensammlung.xls. In diese tragen Sie bitte die Grunddaten (Stammdaten) wie z.B. Benutzer, Berechtigung, Emailadressen usw. ein. Bei Fragen hierzu können Sie selbstverständlich zu jeder Zeit Kontakt mit Ihrem Projektleiter aufnehmen. Bitte senden Sie die ausgefüllte Datei, mit Briefvorlagen (Briefe und kfm. Belege), Importdaten und einem Logo für die CI Anpassung (alternativ für die „Große“ CI Anpassung) zurück.
- Nach Eingang Ihrer ausgefüllten Datensammlung.xls wird Ihr CRM System in einer Basiskonfiguration auf einem Testserver bei uns installiert und eingerichtet. Die Zugangsdaten erhalten Sie per Email von Ihrem Projektleiter.
- Parallel wird Ihr CRM System auf dem Testserver konfiguriert. Dies beinhaltet zum Beispiel:
 - ✓ Anlage der Benutzer und Rollen (mit Berechtigungen)
 - ✓ Einrichtung der Emailkonten
 - ✓ Import der Daten
 - ✓ Umsetzung der Abläufe (Prozesse und Automatismen)
 - ✓ Beleganpassung für Ihre Vorlagen
 - ✓ Eventuelle Anpassungsprogrammierung wird mit der Entwicklungsabteilung abgesprochen und koordiniert.

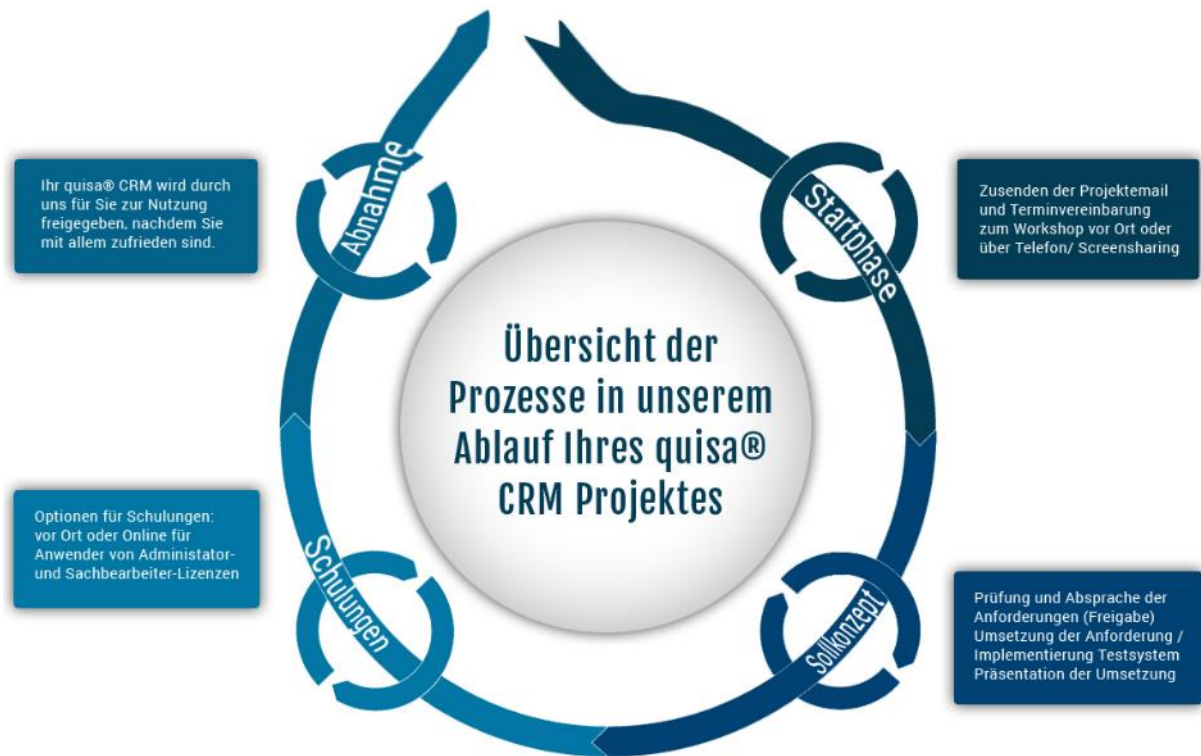
ACHTUNG, bitte ändern Sie auf dem Testsystem **keine** Daten der Datenereignisse bzw. Automatismen wie z.B. eine ID oder eine Zuordnung wie die von Aufgabentyp zu Aufgabengruppe.

