

Checkliste

CRM Einführung mit vTiger

Notieren sie die Ziele des Einsatzes:

- Was ist der vorrangige Grund des Einsatzes?
- Welches Budget, welche Mitarbeiter stehen für die Einführung zur Verfügung?

Analyse der Unternehmensprozesse

Analysieren die die aktuellen Unternehmensprozesse, in denen künftig vTiger als weiteres System zum Einsatz kommt:

Welche Fachabteilungen sind involviert?

- Welche Anforderungen stellen die Fachabteilungen an das CRM?
- Muss ein Berechtigungskonzept für Nutzergruppen eingerichtet werden?
- Wie arbeiten die Fachabteilungen bisher?
- Sollen durch den Einsatz des CRM die Geschäftsprozesse geändert werden?
- Wie viele Kontakte werden künftig im CRM verwaltet werden?
- Wie ist der jährliche Zuwachs?
- Wie viele Mitarbeiter werden mit dem CRM arbeiten?

Datenübernahme

- Sollen Bestandssysteme zur Kontaktverwaltung abgelöst werden? Welche Systeme/Verfahren sind das, seit wann sind diese im Einsatz?
- Müssen Datenbestände migriert werden? Sind die zu migrierenden Daten vollständig, konsistent und dublettenfrei?
- Sind in den Fachabteilungen noch andere Daten vorhanden die emigriert werden müssen.

Einbindung in die IT Landschaft

- Müssen Bestandssysteme (Website, Rechnungssystem, Ticketsystem, Newslettersystem, Fileserver, ...) an das CRM angebunden werden?
- Wie soll die Emailkommunikation mit den Kunden künftig erfolgen? Wo wird das CRM gehostet?

CosmoCode GmbH

- Muss von außen zugegriffen werden (VPN)?
- Betriebsverfügbarkeit
- Welche Verfügbarkeitsanforderungen gibt es?
- Sind Notfallpläne / HelpDesks / SLA's erforderlich, um kurzfristig auf Probleme reagieren zu können?

Funktionen / Module

In vTiger können eine Vielzahl von Objekten abgebildet werden. Klären Sie, welche Module eingesetzt werden sollen:

FÜR MARKETING/VERTRIEB BEISPIELSWEISE:

- Personen
- Organisationen
- Kampagnen
- Leads
- Verkaufspotentiale

FÜR VERTRIEB/RECHNUNGSWESEN BEISPIELSWEISE

- Produkte
- Preislisten
- Lieferanten
- Angebote

FÜR SUPPORTMITARBEITER BEISPIELSWEISE

- Trouble Tickets

Wissensbasis