



CRM

- *Á leið heim úr vinnu*

Leiðbeinendur:

Elín Gränz - OPIN KERFI

Bjarmi Guðlaugsson - The Skyrr logo, which is the word "Skyrr" in a stylized, italicized font with a red swoosh underneath.

Dagsskrá

1. Hvað er CRM?

- a) Hugmyndafræði CRM – “Huglægur búnaður”
- b) Örstutt um þróun CRM – “mistök og sigrar”
- c) Tækifæri í breyttu viðskiptaumhverfi

2. Innleiðing

- a) Ferli innleiðingar
- b) Einkenni vel heppnaðar innleiðingar

3. Sala

- a) Aðgengi upplýsinga
- b) Sölutækifæri

4. Markaðsmál

- a) Hvernig nýtast upplýsingarnar í markaðslegum tilgangi
- b) Hvernig veiði ég upplýsingar úr kerfinu (advance find/reports)

5. Samantekt

Hvað er CRM?

- Hugmyndafræði, áherslur og tækifæri

Breyttar áherslur



- 80% innleiðinga mistókust (2001)
- Microsoft Dynamics 1.2 kemur út (2003)
- Breyttar áherslur – innleiðingar heppnast

Hvað eigung við að gera?



- Stjórnendur verða að taka þátt
- Eigandi verkefnisins
- Leitið hjálpar
- Skilgreinið markmið
- Lítil og örugg skref
- Stöðug vinna
- 80% huglægt – 20% hlutlægt

Hvað er CRM?



- Fyrst og fremst samskiptalausn
- “Huglægur hugbúnaður”

Stjórnun viðskiptatengsla

/ský/

Skýrslutæknifélag Íslands

Samstarfsaðilar

Sala

Markaðsmál

Pjónusta

Allar
viðskiptamanna
upplýsingar

Starfsmenn

Viðskiptavinir

Viðskiptataekifæri

Tækifæri í breyttu umhverfi



- Fjárhagslegur styrkur skiptir máli en...
- Varanleg samskipti
- En hvernig?



Hvað felst í innleiðingu á Microsoft CRM

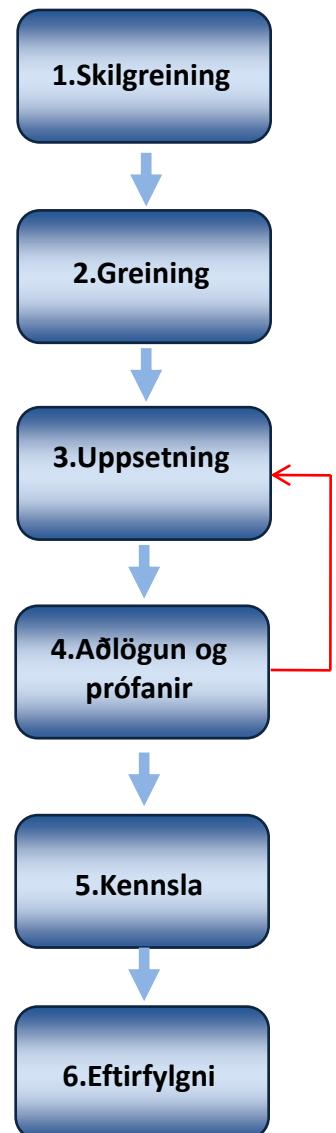


Elín Gränz
Ráðgjafi og verkefnastjóri

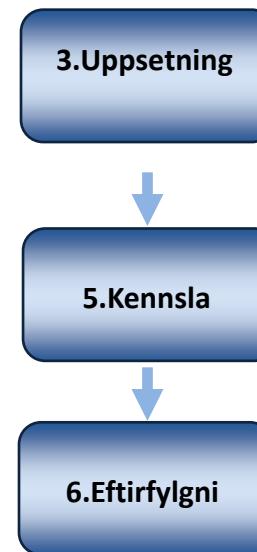


Innleiðing

Almennt ferli



Pakkalausnir



1. Skilgreining

a. Hvað á CRM að leysa?



