

Virtuelle Zusammenarbeit bei der Einführung von CAS genesisWorld

Wie wir Ihr CRM-Projekt remote zum Erfolg bringen.





Vielleicht haben Sie in der aktuellen Ausnahmesituation gerade besonders viel zu tun, vielleicht haben Sie aber auch gerade jetzt Zeit, sich um grundlegende Prozesse in Ihrem Unternehmen zu kümmern – beispielsweise um die Einführung oder die Weiterentwicklung von CAS genesisWorld. Um Sie dabei unterstützen zu können, haben wir ein Konzept erarbeitet, wie wir Ihr CRM-Projekt virtuell – anstatt persönlich – begleiten. So können Sie diese Zeit bestmöglich nutzen.

In dieser Broschüre erläutern wir Ihnen, wie die virtuelle Zusammenarbeit aussehen kann und welche Tools Sie dafür verwenden können.

Lassen Sie uns die Herausforderungen gemeinsam meistern. Starten wir jetzt Ihr CRM-Projekt oder bringen wir es gemeinsam auf das nächste Level.

Die Projektvorgehensweise

Agiles Projektmanagement

Grundsätzlich empfehlen wir für die CRM-Einführung unsere agile Projektmethode itd SIM. Die Vorgehensweise sieht die Umsetzung kleiner Projektpakete in wiederkehrenden Zyklen vor. Nach jedem Zyklus erfolgen ein Review und ggf. eine Anpassung der weiteren Vorgehensweise.

Die Vorteile dieser Methode fallen in der aktuellen Situation noch einmal besonders ins Gewicht. Zum einen ist sie extrem flexibel, was es Ihnen erlaubt, Ihr Projekt an sich schnell ändernde Rahmenbedingungen anzupassen, zum anderen ermöglicht sie eine schnelle Auslieferung und einen leichten Einstieg in das Arbeiten mit CAS genesisWorld. Sie kommen also schnell in den Genuss der Vorteile einer effizienten CRM-Software.

