Wdrażanie systemu CRM do Projectmed sp. z o.o.

praca zaliczeniowa

1. Przygotowanie do wdrożenia – etap rozmrożenia 4
2. Wdrożenie – zmiana 8
3. Utrwalenie zmian – zamrożenie 15

Biorąc pod uwagę definicje i opisy CRM, dysponując odpowiednim do tego programem – CRMadar oraz przeszkoloną kadrą informatyków, którzy w odpowiednim czasie spełnią postawione wymogi, w firmie Projectmed sp. z o.o. zdecydowano się na wdrożenie idei CRM. Ustalono harmonogram działań i zabrano się do realizacji tego przedsięwzięcia.

Baza klientów Projectmed Sp. z o.o.

W trakcie procesów wdrażania systemu CRM– czyli zajęciem się klientami, konieczna była analiza pod kątem wkładu jaki wnieśli lub mogą oni wnieść do firmy. W literaturze nazywa się to: *„analiza związków z klientami w celu poprawy ich wartości*”

Poprzez podgląd bazy kontrahentów można dostrzec tych klientów, którzy dokonali jakiegoś pojedynczego zakupu oraz tych którzy całkowicie odeszli od tego też zakupu. Czyli stworzyć i przeanalizować sobie bazę rynkową. Ciągnie to za sobą głęboką analizę i klasyfikację każdego klienta (związku z nim) osobno. Po analizie zdobytej wiedzy trzeba odpowiednio oznaczyć każdą pozycję po to, by otrzymać uporządkowaną bazę. Na tym etapie trzeba wspomóc się doświadczeniami w innych dziedzinach.

Pierwsze wnioski

W bazie znajduje się mnóstwo kontrahentów nieaktualnych – ze starą nazwą lub podwójnie wpisanych, istniejących od dawna ale tak naprawdę nieaktywnych – lecz nie można ich na stałe wykasować ze względu chociażby na dane historyczne.

W CRM kontrahentów podzielono na tzw. bazy – założone na stałe i w większości przypadków, mimo „fizycznego” ich połączenia, traktowane oddzielnie. Każdy

kontrahent należy więc do bazy: kontrahent lub oddział lub nieaktualny lub namiar itp. Założono, że: kontrahenci niepotrzebni – baza nieaktualne, sporadyczni dostawcy – np. kosztów – baza inne, aktualni klienci, jak również stali dostawcy, partnerzy itp. – baza kontrahenci. W ten sposób rozdzielono właściwych kontrahentów od starych, nieaktualnych i przypadkowych.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę pisanie prac - sprawdzony serwis!