Vil þekkja
viðskipavinina mína
betur

Vill halda utan um
sölutækifærin mín

Vill eiga almennilega
markaðslista

Eitt kerfi og allar
upplýsingar á einum
stað

Yfirsýn yfir það sem
er að gerast

Vill halda utan um
markaðsnherferðir

Vil auka gæði
þjónustunnar minnar

2. Greining

a) þarfir viðskiptavinar

- I. deildir/svið
- II. Faghópar



b) Kröfulisti

- I. Nauðsýnleg krafa
- II. "Nice to have" krafa



c) Virknimarkmið

- I. Tími?
- II. Yfirsýn?
- III. Þjónusta?

d) Útlit og fjöldi dálka

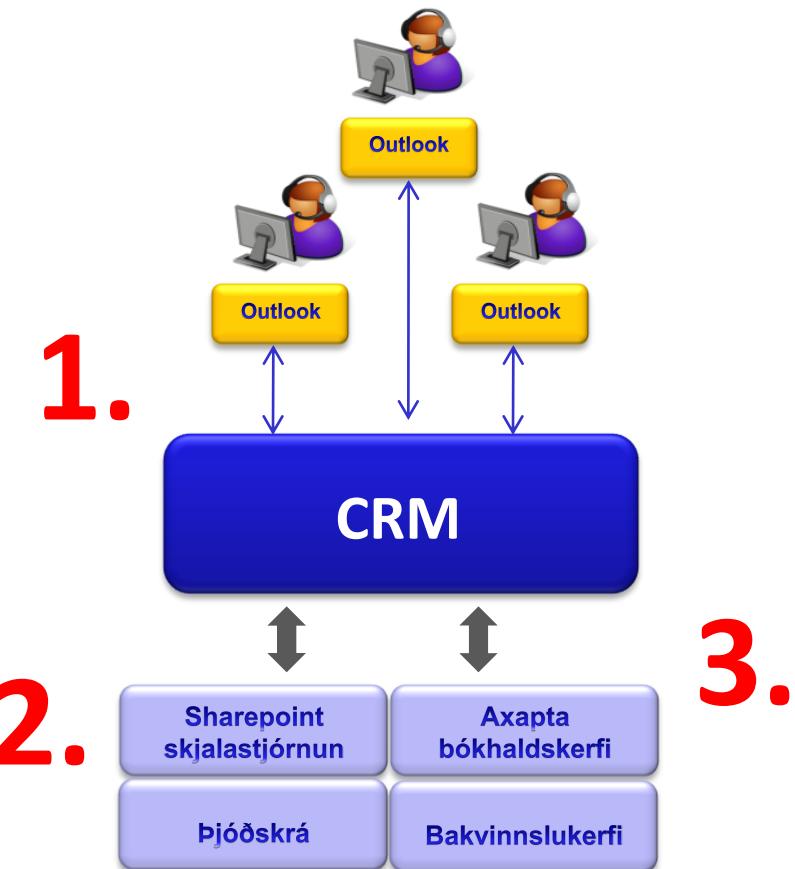
2. Greining

e) Fjöldi fasa og innleiðingaráætlun

Fasi I:
CRM Sala og samskipti

Fasi II:
Skjalastjórnun

Fasi III:
Bókhaldskerfi





3. Uppsetning

- a. Uppsetning á CRM
- b. Grunnstillingar



4. Aðlögun og prófanir

- a. Tenging við Outlook
- b. Innsetning nýrra notenda og aðgangsstýring
- c. Dálkar skv. hönnunarlysingu
- d. Workflow hannað og prófað
- e. Aðrar séraðlaganir



5. Kennsla



- í kennslusal
- á eigin tölvu
- online fundir
- tölvupóstur



6. Eftirfylgni

Markmið: að viðskiptavinur verði sjálfbjarga



Árangursrík innleiðing???



Skýr framtíðarsýn

Væntingar mismunandi

**Stuðningur
stjórnenda**

Eftirfylgni tapast

**Jákvæðir
lykilstarfsmenn**

Neikvæðni hreiðrar um sig

**UT og Business
samstíga**

Verri stuðningur og þróun

Tími starfsmanna

“skiptir ekki máli” ímynd

Virknimarkmið

Erfitt að mæla árangur



Söluhluti CRM

Kannist þið við þetta?



“Engin heildstæð sýn er í núverandi kerfum á öll samskipti við viðskiptavininn þ.e. verkefni, tölvupóst, símtöl, skjöl, unna tíma o.fl. sem tengist hverju verkefni. Þetta er bagalegt og tefur fyrir sérfræðingum og öðru starfsfólk”

Hvar eru þín gögn geymd?