Einen detaillierten Einblick in unsere Einführungsmethode erhalten Sie unter

crm.itdesign.de/itd-sim

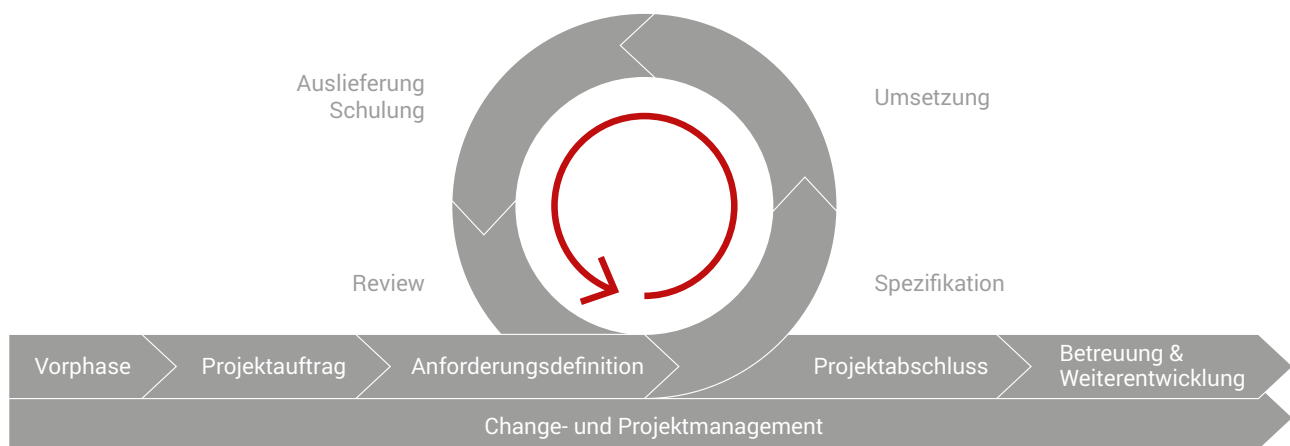


Abbildung: Projektvorgehen nach itd SIM

Ihr Einführungsprojekt

Der Projekt-Kick-off als Videosession

Im Kick-off Ihres CRM-Projekts legen wir die Grundlagen für unsere Zusammenarbeit fest, besprechen den Status-quo sowie das weitere Vorgehen. Den Kick-off führen wir vorzugsweise über eine Face-to-Face-Videosession durch. Dies macht es uns allen einfacher, eine persönliche Beziehung zueinander aufzubauen. Als Tools kommen dafür GoToWebinar, GoToMeeting oder Microsoft Teams in Frage. Teilnehmen sollten alle Mitglieder des Projektteams.

Das Ergebnis dieses Termins bereiten wir auf und stellen es auf einer Austauschplattform, die wir mit Ihnen abstimmen, zur Verfügung. Es wird fortlaufend ergänzt, sodass Sie zu jeder Zeit alle Informationen dort finden. Auf der Austauschplattform werden im weiteren Projektverlauf alle Dokumente abgelegt.

Definition der Anforderungen an CAS genesisWorld



Grundlage für diese Websession ist die Ergebnisdokumentation aus dem Projekt-Kick-off. Gemeinsam erarbeiten wir nun anhand konkreter Use Cases Ihre detaillierten fachlichen Anforderungen an CAS genesisWorld. Diese teilen wir in Arbeitspakete auf und priorisieren sie.

Zur Definition, Beschreibung und Priorisierung der Anforderungen nutzen wir die Kreativitätstechnik Brainwriting. Diese eignet sich besonders gut auch für virtuelle Workshops.

Die Ergebnisse aus der Anforderungsdefinition sind Grundlage für das Erarbeiten eines detaillierten fachlichen und technischen Konzepts.

Wiederkehrende Zyklen



Erarbeiten des fachlichen und technischen Konzepts

Die Feinspezifikation führen wir für den jeweiligen Zyklus in wöchentlichen Websessions von ein bis zwei Stunden durch. Hierbei setzen wir auch die Tools GoToWebinar, GoToMeeting oder Microsoft Teams ein. Neben der Prozessanalyse im fachlichen Part schauen wir uns auch genau Ihre IT-Infrastruktur und die technischen Voraussetzungen für die Installation von CAS genesisWorld an.



Umsetzung im Prototyp

Im nächsten Schritt setzt unser Beratungsteam das erarbeitete fachliche und technische Konzept auf Grundlage der Anforderungsdefinition um. In dieser Phase ist es nötig, dass wir uns regelmäßig abstimmen und alles auf der Austauschplattform dokumentieren. Als Ergebnis erhalten Sie von uns einen fertigen Prototyp.



Auslieferung und Schulung

Nach Fertigstellung des Prototyps erhalten Sie Zugriff auf die für Sie konfigurierte Software und testen diese intensiv. Hierbei stehen wir Ihnen per Websessions zur Verfügung und unterstützen Sie bei Fragestellungen per Screensharing über GoToWebinar, GoToMeeting oder Microsoft Teams.

Neben den fachlichen Themen stehen dabei auch technische Aspekte im Mittelpunkt. Wir installieren für Sie die Software und schauen uns bei Bedarf die weiteren Schritte in Bezug auf die optionale Datenmigration an. Auch für diese Abstimmungen empfehlen wir regelmäßige Videosessions sowie die Verwendung von Austausch- und Brainwriting-Plattformen, um eine optimale virtuelle Zusammenarbeit sicherzustellen.

Ihre Key-User schulen wir entweder über Websessions oder stellen Ihnen Schulungsvideos zur Verfügung. Auch hier gilt: Wir unterstützen Sie gerne jederzeit.



