

MiniCRM Bevezetési Terv

Összefoglaló

Az ISO 9000 Fórum Egyesület Magyarország legnagyobb minőségügyi szervezete, amely több mint 30 éves múlttal rendelkezik. Fő tevékenységei közé tartozik a tagok nyilvántartása és rendezvények szervezése, beleértve az éves Nemzeti Minőségügyi Konferencia és kisebb szakmai programok megszervezését. Az egyesület célcsoportja a minőségügy iránt érdeklődő szakemberek és szervezetek, akik számára szakmai előadások és tapasztalatcsere programokat biztosítanak. Jelenleg egy elavult back-office rendszer használatával küzdenek, amely nehézkessé teszi az adminisztrációt és a kommunikációt.

Bevezetési terv célja

Ez a terv összefoglalja a közösen meghatározott céljainkat és elvárásainkat, amelyekre a következő hetekben együtt fogunk összpontosítani.

A terv célja:

- Támogatni a MiniCRM zökkenőmentes bevezetését.
- Összefoglalni a közösen kitűzött célokat és elvárásokat.
- Meghatározni a résztvevők szerepét és felelősségét.

Bevezetési csomag tartalma

- Célmeghatározó beszélgetés - 1 óra
- Induláshoz szükséges rendszer-testreszabás - 1 óra
- Bevezetés indító megbeszélés - 1 óra
- Heti megbeszélés CRM Tanácsadóval - 5 x 30 perc
- Konzultáció technikai tanácsadóval - 3 x 60 perc
- Élő webinariumokon való részvétel

Megelőzendő fájdalompontok

- A jelenlegi rendszer lassú, elavult és pontatlanul működik (már nem is aktív).
- Manuális adminisztráció miatt többszörös adatrögzítés szükséges különböző rendszerekben.

Megoldandó feladatok

- Tagok státuszának hatékony nyomon követése MiniCRM-ben.
- Az ügyfélszolgálat és email-kezelés fejlesztése az egyszerűbb kommunikációért a rendezvényekre történő jelentkezéskor.

Tervezett eredmények

- A titkársági feladatok automatizálása és egyszerűsítése révén növeljük a hatékonyságot
- A meglévő és az új tagok valamint a hozzájuk kapcsolódó feladatok könnyű átláthatósága
- A konferenciákon, rendezvényeken résztvevők regisztrálása és elégedettségének mérése automatizált folyamatok beállítása által

Első sikerek

- Tömeges email/SMS küldés gyors beállítása az azonnali kommunikáció javítása érdekében.

Várható ütemterv

Célmeghatározó megbeszélés

- **Várható dátum:** Megtörtént
- **Cél:** Bánhalmi Nikolett CRM tanácsadó megismeri az ügyfél üzleti folyamatait, az ügyfél pedig átfogó képet kap a bevezetési folyamatról. Bevezetési terv közös áttekintése, véglegesítése.
- **Következő lépés:**
 - Bardon-Gál Renáta elkezd dolgozni a rendszerben napi rendszerességgel, és visszajelzéseket gyűjt.
 - Bardon-Gál Renáta meghívja az összes, CRM bevezetésben érintett munkatársat a rendszerbe, hogy hozzáférésük legyen az online oktató anyagokhoz.

MiniCRM általános megismerése Webináriumokon

- **Várható dátum:** 1.-2. hét
- **Cél:** online felhasználó képzés a rendszer funkcióinak teljes kihasználása érdekében.
- **Következő lépés:**
 - [Rendszerépítés és csapatmenedzsment a MiniCRM-ben Workshop](#) - Cégvezetők, részlegvezetők, CRM felelősök számára
 - [Első lépések a MiniCRM-ben \(gyakorlati workshop\)](#) - az összes új felhasználó számára
 - [Dolgozz hatékonyabban szűrők és automatizmusok segítségével!](#) - elsősorban CRM felelősök, de akár az összes felhasználó számára

1. Hét: Induláshoz szükséges rendszer-testreszabás, rendszer bemutatása

Induláshoz szükséges rendszer-testreszabás

- **Cél:** Bánhalmi Nikolett CRM tanácsadó felépíti a rendszer alapjait, amire a bevezetési folyamat során építkezni lehet majd.

Alap rendszer bemutatása

- **Cél:** Bánhalmi Nikolett CRM tanácsadó bemutatja az induláshoz testreszabott rendszert a munkatársaknak, minden munkatárs kap MiniCRM meghívót.
- **Következő lépés:** Bardón-Gál Renáta a bevezetésben résztvevő csapattal elkezd dolgozni a rendszerben néhány éles adatlappal, és visszajelzéseket gyűjt.

2. Hét: Rendszer finomhangolása

- **Cél:** Az első sikerek elérése. A beállított folyamatok részletes áttekintése és visszajelzések alapján történő finomhangolása.
- **Következő lépés:** Bardón-Gál Renáta a bevezetésben résztvevő csapattal minden folyamatot végigvisz néhány éles adatlappal, és visszajelzéseket gyűjt.

3-4. Hét: Adatbázis betöltése, éles indulás előkészítése

Adatbázis betöltése

- **Cél:** A teljes adatbázis betöltése a testreszabott rendszerbe.
- **Következő lépés:** Bardón-Gál Renáta és csapata a betöltött adatokkal dolgozik a rendszerben.

Éles indulás előkészítése

- **Cél:** Munkatársak rendszer ismeretének megszilárdítása és a bevezetési folyamat kiértékelése. Munkatársak használják a rendszert, Bánhalmi Nikolett CRM tanácsadó válaszol kérdéseikre, segíti őket a magabiztos CRM használatban.
- **Következő lépés:** Az ügyfél összes munkatársa folyamatosan, önállóan használja a rendszert, és biztosítja a rendszer stabil működését.