Breyttar áherslur

- Fylgstu með þínum nánustu
- Hverjar eru þarfir viðskiptavinarsins?
- Vinasambönd styrkjast í stríði

Hvernig styrkjum við sambandið? /ský/

Skýrslutæknifélag Íslands

- Samræma skráningu
- Öguð skráning
- Nýta möguleika CRM

Sölutækifæri



Microsoft Dynamics CRM - Windows Internet Explorer

Microsoft Dynamics CRM

New Activity New Record Go To Tools Advanced Find

Bjarmi Guðlaugsson Skýr hf Help

Sales Opportunities

Leads Opportunities Accounts Contacts Marketing Lists Competitors Products Sales Literature Quotes Orders Invoices Quick Campaigns

Workplace Sales Marketing Service Settings Resource Center

Search for records View: Open Opportunities

New	Topic	Potential Customer	Contact	Est. Revenue	Est. Close Date	Est. Monthly Re...
▶	Símalausn - Tryggingamiðun Íslands	Karl Jónsson		551.445,00 kr.	30.6.2008	30.150 kr.
▶	Símalausn - Háskólinn á Bifröst	Einar S. Valdimarsson		0,00 kr.	30.6.2008	
▶	Oracle - Vinnustund	Borsteinn Guðjónsson	Borsteinn Guðjónsson	4.000.000,00 kr.	30.7.2008	
▶	Kerfisleiga - Fasteignasalan Borgir	Borgir ehf		300.000,00 kr.	30.9.2008	60.000 kr.
▶	Erindreki - Bjarni Júl - Fjarðabyggð	Bjarni Júlíusson		1.500.000,00 kr.	31.12.2008	
▶	Greiðslugátt - Exeter	Ágúst Sindri Karlsson		200.000,00 kr.	31.5.2008	6.000 kr.
▶	Rekstrarsamningur - Vinnumálastofnun	Vinnumálastofnun	Óánn Baldursson	0,00 kr.	25.6.2008	179.000 kr.
▶	Afritun - Hafnarfjörður	Sigrún Þóra Þórhallsdóttir		250.000,00 kr.	31.7.2008	250.000 kr.
▶	Rekstrarsamningur - LSH	Landsþátti - háskólasjúkrahús	Anna Lilja Gunnarsdóttir	0,00 kr.	18.6.2008	379.000 kr.
▶	Símalausn - Menntaskólinn í Kópavogi	Menntaskólinn í Kópavogi		1.326.990,00 kr.	31.5.2008	53.900 kr.
▶	Exchange Postþjónusta - Ljósblík	Ljósblík ehf		15.000,00 kr.	30.9.2008	7.500 kr.
▶	Símalausn - Víðastaðakirkja	Braji Ingibergsson		182.967,00 kr.	30.5.2008	3.960 kr.
▶	Vinnustund - Íssaga	Ísaga ehf	Guðmundur Hjartar	0,00 kr.	31.12.2008	
▶	Afritun	Vinnumálastofnun	Óánn Baldursson	0,00 kr.	25.6.2008	50.000 kr.
▶	MS CRM - Samskip	Ragnar Þór Ragnarsson	Ragnar Þór Ragnarsson	5.000.000,00 kr.	30.7.2008	
▶	CRM/SharePoint/Exchange ráðgjöf - ...	Borsteinn Guðjónsson		150.000,00 kr.	30.5.2008	
▶	MS skýrslur og áætlunargerð - EJS	Anna María Bjarnadóttir	Anna María Bjarnadóttir	1.500.000,00 kr.	29.6.2008	
▶	Envoy - Varmamálastofnun	Varmamálastofnun	Guðmundur Þnöldfs	0,00 kr.	31.12.2008	
▶	MS CRM - Sharepoint - BI - Vátryggin...	Bjarnveig Guðjónsdóttir	Bjarnveig Guðjónsdóttir	20.000.000,00 kr.	28.2.2009	
▶	Erindreki - Garðabær	Agnar Ástráðsson		0,00 kr.	31.10.2008	
▶	Sharepoint fyrir öryggishandbók	Grímur Kjartansson	Grímur Kjartansson	1.000.000,00 kr.	30.7.2008	
▶	Kerfisleiga - Jón og Gunni	Jón Arnar Þorbjörnsson		112.840,00 kr.	30.5.2008	21.906 kr.

1 of 250 selected.

All # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Done Local intranet 100% 100%

Skráning sölutækifæra

Opportunity: CRM í kerfisleigu - Windows Internet Explorer

Save and Close | Follow Up | Run Workflow... | Recalculate | Actions | Help

Information

Details:

- Information
- Products
- Relationships
- Activities
- History
- Workflows

Sales:

- Quotes
- Orders
- Invoices
- Competitors

General Notes

Topic * CRM í kerfisleigu

Potential Customer * [Opin kerfi ehf](#) Contact [Elín Gränz](#)

Owner * [Bjarmi Guðlaugsson](#) Currency * Króna

Estimated Revenue

Revenue System Calculated User Provided

Est. Revenue kr. 200.000,00 Est. Monthly Revenue kr. 25.000

Est. Close Date * 1.1.2009 Act. Monthly Revenue kr.

