

# CRM Impact Canvas

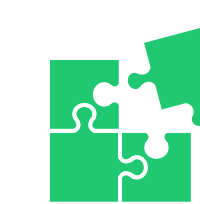
Organisatiennaam:

Afdeling(en):

Datum:

## Uitdagingen

Wat is de aanleiding en context om over CRM na te denken? Aan welke beleidsdoelstellingen moet dit een bijdrage leveren? Voor welke huidige en dreigende performanceproblemen draagt dit bij aan een oplossing?



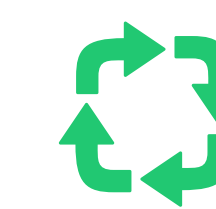
## Interne organisatie

Welke afdelingen hebben contact met externe relaties? Wie zijn mogelijk gebaat bij de inzet van een CRM-systeem? Welke stakeholders moeten tijdens een project worden betrokken en/of geïnformeerd? Wie gaan er uiteindelijk daadwerkelijk met het systeem werken?



## Processen

Welke processen en taken worden door de interne organisatie uitgevoerd ten dienste van de externe relaties? Analyseer de bestaande bedrijfsprocessen om te bepalen hoe CRM kan worden geïntegreerd om de efficiëntie te verbeteren, de doorlooptijden te verkorten en de klantervaring te optimaliseren.



## Externe relaties

Welke type externe relaties heeft de organisatie? Benoem hierbij de verschillende rollen die een persoon of organisatie kan hebben. Dit omvat zowel de 'klanten' als samenwerkingspartners die bijdragen aan de klantervaring.



## Applicaties en databronnen

Breng in kaart waar relatiedata momenteel wordt bijgehouden door verschillende afdelingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bestaande losse CRM-applicaties, specifieke vakapplicaties en veelgebruikte spreadsheets.



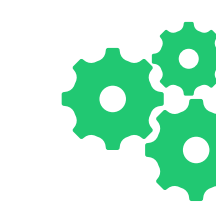
## Privacy & Compliance

Met welke (persoons)gegevens dient vertrouwelijk om te worden gegaan? Welke informatie kan binnen de hele organisatie worden gedeeld en welke informatie is alleen inzichtelijk binnen bepaalde afdelingen en processen. Welke andere eisen worden er gesteld op het gebied van compliance?



## Koppelingen en integraties

Welke applicaties maken gebruik van data uit het CRM-systeem en vanuit welke (externe) bronnen heeft het CRM-systeem data nodig om goed te kunnen functioneren?



## Relatiekenmerken

Welke informatie wilt u van uw externe relaties vastleggen? Wat is minimaal noodzakelijk om de processen te kunnen uitvoeren en maximaal effectief en efficiënt te zijn?



## Resultaten

Hoe kan het succes van het CRM-systeem na de implementatie worden afgemeten? Wat kunt u hierdoor meer, minder of anders? Wat zijn de belangrijkste resultaten die u voor ogen heeft? Welke doelstellingen kunnen SMART gemaakt worden zodat hierop kan worden geëvalueerd en gestuurd?

