

# Implementace Microsoft Dynamics CRM Online

## Jak budete implementovat CRM ve firmě?

Chcete-li implementovat Microsoft Dynamics CRM, je dobré si uvědomit, jakého rozsahu tento projekt bude. Pro různě složité implementace existují rozdílné přístupy. Níže naleznete několik faktorů, které Vám pomůžou s výběrem správného přístupu pro Vaší implementaci.

### Projektová implementace

#### Enterprise Implementation

Komplexní projekt, který se dotkne mnoha uživatelů. Aplikuje do systému stávající business procesy, kterým se CRM systém musí přizpůsobit. Ve firmě je mnoho různých požadavků, které se analyzují a jejich výstupem je projekt řízený podle metodiky SureStep™.

---

**Komplexní projekt, řízený projektovou metodikou. Obsahuje mnoho úprav pro nastavení systému a jeho propojení na další systémy.**

---

Ve stávajících systémech jsou historická data, která je třeba pročistit a importovat do systému. Některá data rovněž potřebují aktualizovat „živě“ za běhu systému na základě externích zdrojů nebo webových stránek. Vyžaduje se propojení CRM a ERP či jiných systémů. Ke splnění všech požadavků bývá potřeba mnoho doplňků (Add-ons), které se musí integrovat do systému.

### Zrychlená implementace

#### Rapid Implementation

Je vhodná pro start-up nebo malou firmu, která zatím nepoužívá žádný CRM systém. Obvykle má jen omezený počet vstupních dat k importu a nepotřebuje integraci do ERP systému nebo webu.

---

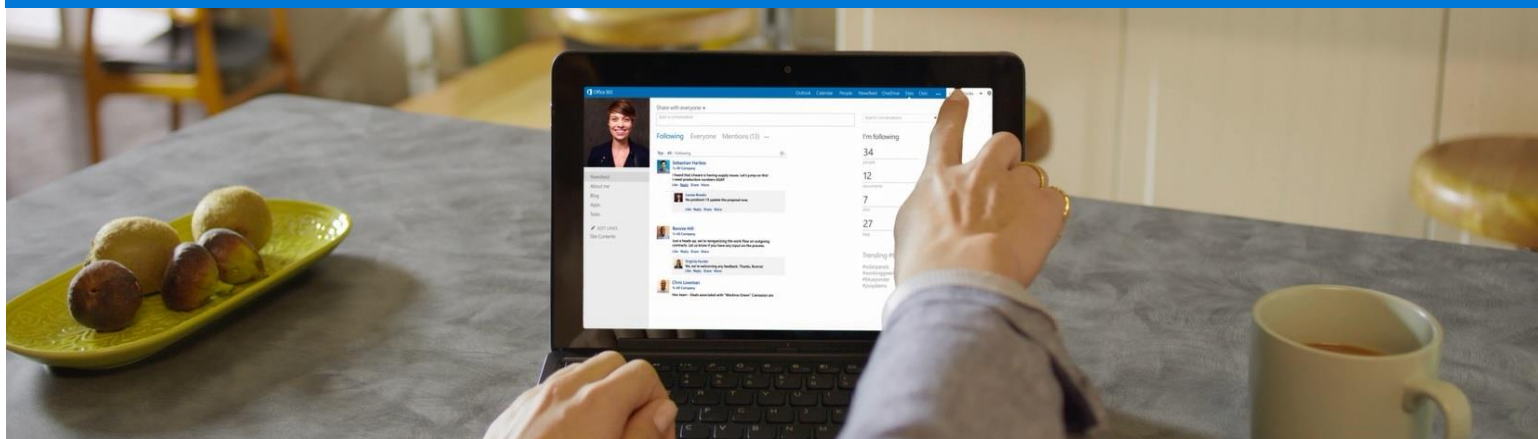
**Implementuje standardní a osvědčené business procesy, které jsou zabudované v Dynamics CRM.**

---

Druhým typickým klientem je střední nebo velká firma, která chce vyzkoušet CRM na malé skupině uživatelů před tím, než investuje do Enterprise implementace. Používá CRM jen s minimem úprav, přičemž hlavním motivem je poznat možnosti systému, jeho použitelnost a funkcionalitu vzhledem k požadavkům firmy.

Klienti preferují cloudovou verzi Dynamics CRM Online, která jim umožní vyhnout se nákladům za infrastrukturu.

# Rozdíly implementačních metod



Typická indikace	Projektová implementace	Zrychlená implementace
Počet uživatelů	>25	<25
Business požadavky	Nejasné	Přesně popsané
Velké množství importovaných dat pro konsolidaci a vyčištění	Ano	Ne
Integrace do jiných systémů (ERP, web, ...)	Ano	Ne
Implementace doplňků (Add-Ons)	Ano	Ne
Množství programových úprav	Ano	Minimální
Časový rámec pro zavedení	Minimálně 60-90 dnů	Do 30 dnů
Základní charakteristiky implementace	<p>Čas pro implementaci závisí na velikosti a komplexitě požadavků na systém, odbornosti a velikosti projektového týmu.</p> <p>Detailní požadavky na CRM a jejich rozsah zaznamenané v projektovém dokumentu.</p> <p>Integrace automatických importů z externích zdrojů.</p> <p>Plné přizpůsobení CRM, vytvoření nových procesů a entit.</p> <p>Definování bezpečnostních profilů a přístupových práv.</p> <p>Zaškolení uživatelů (prodej, marketing, servis).</p> <p>Hrozí zvýšené riziko zpoždění implementace nebo překročení rozpočtu.</p>	<p>Rychlé výsledky s použitím osvědčených postupů (best practices)</p> <p>Import historických dat z jednoho zdroje (Outlook, Excel).</p> <p>Základní úpravy procesů a šablon, konfigurace entit a výstupů.</p> <p>Definování bezpečnostních profilů a přístupových práv.</p> <p>Zaškolení uživatelů (prodej, marketing, servis).</p>