- Die Testinstallation wird gemeinsam mit Ihrem Projektleiter durchgesprochen. Hierbei werden Abweichungen erkannt und vom Projektleiter festgehalten, diese Abweichungen werden vom Kunden bestätigt. Der Projektleiter prüft im Anschluss wie lange es dauert die Abweichungen zu beheben. Die Abweichungen können nur durch die Standardfunktionalität von quisa CRM behoben werden, Wünsche die einen programmiertechnischen Eingriff erfordern sind in der Regel kostenpflichtig und nur nach der Aussage zur Dauer durch den Projektleiter zeitlich bestimmt.
- Ihr CRM System wird vom Testserver auf den Produktivserver migriert. Sie und Ihre Mitarbeiter können sich bereits in quisa[®] CRM **umsehen**, es steht jedem Anwender die Hilfe zur Verfügung.
- Schulungstermine werden durch Ihren Projektleiter vereinbart.
- Nach Durchführungen der Schulungen, werden in einem Abnahmetermin die eventuell noch offenen Punkte und gegebenenfalls zusätzliche Sonderwünsche besprochen und festgehalten. Sie erhalten von dieser Schulung, ein Video Mitschnitt in Form eines Downloadlinks, per email zugesendet.
- Sie erhalten Zugriff auf unser Support Portal.
- Nach Erklärung der Abnahme unsererseits erhalten Sie die Schlussrechnung.

Beispielaufwände:

- › Pro Datenergebnis (Automatismen) ca. 15-45 Minuten
- › Pro Beleg wie z.B. eine Rechnung ca. 15-45 Minuten
- › Datenimport lt. unserer Beispieldatei ca. 30-60 Minuten

(**Schätzwerte**, den genauen Aufwand entnehmen Sie bitte der Auftragsbestätigung. Dienstleistungen werden nur nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet, eine Angabe im Angebot dient immer nur als Schätzwert, für eine genaue Aussage muss diese von uns schriftlich durch eine Auftragsbestätigung bestätigt werden.)

