

CRM gebruikersacceptatie en CRM innovatie

Marielle Dellemijn

Factoren die de CRM gebruikersacceptatie beïnvloeden:

- **Duidelijkheid vanuit het management**
- **Deelname/betrokkenheid project**
- **Projectcommunicatie (voortraject en tijdens project)**
- **Ondersteuning eigen processen**
- **Training (on the job)**
- **Beheer**
- **Gebruiksgemak CRM software**

Projectcommunicatie:

- **Managen van verwachtingen**
- **Kick off = feest dat organisatie CRM gaat implementeren**
- **Duidelijke mijlpalen weergeven**
- **Resultaten communiceren**
- **Management aandacht in operationele processen**

Ondersteuning eigen processen:

- **Goede procesbeschrijving**
- **In implementatie focus op proces i.p.v. op velden**
- **Workflows automatiseren**
- **Invoerconventies automatiseren**
- **Koppelingen naar andere software meenemen**

Training:

- **“Knoppentraining”**
- **Proces naspelen in training on the job**
- **Formaat handleiding**
- **Handleiding op maat**
- **Terugkom / bijschool momenten**
- **Training in beheer meenemen**

Beheer:

- **Waar kunnen ideeën en vragen neergelegd worden?**
- **Wie gaat deze beantwoorden?**
- **Reactiesnelheid**
- **Omgaan met ontwikkelingen**
- **Nieuwe medewerkers**
- **Ontwikkelingen bij leveranciers**

Gebruiksgemak CRM software:

- **Aantal handelingen**
- **Herkenning van eigen werkwijze**
- **User Interface**
- **Tijdsbesteding administratieve handelingen**
- **Invloed op efficiency**

Voorbeeld: Voice@CRM



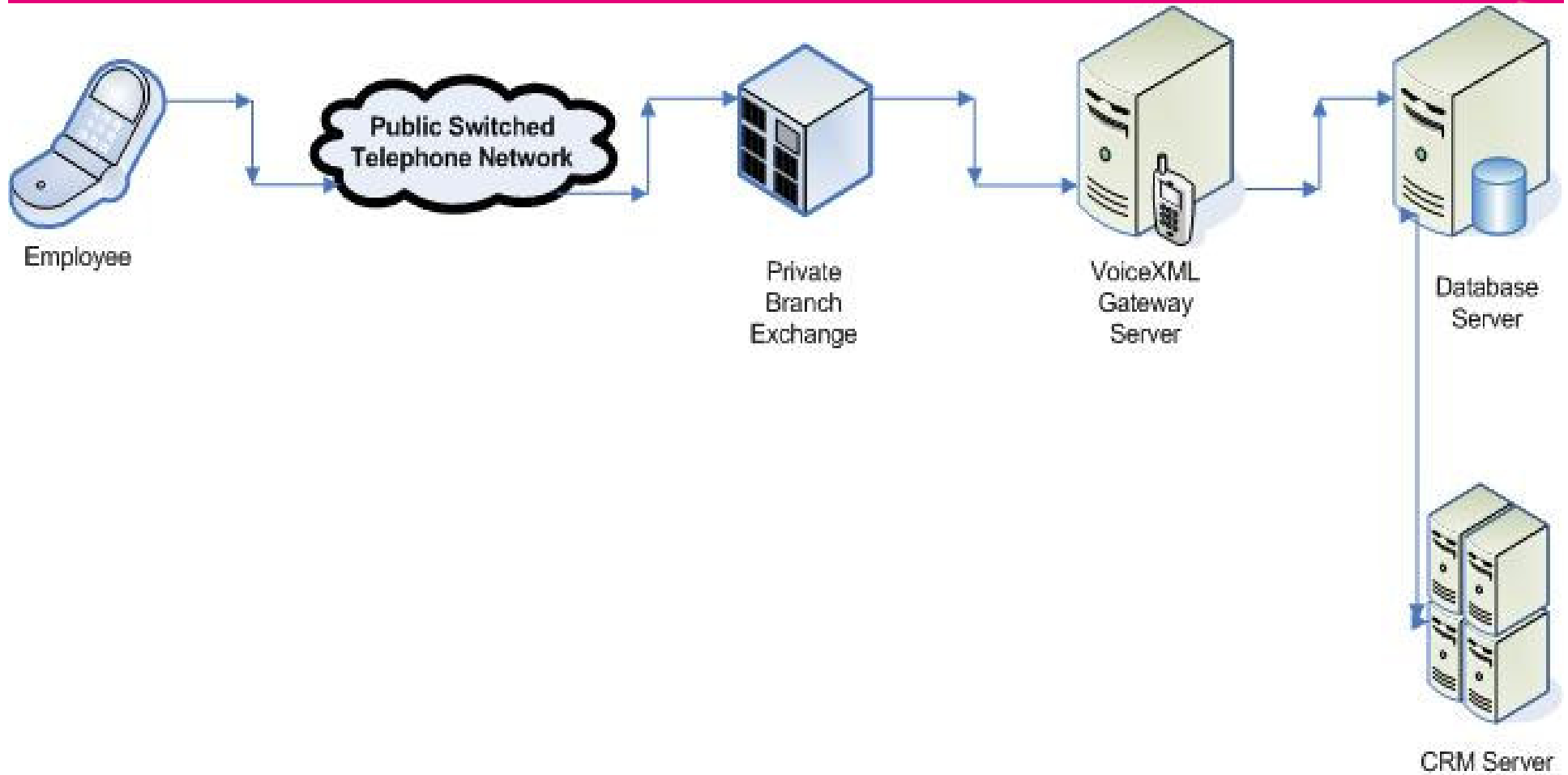
Voice Controlled Applications

Pascal van Borssum Waalkes



- **Voice Assess** - **Selectie tool**
- **Voice2Mail** - **Voice reminder in mail**
- **Voice@Crm** - **Spraakintegratie tussen mobiele telefoon en bezoekerportage in CRM**

Voice@CRM





Voorbeeld Film

ZINNOVATION
ATION

ZINNOVATION



**Voor vragen bent u van harte
welkom op de Zinnovation Stand**

ZINNOVATION
ATION