

CRM Implementatie Stappenplan

Stap 5: het beheer en onderhoud



Beheerteam

Dit team bestaat uit de CRM beheerder, de CRM Manager en een aantal key-users. Gebruikers met vragen kunnen zich tot deze personen wenden.

Onderhoud

Onder het onderhoud vallen zaken zoals het aanscherpen van processen, het onderhouden van de rechten en het onderhouden van het kennisniveau.



Rapportage

De controle of de doelen uit de strategie ook daadwerkelijk behaalt zijn. Eventueel is het noodzakelijk om processen aan te passen.

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers moeten niet alleen weten 'hoe' het systeem werkt. Vooral het 'waarom' is belangrijk om toe te lichten.

