

# CRM Business Case

## 9 essentiële onderdelen van een geslaagde CRM Business Case

### 1. CRM DOELSTELLINGEN

Bepaal de doelstellingen van het CRM project, afgestemd op de huidige bedrijfsprocessen (AS IS) en de gewenste, nieuwe manier van werken (TO BE)



### 6. KPI'S

Bepaal een set van KPI's, meetcriteria om het succes van uw CRM project in kaart te brengen.



### 2. NODEN EN VERWACHTINGEN

Breng de noden en verwachtingen van CRM in kaart. Waarom wilt u CRM implementeren en wat wilt u ermee bereiken?

### 7. CRM GOVERNANCE

Leg de krijtlijnen vast van hoe de verdere evolutie en het onderhoud van uw CRM toepassing zal gebeuren. Wees duidelijk over het project ownership, de rollen en verantwoordelijkheden.



### 3. KEY STAKEHOLDERS

Identificeer de Key Stakeholders en sleutelpersonen om het CRM project te trekken.



### 8. RISICO'S EN MAATREGELEN

Identificeer mogelijke risico's, de impact en acties om risico's te voorkomen. Bepaal risicobeperkende maatregelen en de kosten ervan.



### 4. SUCCESFACTOREN

Wat zijn de kritische succesfactoren ... wat is essentieel om dit project te laten slagen?

### 9. ROI

Bepaal de ROI (return-on-investment). Wat verwacht u dat uw investering in CRM zal opleveren?



### 5. CRM TECHNOLOGIE

Duid de juiste CRM technologie aan en kwalificeer de voordelen.



**Meer info?**  
**Contacteer ons!**

[www.net-it.be](http://www.net-it.be)  
[crm@net-it.be](mailto:crm@net-it.be)

**Net·IT**  
Your CRM. Quality Matters.

Gold  
Microsoft  
Partner

Microsoft