

如何进行CRM项目监理工作 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/149/2021\\_2022\\_\\_E5\\_A6\\_82\\_E4\\_BD\\_95\\_E8\\_BF\\_9B\\_E8\\_c41\\_149673.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/149/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E8_BF_9B_E8_c41_149673.htm) 方法论 目前，在我们中国，CRM项目的实施过程中，总出现几方扯皮的现象。我在想，对CRM的实施过程中，能否好象建筑工程一样，找一个实施监理方来，协助整个项目的实施？请您告诉我，这个监理方该如何操作？谢谢！CRM方法论聘用声誉卓著的顾问监理整个项目是至关重要的，就好像建筑行业一样。大多数CRM项目失败的原因就在于没有采用中立的企业，而正是这些中立的企业才能够选择最好的CRM方法和软件。例如，如果你选择了SAP或者Siebel，他们理所当然会推荐自己的产品和服务。为了确保系统和流程具有最有效的利用率，不能过分夸大在酝酿阶段采用中立顾问的价值。整个过程可以分为以下5部分，客户企业必须充分参与每个部分。客户企业必须首先向他们的股东推销这种观念，然后委任一个高级项目经理/决策制定者与顾问协同工作，确保项目的成功。第一阶段探索 -- 一旦组织意识到了拥有CRM（或者改善现有CRM系统）的必要性，第一阶段包括了对商业环境和组织内外影响CRM需求的关键因素的定义。这是对组织内部和外部环境的一种查核，通过它可以识别一些将会影响CRM项目的关键问题。它的发现是确定组织CRM远景和策略的基础。接下来几年的企业策略是什么？客户满意度情况如何？渠道的管理和使用如何？竞争环境怎样？销售人员的效率如何？营销项目的有效性如何？应该将哪些关键的业务流程包含在内？我们的组织在未来将如何处理与客户的关系？第二阶段 定位确

定了CRM远景、策略和系统的顶端需求之后，定位阶段建起了通向确定达成这些需求的具体技术方案的桥梁。这将通过了解现有客户如何面对业务流程和如何改善它们来完成，从而引导企业确定顶端系统的需求和必要的组织变革（职责和责任）。

**第三阶段 导航** -- 在本阶段，对系统需求的定义将更为精确，将圈定系统的范围，确定系统和供应商的评估标准，最终选择一个合适的系统并签约。

**第四阶段 实施** 随着供应商和系统需求到位之后，技术和变革管理项目的主要部分就可以开始实施了。系统就是在这一阶段建立并投入使用的。一些绝对不能忽略的重要因素包括数据源，管理和通过培训及其它一些活动与受影响的团体保持联络。

**第五阶段 后续实施** -- 从某种意义上说，一个CRM项目是永远也不会结束的，因为CRM必须不断进化以跟上商业及其环境的变化。为了顺应CRM的短期和长期目标，我们提倡根据整体的CRM远景和策略以蚕食的方法进行实施。这意味着必须维护和发展系统，使其跟上组织内不断涌现的技术和变化的步伐，连续性项目应该吸取先前企业的经验和教训。

寻找第三方监理CRM实施是可行的 请牢记，即使有了第三方监理CRM实施，也不能取消企业内部人员对项目进行适当管理的责任。监理者只不过提供了一些中立的指导。

寻找第三方监理 CRM 实施是可行的。以下过程简述了建立此类互动的一种方法。

1. 在寻找第三方监理者之前，先根据客户关系明确自己的商业目标。这些目标概述了企业希望从软件中获得的成果，对现有流程的改善和客户体验的提升。
2. 如果你已经选择了一个CRM产品，那么找一个熟悉该CRM产品的监理者（或者，找一个熟悉你业务类型的监理者）。
3. 确定企业内部哪些专家熟悉

企业业务，所有权性质，而那些是不为外人所知的。这些内部专家是外部专家在企业内活动的一座桥梁，两者同心协力以取得令人满意的成果。

4. 所有的人员都已确定并且聚齐之后，就可以开始重新评估企业的目标，详细研究CRM 实施如何帮助企业向着那些目标靠拢。 监理者将就目标的现实可能性做彻底的核查。 监理者作用快速定义：一个监理者应能够为企业 提供指导，指示和解决问题的技巧，帮助企业正确实施CRM。他们提供最初的计划和支持，但不会就你的行为作出最后的决策 决策权在于企业的高级主管，他们将对项目的成败负责。 监理者的任务是协助高级主管们，创造出最令人满意的结果。

5. 明确与客户体验有关的业务流程，这包括所有的客户互动点和在每个点上对所要求的数据元进行作图。对你的组织如何完成CRM 相关活动有一个清晰的了解将为你提供改善它们所必需的工具。

6. 基于你对自己企业业务的理解选择一种CRM 软件。体验过多种产品的监理者会指导决策的制定，但不要忘了考虑IT 需求，长期需求和开放平台的集成（例如SQL 或者 API 编程能力）。

7. 一旦确定并评估目标之后，接着就要选择软件产品并明确企业的业务流程你的监理者会帮助你开发一个多阶段的实施计划。通常CRM 实施的失败都在于企业试图做很多事情但缺乏足够的信息。一个多阶段的计划可以做很多事情，它必须处理：

- a. 对技术人员（和最终用户）进行目标培训
- b. 度量客户体验与改善
- c. 进行最初的实施（从易于着手的 地方开展CRM 实施）
- d. 具有重大影响的改善（哪些能够产生最大的回报，那么就 优先处理）
- e. 分析自动化
- f. 流程自动化

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)