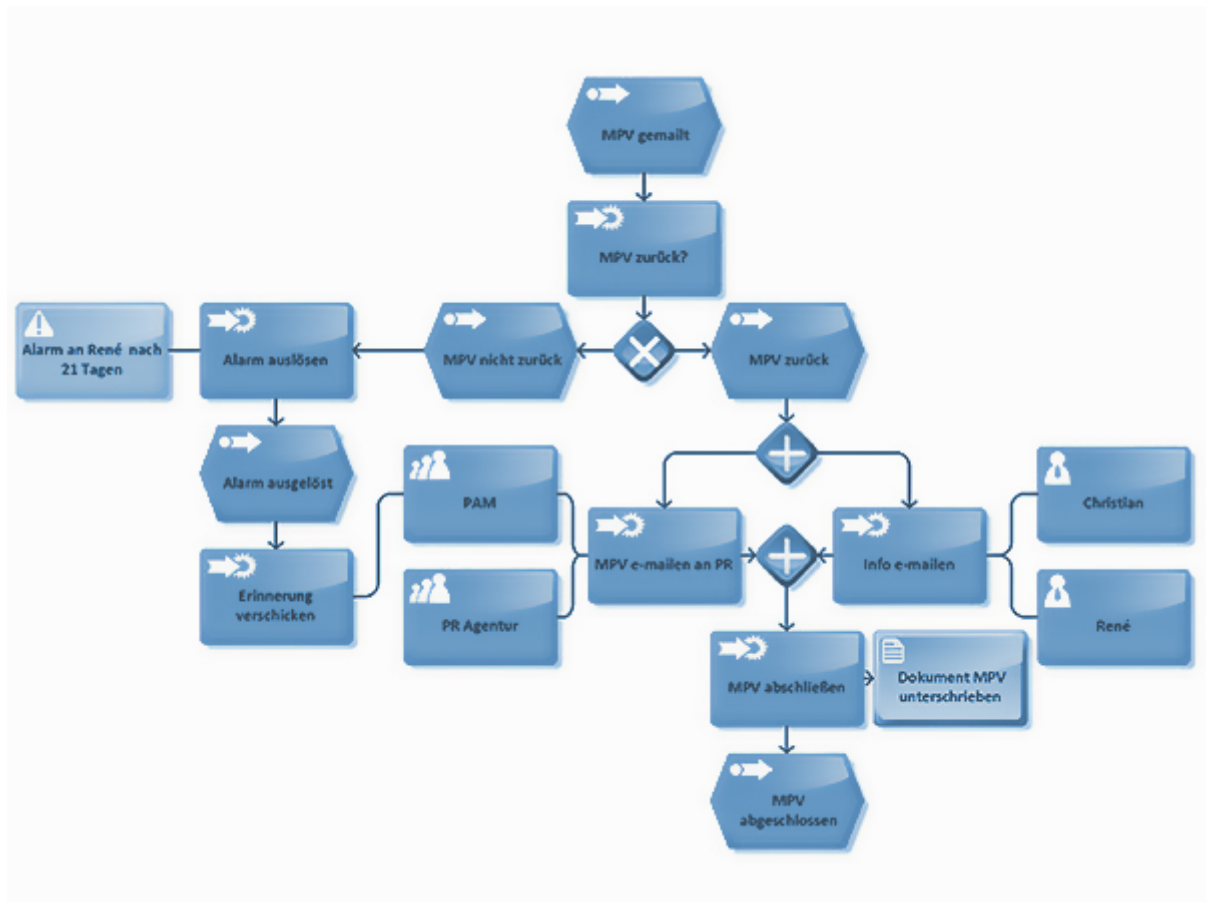


Inhalt der Projektemail:

- › Datensammlung (Rollen und Berechtigungen, Benutzerkonzept, Stammdaten)
- › Beispiel Prozesse in Schriftform und grafische Darstellung
- › Liste aller benötigten Vorlagen
 - ✓ Emailvorlagen
 - ✓ Adressdaten für den Import (Beispiellayout)
 - ✓ Briefvorlagen
 - ✓ Kfm. Vorlagen (von Angebot bis Mahnung)
 - ✓ Emailsignatur
 - ✓ Logo des Neukunden für CI Anpassung

Zu empfehlen sind je nach Projektumfang 0,5 – 3 Tage Workshop, um die umzusetzenden Prozesse zu definieren.

Beispielprozess (grafische Darstellung)



Beispielprozess BNI Stuttgart

6 Trainings und Events

Ziel:

Im Rahmen des BNI Marketingprogramms werden Trainings/ Schulungen und Events angeboten. Für die Abwicklung der Trainings gibt es einen standardisierten Arbeitsprozess.

- › Jedes Training wird einem spezifischen Trainer zugeordnet. Der Trainer wird hierfür als Benutzer des Kalendereintrages gewählt.
- › Jedes Training findet an einem speziellen Ort statt.
- › Der Adresseintrag des Kalendereintrages wird hierfür verwendet.

Termintypen (sind bereits angelegt):

- › ET (Empfehlungstraining)
- › PT (Präsentationstraining)

Vorlagen für den Arbeitsprozess:

- › Email_Terminbestätigung_Mitglied.oft
- › Email_Terminerinnerung_Mitglied_3_Tage.oft

Ablauf Arbeitsprozess

Aufgabengruppe 1: Teilnehmer Terminbestätigung versenden

- a. Immer, wenn ein neuer/ zusätzlicher Teilnehmer einem Trainings/ Schulungstermin hinzugefügt wird, erhält er eine Terminbestätigung.
- b. Abhängig vom Ort und Trainingsart wird eine entsprechende Bestätigung an Teilnehmer versandt:
Email_Terminbestätigung_Mitglied.oft

Aufgabengruppe 2: Teilnehmer Terminstorno versenden

- a. Immer, wenn ein Teilnehmer einen Trainings/Schulungstermin rechtzeitig absagt (min. 48 Stunden vor dem Termin), erhält er eine Storno-Email:
Email_Terminstorno_Mitglied.oft
- b. Aufgabengruppe 3: Prüfung Mindestteilnehmerzahl
Wenn Startdatum Kalendereintrag – 14Tage < heute und Termintyp = BT (Besuchertraining)

Aufgabe 3.1: Prüfung Teilnehmerzahl BT

Aufgabentext:

»Bitte prüfen, ob Teilnehmerzahl < = 25 Personen.

Wenn ja, dann Standard Email an Mitglieder versenden, die das Training noch nicht besucht haben und im Einzugsgebiet wohnen.«

(Zuständigkeit BNI Service Team)

Email_Prüfung_Teilnehmerzahl_Besuchereinladenleichtgemacht.oft