

ICT BEGINT BIJ EEN GEDEGEN STRUCTUUR



CRM Fasttrack—DLA ICT

Het CRM fasttrack pakket is ingericht op een vlotte en succesvolle afronding van een implementatie voor een CRM pakket binnen uw organisatie. DLA ICT neemt u bij de hand en begeleidt u door het implementatie traject. Wat we van u vragen:

- Controleer uw bandbreedte
- Draagvlak voor het project en een budget
- Investeer in training (essentieel, standaard onderdeel Fasttrack)
- Schoon uw data op

Al het andere wordt voor u geregeld met behulp van het CRM Fasttrack pakket.



Effectief managen van de klant levenscyclus – van marketing tot verkoop tot service – is kritiek voor de winstgevendheid en groei van elke organisatie

Wat biedt het Fasttrack pakket

Het doel van het Fasttrack pakket is de klant zo snel mogelijk live te krijgen met een inrichting van CRM die past bij de organisatiebehoefte.

Het pakket bestaat uit verschillende project deliverables die binnen 45 dagen opgeleverd moeten zijn:

Deliverables

Consulting

De door DLA ICT toegewezen project manager zal to vier (4) uur consultancy diensten aanbieden en vier (4) uur aan project management diensten voor het ontwikkelen van een implementatieplan en het ondersteuning bij het invullen van het Project Sjabloon die aangeleverd wordt. Extra uren zijn beschikbaar tegen de reguliere uurtarieven.

System customization

DLA ICT zal de project template gebruiken, welke door de klant ingevuld is, voor het uitvoeren van de volgende diensten:

- Tot en met veertig (40) organisatiespecifieke velden (attributen)
- Aanpassing van tot en met 20 formulieren (tabbladen)
(Account, Contactpersoon, Lead, Aanvraag, en/of Verkoopkans)
- 2 organisatiespecifieke entiteiten (met 2 extra relaties)

Afdelingen

DLA ICT is een dynamisch automatiseringsbedrijf met goed opgeleide en enthousiaste medewerkers.

Vanuit onze vestigingen in Winterswijk en Doetinchem verzorgen wij op het gebied van netwerk –systeembeheer, internet-diensten en business solutions een dienstverlening op maat.

Business Solutions

De afdeling Business Solutions houdt zich binnen DLA ICT bezig met het ontwerpen, realiseren, implementeren en beheren van informatievoorzieningen. We hebben jarenlange ervaring met de dienstverlening omtrent applicatieontwikkeling & integratie, ERP & CRM implementatie en business intelligence.

DLA ICT Winterswijk

Technopark 6
7102 JM Winterswijk
0543-523 560

DLA ICT Doetinchem

Fabriekstraat 19D
7005 AP Doetinchem
0314-393 630

1:0

NETWERK/
SYSTEEMBEHEER

2:0

BUSINESS
SOLUTIONS

3:0

INTERNET-
DIENSTEN



DLA ICT
dienstverlening op maat

ICT BEGINT BIJ EEN GEDEGEN STRUCTUUR



Workflow

DLA ICT zal de project template gebruiken, welke door de klant ingevuld is, voor het creëren van tot en met drie (3) standaard notificatie workflows. Wanneer een bepaalde actie binnen CRM plaats vindt zal een typische workflow een volgende activiteit uitvoeren:

- Verzenden van een e-mail (sjabloon) naar een account, prospect of contactpersoon.
- Notificeren van een CRM gebruiker over een bepaalde activiteit met daarin een link naar het betreffende record
- Creëren van een opvolging taak voor een CRM gebruiker

Training

Met behulp van een online tool voor vergaderingen zal DLA ICT twee (2) applicatiebeheerder training sessies houden voor een medewerker die hiervoor verantwoordelijk wordt. Tevens zullen er door DLA ICT twee (2) online trainingssessies gehouden worden voor eindgebruikers op basis van de ingerichte CRM situatie van de organisatie.

