

Dijital Çözüm Mimarisi

	Konu Başlığı	Katılımcılar
Stratejik Ön Hazırlık	Bire bir görüşmeler	Kurumun müşteri odaklı ustalık ölçümlerinin birim yöneticileri ve müşteri/satış hafızası olan kişiler ile empatik mülakat tekniği ile ölçümü.
	Stratejik CRM Çalıştay	Genel Müdür, Birim Yöneticileri, Kilit kullanıcılar (ERP,CRM)
	Çalıştay çıktılarının aktarımı & Yol Haritası Stratejik Uyum Buluşması	Yönetim Kurulu, GM ve Üst Yönetim (GMY, Direktör seviyesi)
	Yol Haritası Proje Künyelerini Hazırlama	CRM Proje Takımı (BT, Satış) ve Çalıştayda proje özelinde belirlenecek ilgili Proje Lideri
	Proje Künyeleri üzerinden GM/CEO aktarımı	CRM Proje Takımı , GM/CEO, İlgili Proje Liderleri

	Konu Başlığı	Katılımcılar
CRM Yazılım Proje Hazırlığı. İş birimlerinin taleplerini içeren Kapsam Doküman Hazırlık	Satış Yönetimi ve ekipleri ile Satış ve Müşteri Yönetimi üzerine çalıştaylar	Bölge bazlı çalıştaylar İstanbul (Avrupa/Anadolu), Ankara, İzmir ve Gaziantep olmak üzere 4 bölge satış yöneticisi ve temsilcileri. Her biri yarımı günü açacak 3 veya 4 ayrı çalıştay. Tercihen fiziki çalıştay. Ekiplerin toparlanmasının zorluğu halinde online
	Bire bir görüşmeler	Bölge Satış Yöneticileri ve bir kısım satış temsilcisi(3-4 kişi) ile 1 e1 görüşme
	Müşteri Görüşmeleri	Firmanın Key Account (Kilit Müşteri)- Üst Segment grubundaki 2-3 firma ile bire bir görüşme. Müşteri yönetimine dair iyi gidenler ve daha iyi gidebilecek gelişim alanları. Net Tavsiye Skor ölçümü.
	Büyük Resim' noktasında müşteriye endirekt temas eden birim görüşmeleri	Satış ve Müşteri Yönetimi ile direkt/endirekt ilişki içerisindeki departman yöneticileri ve kilit ERP kullanıcıları ile 1 e 1 görüşmeler
	Raporlama	Çalıştay, bire bir görüşme ve Yol Haritasından çıkan Projelerin CRM-ERP ve ilgili yazılım çözüm sağlayıcılarına iletilmek üzere İş İsterleri Kapsam dokümanının hazırlanması. Danışmanlık firma ekibi , CRM Proje Takımı ve Satış Yöneticileri .
	Kapsam Dokümanının ilgili yazılım sağlayıcılarına aktarımı (CRM,ERP, E-Ticaret Alt Yapısı vb.)	Rapor aktarımı üzerine sözlü aktarım. Olası soru işaretlerini ve açıklama taleplerini giderme CRM Proje Takımı ve CRM Yazılım Sağlayıcı firma

Erdem Özsen

	CRM Yazılım sağlayıcı firmadan kapsam üzerinden temel seviyede akış, ön sunum alma	CEO/GM, Satış Yöneticileri, Bölgelerden bire satış temsilcisi, CRM Proje Takımı
--	--	---

	Konu Başlığı	Katılımcılar
CRM Yazılım Projesi Canlıya Geçiş Sürecinin Yönetimi	Haftalık, aylık geliştirme kontrolleri	CRM Proje Takımı-Yazılım Sağlayıcı firma. Haftalık ikişer saatlik gidişat değerlendirme toplantıları. Aylık 2-3 gün üzerinden 3 ay içerisinde 6 gün seviyelerinde bir efor ön görüşü bulunmaktadır.
	Uçtan uca kullanıcı kabul testleri	CRM Proje takımı ve Anahtar kullanıcılar üzerinden kullanıcı kabul testleri
	Test sonuçlarının değerlendirilmesi ve Talep Yönetimi	Yapılacak test sonuçlarının CRM Proje takımı değerlendirilmesi. Çıkan bulgu ve olası geliştirme taleplerinin değerlendirilmesi. Proje kapsamına dahil etme, iptal etme ve erteleme statüleri bazında netliğe kavuşturulması. CRM Proje Takımı, Satış Yönetimi ve GM/CEO

	Konu Başlığı	Katılımcılar
CRM Yazılım Kullanım Tutundurma	Kullanıcılara CRM Kavramsal eğitimi ile kullanım amaçlarını ve faydalarını benimsetme eğitimi	CRM Proje takımı, Satış Yönetimi ve Bölge Satış temsilcileri . Satış ekiplerinin tümünü olduğu yarım günlük online veya fiziki buluşma. Şirketin genel kullanımına dönük video formatında bir içerik üretilmesi planlanmaktadır. CRM Bakış açısı ve kültürü ile ilgili bir oryantasyon içeriği olarak kullanılabilir. İlgili eğitim bölgeler bazında yarım gün üzerinden 3 eğitim bölümü olarak da verilebilir
	Kullanım esnasında oluşabilecek ve verimliliği etkileyebilecek risk faktörlerinin belirlenmesi ve çözüm önerileri ile birlikte raporlanması	CRM Proje takımı ve Yazılım Sağlayıcı firma. Canlıya geçiş sonrası 1. ay sonunda kullanım değerlendirme toplantısı. Gözlem ve tespit raporunun satış yönetimi ve CEO/GM paylaşımı
	Satış paydaşları ile CRM Rapor okuma üzerine mentörlük	CEO/GM, Satış Bölge Yönetimi ve Anahtar Kullanıcı niteliğindeki Satış Temsilcileri. Açılış ile birlikte(ay başında) yarım günlük Rapor Başlıkları üzerinden çalışma. Ay sonunda oluşan veriler üzerinden 3 rol için de CRM Rapor okuma çalışmaları