Sales Information

Sales Stage 40 - Solution Business Type * Existing Business

Rating Warm Status Reason In Progress

Source Campaign [Haustráðstefna 2008](#)

Notes

Title: Note created on 30.10.2008 13:58 by Bjarmi Guðlaugsson
Note created on 30.10.2008 13:58 by Bjarmi Guðlaugsson Edited 30.10.2008 13:58 by Bjarmi Guðlaugsson
Hefur áhuga á að kanna möguleika á uppsetningu CRM í kerfisleigu. Gert er ráð fyrir að OK sjái sjálf um innleiðinguna.

Status: Open Pipeline Phase: None

Done Local intranet 100%

Samskiptasagan

Opportunity: MS CRM - Bílabúð Benna - Windows Internet Explorer

Save and Close | Follow Up | Run Workflow... | Recalculate | Actions

History

Details: Information, Products, Relationships, Activities, History (selected), Workflows

Sales: Quotes, Orders, Invoices, Competitors

Opportunity: MS CRM - Bílabúð Benna

Filter on: All

New Activity | Subject

- Nýtt verkefni í CRM CRM:0057080
- RE: MS CRM CRM:0057080
- RE: MS CRM CRM:0057080
- Fortilboð - Microsoft Dynamics
- FW: MS CRM CRM:0057080
- RE: MS CRM CRM:0057080
- MS CRM CRM:0057080
- Tilboð - Bílabúð Benna
- CRM mál - v. tilboðs (selected)
- Bílabúð Benna - CRM k
- Requirement Analysis
- Sponsor has a buying w
- CRM
- Welcome/Intro Call
- Kynning á MS CRM laus

Phone Call: CRM mál - v. tilboðs - Windows Internet Explorer

Phone Call CRM mál - v. tilboðs

Phone Call Notes

Sender: Laufey Jórgensdóttir | Phone Number:
Recipient: Haraldur Haraldsson | Direction: Incoming (selected) | Outgoing
Subject*: CRM mál - v. tilboðs

Heyrði í Haraldi vegna fortilboðs.
Þeir eru með Small Business server 2003 (windows server).
og SQL sem fylgdi servernum, sennilega 2000.
Eru með leyfi á serverinn, enga fasta leigusamninga.
--> Verða að taka Small Business CRM.

Sanðast skila inn fortilboð til þangs í lok vikuunar þar sem hann notur skoðað móuleikana og íkröfðar að vali

Regarding: MS CRM - Bílabúð Benna

Owner*: Georg Aspelund

Duration: 30 minutes | Priority: Normal

Status: Completed

Done | Local intranet | 100% | Page 1

Status: Open | Pipeline Phase: None

Local intranet | 100% | Page 1

Úrvinnsla gagna

/ský/

Markaðsmál í Microsoft CRM

Elín Gränz
Ráðgjafi og verkefnastjóri

Stjórnun markaðsmála



Markhópalistar

Conferencing Help Type a

address books

Meet Now | Schedule a Live Meeting | Schedule a Conference Call

k in CRM Set Regarding Advanced Find

Marketing Lists - Microsoft Dynamics CRM

Search for records View: My Active Marketing Lists

New Create Quick Campaign More Actions

Name	Marketing List M...	Last Used On	Purpose
CRM [Mæting á hosted CRM fund með Mondo]	Contact		Veita upplýsingar um CRM og tengda atburð
CRM morgunnkynning og kennsla 11.des.2008	Contact	12/13/2007	Halda utan um þá sem mæta
CRM núverandi kúnna OK	Contact		Upplýsa núverandi CRM kúnna um CRM tengd málefni
Jólakveðja 2007 listi	Account		Senda jólakveðju fyrir 2007
Rekstrarhanbók_Prospect [Skólar]	Lead		Auka sölu á Rekstrarhanbók innan menntageirans
Rekstrarhanbók_Núverandi notendur	Contact		Láta vita um nýjustu breytingar á handbókinni
Rekstrarhanbók_Prospect [Verkfraeðistofur]	Lead		Auka sölu á Rekstrarhanbó
Sharepoint lead listi	Contact		Setja inn áhugasama um sharepoint lausnina
Sharepoint Rekstrarhanbókin Lead listi	Contact		Láta áhugasama vita þegar lausnin fer að verða tilbúin