Applicatiebeheerder agenda – sessie 1:

- Aanpassen Microsoft Dynamics CRM Formulieren
- Publiceren Aanpassingen
- Importeren Data
- Aanmaken Weergaves en Queries
- Creëren nieuwe attributen (velden)
- Creëren nieuwe entiteiten (objecten)
- Systeem Instellingen
- Aanmaken en beheren gebruikers
- Relaties
- Beveiligingsrollen
- Teams
- Queues

Applicatiebeheerder agenda – sessie 2:

- Workflows
- Reports functie
- Installatie van Microsoft Dynamics CRM 4.0 Outlook Client [INSTALLATIE CRM CLIENT IS VOOR VERANTWOORDELIJKHEID KLANT]
- Support aanvragen via de DLA ICT supportsite
- Downloads en knowledgebase m.b.t. DLA ICT Fasttrack
- Waar de instructievideo's terug te vinden zijn

Eindgebruikertraining – sessie 1

- Introductie in CRM principes
- Tour van de Microsoft Dynamics CRM 4.0 Interface
- Converteren leads
- Gebruiken geavanceerd zoeken
- Reportwizard gebruik
- Exporteren naar Microsoft Office Excel
- Merging met Microsoft Office Word documenten en sjablonen
- Verzenden van mails via e-mailsjabloon
- Managen verkoopkans pijplijn
- Aanmaken klant service aanvragen
- Opvolging van service aanvragen
- Aanmaken nieuwe records in CRM
- Begrijpen van moeder/dochter relaties
- Volgen van activiteiten, taken en e-mail records
- Overzicht van aanpassingen en systeem benodigde velden
- Vraag en antwoord

Eindgebruikertraining – sessie 2

- Terugblik op sessie 1
- Specifieke vraag en antwoord van gebruikers over CRM gebruik issues

Samenvattend:

- Een toegewezen projectmanager
- Consultancy
- Organisatiespecifieke systeem aanpassingen
- Workflow aanpassingen
- Twee gebruiker training sessies
- Twee applicatiebeheerder training sessies
- Vijf support aanvragen

1:0

NETWERK/
SYSTEEMBEHEER

2:0

BUSINESS
SOLUTIONS

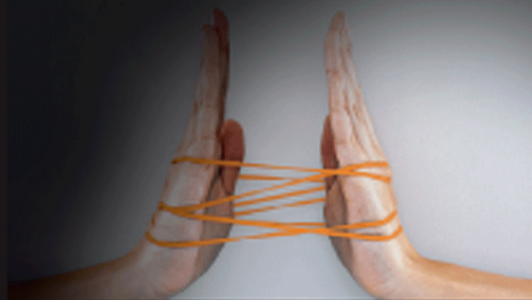
3:0

INTERNET-
DIENSTEN



DLA ICT
dienstverlening op maat

ICT BEGINT BIJ EEN GEDEGEN STRUCTUUR



INITIALEN VOOR AKKOORD

- ___ *Ik heb de algemene voorwaarden van DLA ICT gelezen en accepteer deze*
- ___ *Ik ben geautoriseerd voor het tekenen voor het afsluiten van dit product*
- ___ *Ik begrijp dat mijn team gehouden is aan een implementatieperiode van maximaal 45 dagen*

ONDERTEKENING VOOR AKKOORD

Ik zou graag een overeenkomst aan willen gaan voor het implementeren van Microsoft Dynamics CRM volgens de CRM fasttrack methode en/of gebruik willen maken van hosted CRM.

Gebruik maken van CRM fasttrack methode: JA/NEE

Gebruik maken van Hosted CRM: JA/NEE

Bedrijfsnaam _____

Handtekening _____

Naam _____

Functie _____

Datum _____

Gelieve dit formulier ondertekend te retourneren per fax op: 0543 523 561 of per e-mail: info@dla.nl

1:0

NETWERK/
SYSTEEMBEHEER

2:0

BUSINESS
SOLUTIONS

3:0

INTERNET-
DIENSTEN



DLA ICT
dienstverlening op maat