

# CRM

## Verander- management



# ACOREL

## Accounts Contacts Relationships in SAP

- + Gebruikersacceptatie
- + Verbeterd rendement
- + Verhoogde slagingskans

Ervaring leert dat Customer Relationship Management (CRM) projecten specifieke uitdagingen kennen op het vlak van strategie, mensen en processen. Er moet extra aandacht besteedt worden aan de ruimte die de verandering krijgt voor verankering. Een belangrijk onderdeel van de verandering is training, maar dit is zeker niet alles.

CRM projecten kenmerken zich door relatief hoge dynamiek en complexiteit. Dit komt doordat bedrijfs- en CRM projectdoelstellingen in hoge mate verstrengd zijn. CRM is de levensader: deze processen verbinden u met de omgeving. CRM systemen vormen de spil van uw CRM proces. Zij verlenen u concurrentievoordeel en moeten ook nog flexibel, robuust en toekomstgericht zijn opgezet. Maar CRM is nergens zonder uw mensen. De business speelt een cruciale rol in het implementatie succes, tijdens én na het project.

### Acorel CRM veranderaanpak

Acorel heeft als gespecialiseerd SAP CRM dienstverlener kennis van en ervaring met (SAP) CRM verandertrajecten. Wij werken met een heldere aanpak waarbij de ervaring van uw klanten centraal staat. Deze aanpak leidt tot een blijvende verandering omdat alle CRM ingrediënten op elkaar zijn afgestemd:

- ▶ CRM begint met visie en strategie
- ▶ CRM is een proces
- ▶ CRM vereist passende technologie
- ▶ CRM doe je samen
- ▶ CRM is constante ontwikkeling

### Van verandering tot verankering

De basis voor de verankering van CRM zijn duidelijk meetbare verbeteringen in efficiëntie en effectiviteit. Om meerwaarde voor uw klanten en uw organisatie te creëren, zijn de projectdoelstellingen afgeleid van uw organisatie-doelstellingen. Hiermee wordt de slagingskans en het rendement van uw project verhoogd:

- ▶ Uw project heeft draagvlak omdat het in de behoeften van klanten, medewerkers en overige stakeholders voorziet.
- ▶ Er wordt geborgd dat de projectscope past bij de veranderruimte van de organisatie, zoals de cultuur en beschikbare middelen.
- ▶ Het is van belang dat het systeem de processen effectief en efficiënt ondersteunt. Dit uit zich in geïntegreerde processen en toekomstbestendige systemen. Cruciaal hierbij zijn gepaste rapportages en meetpunten.
- ▶ Het is een blijvende verbetering: medewerkers zijn goed getraind en de nieuwe systemen en processen zijn verankerd in uw organisatie.

### Acorel: de SAP CRM expert

Acorel is een veelzijdige en innovatieve SAP CRM dienstverlener. Onze professionals hebben jarenlange ervaring met SAP CRM implementaties, optimalisaties en uitbreidingen. Daarnaast leveren wij een scala aan CRM diensten zoals project- en verandermanagement, rapportage en procesontwerp.

### CRM ingrediënten



Experts

SAP

Ervaren

Innovatief

CRM

Openheid

Focus

Dynamisch

Resultaten

## **Acorel BV**

Zwanenbloemlaan 83  
1087 GD Amsterdam  
The Netherlands

T: +31 (0)20 468 7150  
F: +31 (0)20 468 7151  
E: [info@acorel.nl](mailto:info@acorel.nl)  
KvK 34244046

[www.acorel.nl](http://www.acorel.nl)

## **Acorel, uw partner.**

Bent u op zoek naar een partner die kwaliteit levert op het gebied van SAP CRM? Die met u meedenkt om uw doelstellingen te bepalen en te behalen? Die doet wat hij belooft? Neem dan vrijblijvend contact met ons op. Wij helpen u graag verder!



**ACOREL**  
Accounts Contacts Relationships in SAP