Markhópalistar

1. Hanna markhópalistann
2. Velja markhópinn



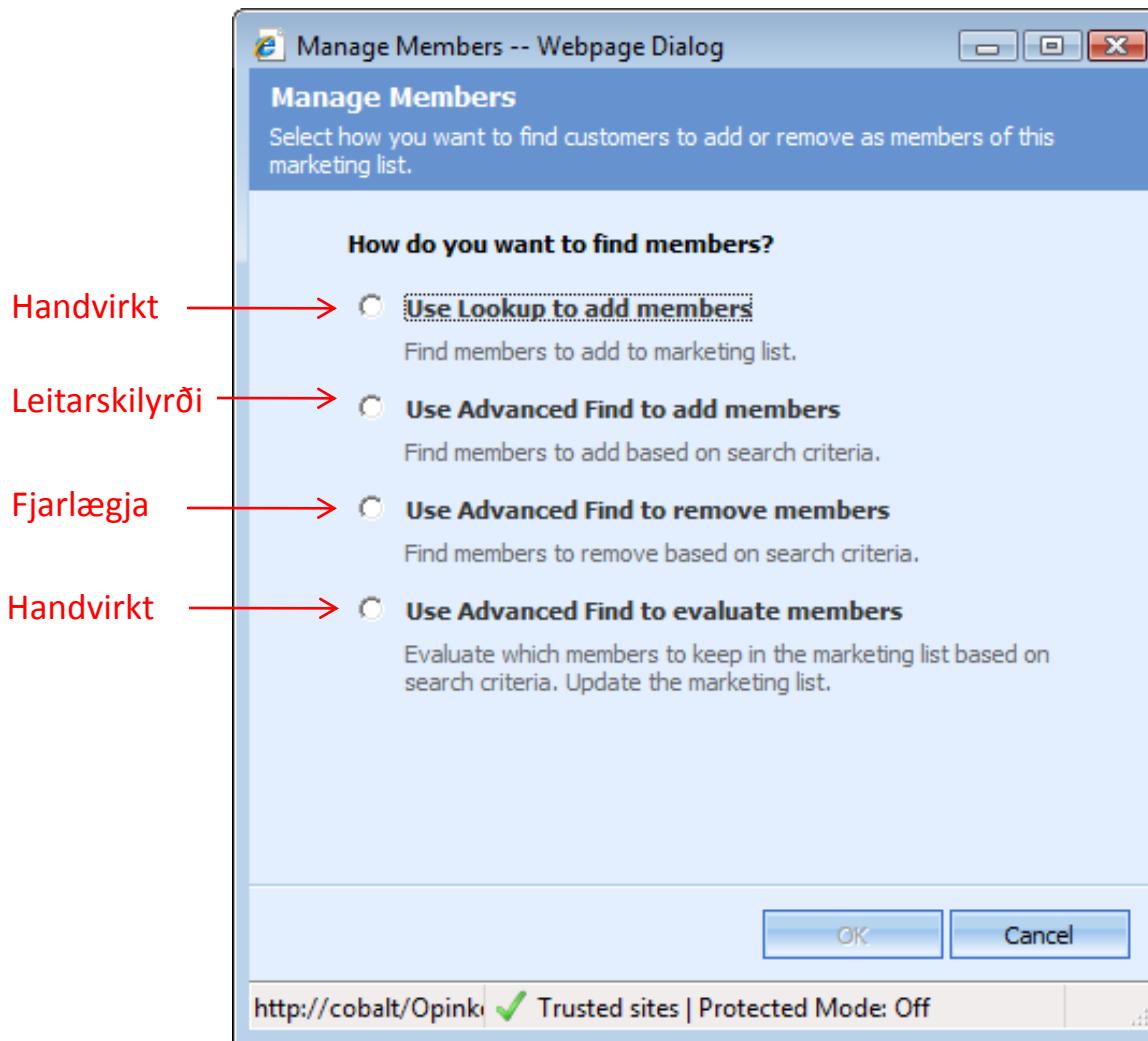
The screenshot shows two windows of the Cobalt CRM software. The main window is titled 'Marketing List: New' and displays the 'Information' tab. It contains fields for Name (CRM Örnámskeið SKY), Purpose (Fylgja eftir vísþendingum af fundi), Source (Excel skjal frá SKY), Cost (kr. 250,000), Locked (No selected), and Currency (Króna). The description field contains the text 'hér skráist lýsing á markhópalistnum.....'. On the left, there are 'Details' and 'Notes' tabs, and a sidebar with 'Marketing' options like Campaigns and Quick Campaigns. A 'Save and Close' button is visible at the top right. A secondary window titled 'View Marketing List Member' is open in the foreground, showing a list of members with icons for Information, Marketing List Members, and Workflows. The Microsoft Dynamics logo is visible in the bottom right corner of the application window.