Review

Am Ende jeder Projektphase betrachten wir gemeinsam die umgesetzten Anforderungen. Hierfür nutzen wir nochmals eine Brainwriting-Plattform. Wir betrachten die bereits umgesetzten Anforderungen und setzen die für den nächsten Zyklus fest. Da unsere Methode auf Agilität ausgelegt ist, haben Sie an dieser Stelle auch die Möglichkeit, die Anforderungen für den nächsten Zyklus noch einmal zu überprüfen und anzupassen. Weiterhin dient dieser Termin zur Klärung offener Punkte.



Der Projektabschluss und die anschließende Betreuung

Wenn alle zuvor definierten Projektzyklen abgeschlossen sind, überprüfen wir das Erreichen der Ziele und analysieren die Erfahrungen aus dem Projekt. Die Ergebnisse halten wir auf unserer Austauschplattform fest. Wir treffen uns noch einmal in einer Videosession, um alles persönlich zu besprechen.

Auch nach der Einführung von CAS genesisWorld betreuen wir Sie sehr gerne weiter und unterstützen Sie jeder Zeit beim weiteren Ausbau Ihrer CRM-Lösung.

Was Sie für die virtuelle Zusammenarbeit benötigen



Einen ruhigen Arbeitsplatz, um ungestört telefonieren zu können



Eine stabile Internetverbindung



Eine Webcam



Die Zuversicht, CAS genesisWorld auf diesem Weg erfolgreich einzuführen

Vorteile und Erfahrungen



Die Vorteile der virtuellen Zusammenarbeit

Durch die virtuelle Zusammenarbeit entfallen Reisezeiten und Reisekosten. Dadurch ist eine kurzfristigere Vereinbarung von Terminen möglich und insbesondere die internationale Zusammenarbeit wird erleichtert.

Weiterhin schaffen wir durch die virtuellen Austauschplattformen eine erhöhte Transparenz im Projekt, denn alle Beteiligten, sowohl auf Ihrer als auch auf unserer Seite, können jederzeit den aktuellen Stand einsehen.

Unsere Erfahrung mit Online-Sessions

Wir nutzen Online-Sessions bereits seit 20 Jahren. Gerade im Support sind Videosessions mit unseren Kunden seit langem Routine. Aber auch unsere Berater ziehen in Kundenterminen immer wieder Kollegen virtuell hinzu, die den Termin nicht persönlich wahrnehmen konnten. Jetzt können wir auf diese Erfahrungen zurückgreifen – und es uns zu Nutze machen, dass wir bereits die nötige Infrastruktur für digitale Projekte aufgebaut haben.

Natürlich sind digitale Meetings nicht das Gleiche wie eine persönliche Begegnung. Aber gerade jetzt bietet diese Arbeitsweise die Möglichkeit, die ruhigeren Zeiten bestmöglich zu nutzen. In den Wochen seit Beginn der Corona-Krise haben wir bei itdesign alle internen und externen Meetings auf diesem Wege durchgeführt und durchweg positive Resonanz erhalten. In den Zeiten der räumlichen Distanzierung ist dies der beste Weg, um doch nahe zusammenzuarbeiten.

Wir sind für Sie da

Melden Sie sich, wenn Sie weitere Informationen benötigen oder konkret mit uns über Ihr virtuelles Projekt sprechen möchten. Das CRM-Team von itdesign hilft Ihnen gerne, durch die kommenden Wochen zu navigieren.

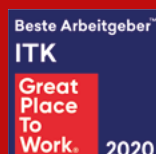
Sie erreichen uns per E-Mail unter **crm@itdesign.de** oder per Telefon unter **+49 7071 3667-66**.

itdesign GmbH
Hauptsitz Tübingen
Friedrichstraße 12
72072 Tübingen
Deutschland
Tel.: +49 7071 3667-66
crm@itdesign.de
crm.itdesign.de

Standort Hamburg
Versmannstraße 2, 13. OG
20457 Hamburg
Deutschland
Tel.: +49 40 637 447 30
crm@itdesign.de
crm.itdesign.de

Standort Zwickau
Marienstraße 19
08056 Zwickau
Deutschland
Tel.: +49 375 788 814 09
crm@itdesign.de
crm.itdesign.de

Ausgabe 2020/0420



itdesign