|  |
| --- |
| 2022 |
| success**נכתב ע"י ליגל פריש, יועצת עסקית בכירה** |

CRM צ'קליסט ניהול קשרי לקוחות

**CRMצ'ק ליסט ניהול קשרי לקוחות**

**דגשים:**

1. כולם צריכים מערכת CRM
2. להכין תוכנית עבודה לפני הטמעה
3. להטמיע בחלקים

 **מערכת צעדים לביצוע:**

1. הגדירו מטרות ויעדים (למשל: מטרה עד סוף השנה מערכת CRM מוטמעת במלואה) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. רכזו את כל בסיסי הנתונים באקסל מסודר והגדירו בכל עמודה נפרדת את השדות הבאים: שם פרטי/ שם משפחה/ טלפון/ מייל/ סטטוס/ אחר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. החליטו על כמות היוזרים שיעבדו עם המערכת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. בחנו את הצרכים שלכם לשימוש במערכת היטב למשל: האם יש הרבה עבודת שטח והעדכונים צריכים להיות דרך אפליקציה, האם המערכת צריכה לספק לכם פתרונות חשבונאיים, האם מדובר בתהליכי פרויקטים מורכבים או פשוטים וכו' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. קבלו מספר הצעות מחיר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. החליטו על המערכת המתאימה ביותר לצרכיכם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. אפיינו את המערכת לפי תהליך סטטוס לקוח מהרגע שמתקבל כליד ועד לרגע שהופך ללקוח פעיל מבעוד מועד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. הגדירו את אבני הדרך שיש בכל פרויקט. (למשל: בעסק של עיצוב פנים: אפיון-> תכנון> הדמיות->שיפוץ-> הום סטיילינג) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. ייבאו את כל אנשי קשר לתוך המערכת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. למדו את המערכת היטב \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. בצעו הדרכות לפי מחלקות לכלל העובדים בעסק \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
12. הכינו הדרכה מסודרת באמצעות סרטון וידאו או מדריך למשתמש (קובץ שאלות תשובות נפוצות) לעבודה קלה וידידותית עם המערכת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
13. וודאו שכל העובדים מבינים ויודעם להשתמש בתוכנה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
14. אחת לרבעון בצעו הדרכת רענון ולמדו פיצ'רים חדשים לעבודה עם המערכת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
15. כל חודש הפיקו דוחות מתוך המערכת ובחנו אותם היטב, הסיקו את המסקנות הנדרשות

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_