Markhópalistar

Markhópur valinn með “lookup” leit.



Skýrslutæknifélag Íslands



Markhópalistar

Markhópur valinn með “lookup” leit.



Manage Members -- Webpage Dialog

Add Members

Use search criteria to find members to add to the marketing list.

New | Create Quick Campaign

Full Name	Business Phone
Aðalbjörg Halldórssdóttir	14225000
Anja Hvíid Tønne Mortensen	+45 4812 1214
Anna Ólafsgóða	Aðalbjörg Halldórssdóttir 5698909
Berglind Bjarnadóttir	4207254
Bergljót Benónnýsdóttir	5401500
Brigitte Jónsson	
Elín Gróð Karlssdóttir (hætt)	4119000
Elsa Jónsdóttir	+354 444 6718
Freja Staugaard	+45 4812 1437
Guðrún Benediktsdóttir	4402027
Guðrún Ólafsdóttir	5401500
Guðrún Inga Guðlaugsdóttir	4402000
Hákonía Guðmundsdóttir	4446000
Halldór J Jørgensen	(354) 510-6902
Halldóra Baldursdóttir	516 7764
Halldóra Káradóttir	4113500

1 of 47 selected.

Add only the selected members to the marketing list

Add all the members returned by the search to the marketing list

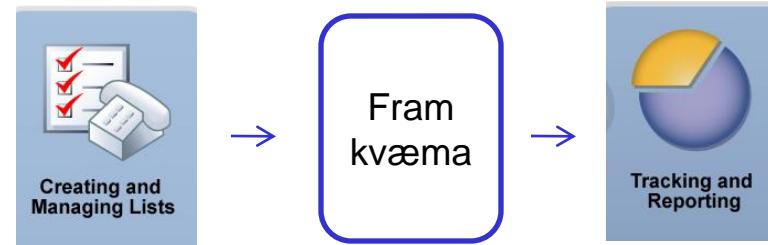
[Add to Marketing List](#) [Back to Query](#)

http://cobalt/Opinkerfiehf/MA/Lists/ListQualificationDlg/dlg_query_build.aspx?ListMemberType ✓ Trusted sites | Protected Mode: Off