## Jak probíhá zrychlená implementace?

- 1 Standardní cena základní implementace**

Naše základní implementace obsahuje přesně definované postupy a metriky. Od samého začátku tedy víte, co dostanete a za kolik.
- 2 Analýza potřeb pro nastavení systému**

Náš konzultant si s Vámi na společné schůzce upřesní Vaší obchodní strategii, metriky a cíle. Na jejich základě dojde k detailní definici požadavků na nastavení CRM.
- 3 Dokumentace cílového stavu CRM**

Jako výstup z analýzy předložíme písemnou dokumentaci sloužící jako podklad pro nastavení systému, včetně návrhů obrazovek. Po jejím schválení klientem začíná samotná implementace.
- 4 Konfigurace a import dat**

Nakonfigurujeme prostředí CRM, databázi (používaná pole, entity, pracovní postupy, skripty, doplňky, bezpečnostní profily, přístupová práva) a naimportujeme data.
- 5 Školení uživatelů systému**

Abyste dosáhli požadovaného zvýšení produktivity, je třeba uživatele vyškolit. Školení je koncipováno jako sada praktických návodů pro konkrétní činnosti přímo ve Vašem systému.
- 6 Spuštění CRM do ostrého provozu**

CRM systém je od této chvíle aktivní pro všechny uživatele. Předpokládá se jeho používání jako základního systému pro další aktualizaci importovaných dat.
- 7 Zvýšená podpora při spuštění systému**

První dva týdny po spuštění systému poskytujeme nadstandardní službu při řešení dotazů uživatelů. Ta spočívá v reakční době 2 hodin na jakékoliv jejich požadavky.
- 8 Podpora**

Standardní podpora u naší firmy je bez jakýchkoliv paušálů a platíte pouze za konkrétní požadavky zpracované naším helpdeskem.

Jsme specialisté na zrychlené implementace Dynamics CRM Online.

Nejsme klasická IT firma, ale business konzultanti, takže víme jak na to.

Dokážeme najít vhodné doplňky pro malé a střední podniky.

Pomůžeme Vám s rozvojem obchodních i marketingových procesů.

## Jaké jsou klíčové faktory pro úspěch implementace?

### Lidé a procesy jsou na prvním místě, potom teprve software

Ani nejlepší CRM systém nedokáže překonat špatně nastavené firemní procesy a lidské nedostatky. Ke správnému fungování CRM je potřeba namíchat správnou kombinaci lidí, procesů a technologií. Investujte proto dostatek času k vysvětlení nezbytnosti používání nového CRM a pochopení jeho přínosu pro firmu. Jinak se z něj stane pouze vykazovací systém a nikoliv systém pro řízení vztahů s potencionálními a stávajícími klienty – tedy skutečný nástroj pro obchodní růst firmy.

### Definujte si cílový stav, který považujete za úspěch

Nejen školení k používání systému, ale i pravidelná kontrola jeho používání je nezbytným dalším krokem po jeho implementaci. Skutečné aktivní využívání zvýší produktivitu uživatelů, ale pouze pokud si tito osvojí nové pracovní návyky. Stanovte si cíle, které má Váš CRM systém dosáhnout. Analýzu požadavků systému vytvářejte k úspěšnému splnění těchto cílů.

### Podpora od vedení společnosti

Lidé, kteří jsou odpovědní za vedení společnosti, musí být přesvědčeni o smysluplnosti implementace CRM systému a aktivně prosazovat jeho používání. Jeden jediný pasivní nebo dokonce kritický člen management týmu může zničit celou investici, protože CRM se nebude používat způsobem, který přináší business benefity.

### Implementujte postupně

Nesnažte se vybudovat si "atomovou elektrárnu". Ztratíte analýzou a přípravou konceptu spoustu času a práce. Investujte raději do postupných kroků: Nejprve převedte do CRM svůj klíčový business a po období adaptace a zažití přidávejte další celky. Zkušení konzultanti Vám rádi poradí ze svých reálných zkušeností.

## Jak Vám můžeme pomoci?

Kontaktujte nás pro první bezplatné setkání, poskytnutí testovací verze nebo přesnou kalkulaci ceny licence Microsoft Dynamics CRM. Nebudeme si S Vámi povídat o technologiích, ale o podpoře obchodu Vaší firmy.

innov@tivebusiness.cz

Innovative Business s.r.o.  
info@bestonline.cz  
www.bestonline.cz