5. Hét: Éles használati tapasztalatok alapján rendszer hangolás

- **Cél:** További üzleti folyamatok beépítése MiniCRM-be. Integrációk kialakítása.

Riportok készítése. Éles használat alapján hangolás. Megoldás véglegesítése.

- **Következő lépés:** Bardón-Gál Renáta és csapata a betöltött adatokkal dolgozik a rendszerben.

6. Hét: Éles indulás

- **Cél:** Önálló használatra alkalmas rendszer átadása. Bánhalmi Nikolett CRM tanácsadó és Bardón-Gál Renáta összegyűjtik a következő hetekre és hónapokra tervezett további CRM fejlesztéseket. Egyeztetik, hogy ezekhez MiniCRM milyen támogatást tud biztosítani.
- **Következő lépés:** Bardón-Gál Renáta önállóan hangolja tovább a rendszerét, és folyamatosan használja a MiniCRM-et a napi tevékenységei során.

Bevezetés határideje: 2025.02.23.

A bevezetési folyamat **45 napig** tart, amelyet a Célmeghatározó beszélgetés napjától számolunk. A határidő lejártával az eredeti bevezetési csomagban foglalt, még fel nem használt alkalmak az Account Manager-rel megbeszélte, új határidőn belül felhasználhatók és a felhasználást követően kerülnek számlázásra vagy amennyiben a bevezetés az Account Manager és az ügyfél által is lezártnak tekinthető, úgy a fennmaradó alkalmak felhasználásától az ügyfél, a számlázásától a MiniCRM Zrt. eltekint.

Extra konzultáció szükség esetén **74,9 € + Áfa / óra** díjjal igényelhető.

Szerepek és felelősségi körök a bevezetés alatt

A CRM Tanácsadó felelőssége:

- Támogatja az ügyfelet a MiniCRM-mel várt hosszú távú eredmények elérésében.
- Segíti az ügyfelet, hogy rövid időn belül értéket nyerjen a MiniCRM használatával.
- Javaslatokat tesz a folyamatok fejlesztésére jól bevált gyakorlatok alapján.
- Biztosítja a sikeres bevezetéshez szükséges segédanyagokat és információt.

Az ügyfél (főként a CRM felelős) felelőssége:

- Legalább napi 1 órát szán a bevezetési folyamatra a bevezetés ideje alatt.
- Meghatározza a rendszer felhasználóinak csoportját és az egyes felhasználói csoportok kulcsembereit bevonja a bevezetési folyamatba.
- Biztosítja minden érintett kolléga bevonását a bevezetési folyamatba a CRM Tanácsadó iránymutatása szerint.
 - Bevezetés sikerességének a kulcsa, hogy az összes munkatárs világosan értse miért történik, mi az értelme a MiniCRM bevezetésnek.
 - Tanácsadóink számára kulcsfontosságú, hogy pontosan megértsék melyik

felhasználónak hogyan fog segíteni a rendszer, hogyan kell az eredmények érdekében számukra is jól testreszabni.

- Dr. Újszászi Bogár László: <https://youtu.be/zdh1BLuT26k?t=77m17s>
- A javasolt webinarokon részt vesz, az ajánlott online videókat megnézi, és biztosítja, hogy a kollégáihoz is eljussanak a szükséges anyagok.
 - [Rendszerépítés és csapatmenedzsment a MiniCRM-ben Workshop](#) - Cégvezetők, részlegvezetők, CRM felelősök számára
 - [Első lépések a MiniCRM-ben \(gyakorlati workshop\)](#) - az összes új felhasználó számára
 - [Dolgozz hatékonyabban szűrők és automatizmusok segítségével!](#) - elsősorban CRM felelősök, de akár az összes felhasználó számára
- Megbeszéléseket Google Meet felületén tartunk, és biztosítja az alábbiakat:
 - Nyugodt, csendes környezet.
 - Stabil internet kapcsolatot.
 - Jól működő laptop vagy asztali számítógép.
 - Használja a fülhallgatót a megbeszélések ideje alatt.
 - Bejelentkezik a MiniCRM-be és segítséget kér, ha szükséges.

Közös felelősség:

- Időben és felkészülten érkezünk a megbeszélésekre.
- Öszinte és direkt kommunikációt folytatunk az együttműködés ideje alatt.
- A megbeszélés időpontjában megjelenünk a megbeszéléseken. **Ha át kell ütemezni, legkésőbb 24 órával előre értesítjük egymást.**
- **CRM Tanácsadóink foglaltsága miatt az ügyfél által 24 órán belül lemondott megbeszéléseket megtartottnak tekintjük, és a bevezetési határidő napján számlázásra kerülnek.**
- Értesítjük egymást minden új fejleményről vagy változásról, amelyek befolyásolhatják a bevezetés sikerességét.

További elérhetőségek, segédanyagok és információ:

- Ügyfélszolgálat: help@minicrm.hu, +36 1/999-04-02
- Képzéseink: <https://www.minicrm.hu/training/>
- Videós tartalmak: <https://www.minicrm.hu/miniakademia/>
- Súlyos oldal: <https://www.minicrm.hu/help/>
- További információ az [Általános Szerződési Feltételekben](#).

Budapest, 2025.01.09.

Bánhalmi Nikolett

Bánhalmi Nikolett
Account Manager
MiniCRM Zrt.

Bardon-Gál Renáta

ISO 9000 Fórum Egyesület