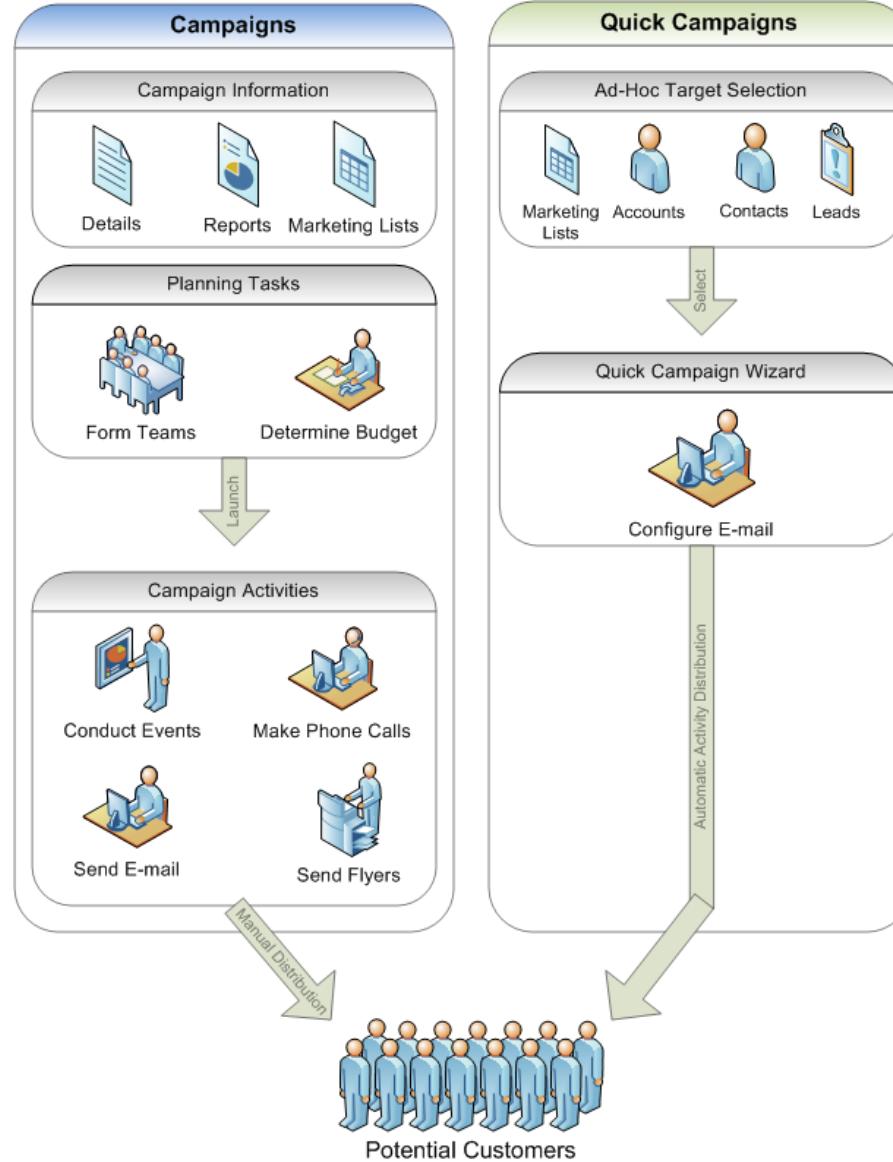
1. Campaign



2. Quick campaign



Samanburður á Campaign og Quick campaign



Dæmi um Campaign skýrslu

Campaign Performance Report

Campaign Details		
Campaign Name:	Topp 300 sókn	
Campaign Code:	CMP-1009-RLD6LV	
Status:	Active	
Offer:	Hringja út í viðskiptavini á TOP 300 listanum og ná í viðskipti	
Time Parameters	Planning Tasks	Count: 2
Creation Date:		
Start Time:		
End Time:		
Duration:		
Target Marketing I		
Name		
Top 300 2006		

A donut chart with a light blue outer ring and a white inner circle. A line points from the text "Completed (100 %, 2)" to the center of the chart.

Completed (100 %, 2)

Dæmi um Campaign skýrslu

Campaign Responses

Total No. Targeted:

282

Total No. of Responses:

21

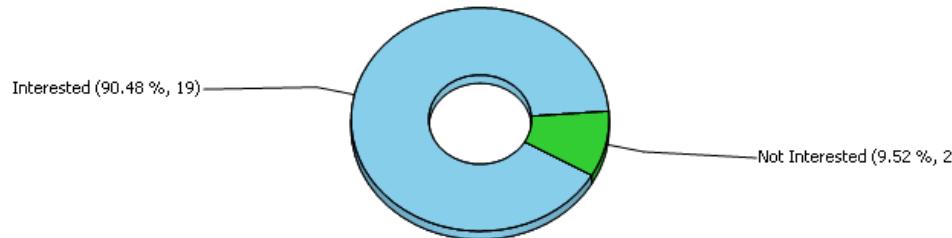
Response Rate:

7.09 %

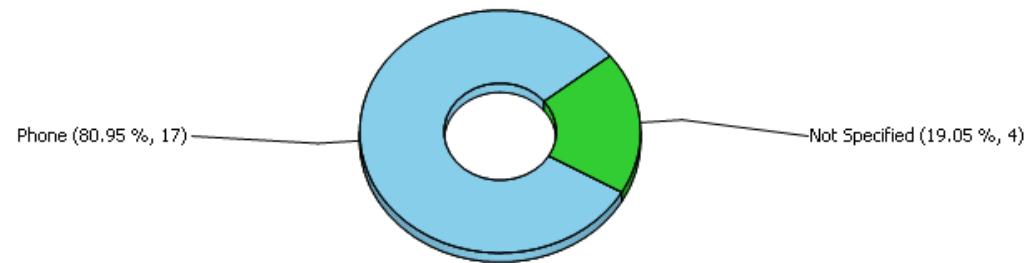
Cost Per Response:

kr.0,00

Response Code



Response Channel



Hvernig veiði ég aðrar upplýsingar út út kerfinu?



1. Reports
2. Advance Find

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM Reports interface. At the top, there's a navigation bar with 'Reports - Microsoft Dynamics CRM', a search bar, and various action buttons like 'New', 'Edit Report', and 'More Actions'. Below the navigation is a table listing reports, with one row selected: 'Account Distribution' (Report Type: Reporting Service, Modified On: 3/31/2008). The main area contains a 'Find' dialog box. The 'Look for:' dropdown menu is open, showing a list of entities: Access, Accounts, Activities, Addresses, Appointments, Article Templates, Articles, Business Units, Campaign Activities, Campaign Responses, Campaigns, Cases, Cisco Contracts, Competitors, Contacts, Contract Lines, Contract Templates, Contracts, Currencies, Customer Relationships, Discount Lists, Documents, E-mail Messages, E-mail Templates, Facilities/Equipment, Faxes, Invoices, Leads, Letters, and Mail Merge Templates. The word 'Access' is highlighted in blue, indicating it's the current selection. To the right of the dropdown, there's a 'Use Saved View:' section with a date range from '3/31/2008' to '5/23/2008'.

Dæmi um
fyrirspurnir ofan
í grunn með Advance find

http://cobalt/ - Advanced Find - Windows Internet Explorer provided by Open kerfi

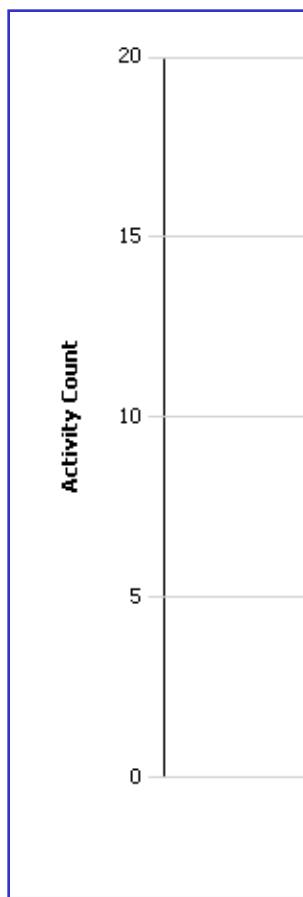
New | Run Workflow... | More Actions ▾

Subject	Activity Type	Activity Status	Priority
RE: Maria // LSS	E-mail	Completed	Normal
RE: Maria // LSS ok.is:00150001	E-mail	Completed	Normal
Af því að þú ert eins og þú ert! -Góð lesning á góðum degi	E-mail	Completed	Normal
FW: Acrobat pro	E-mail	Completed	Normal
FW: Acrobat pro	E-mail	Completed	Normal
FW: Acrobat pro	E-mail	Completed	Normal
annað smu ok.is:00050032	E-mail	Completed	Normal
RE: Netþjónar	E-mail	Completed	Normal
RE: vantar...	E-mail	Completed	Normal
slug test ok.is:00120001	E-mail	Completed	Normal
ok.is:00120002	E-mail	Completed	Normal
CRM	Opportunity Close	Completed	Normal
Símkerti	Opportunity Close	Completed	Normal
Rekstarhandbók	E-mail	Completed	Normal
MS Office, Vista, Exchange event 27. sept.	E-mail	Completed	Normal
nýrri útg.	E-mail	Completed	Normal
RE: Í tilefni að Keflavík vann KR!!!	E-mail	Completed	Normal
qwer KbBanki.is:00620020	E-mail	Completed	Normal
RE: Galli í skorkorti	E-mail	Completed	Normal

1 of 250 selected. | Page 1

Back to Query

Done | Trusted sites | Protected Mode: Off | 100%



Activity view by user

Filter Summary

Full Name (Owner)	Activity Type	Regarding	Last Updated	Activi
Arnar Þór Kjærnested	Appointment			
Árni Gunnarsson	Phone Call			
Árni Þór Jónsson	Task			
Elín Grænz				
Grétar Árnason				
Guðbrandur R. Sigurðsson				
Gunnar Þór Friðleifsson				
Gylfi Sigurðsson				
Hjalti Ævarsson				
Margrét Ólafsdóttir				
Ófeigur Birkisson				
Róbert Jóhannsson				
Sif Helgadóttir				
Þórður Jensson				

Samantekt

Að lokum

- Hvað er CRM?
 - *Styrking og stjórnun viðskiptatengsla*
- Innleiðing
 - *Hvað felst í innleiðingu Microsoft CRM?*
- Söluhluti CRM
 - *Aðgengi upplýsing og sölutækifæri*
- Markaðsmál
 - *Notkun markaðslista*
- Framtíð CRM er björt
 - *Mikil söluaukning þrátt fyrir efnahagsástandið*