

businessbase

CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS

Round table 90% adoptie van Dynamics 365

15-7-2020

Aldert Kadijk – Microsoft
Jeanine Onderwater - BusinessBase

Doel en agenda van deze round table

90% Adoptie van Dynamics 365

Uitwisselen van kennis en ervaringen over CRM adoptie

- Focus op adoptie – Aldert Kadijk, Microsoft
- Interactie over perspectief Microsoft
- Succesvolle CRM adoptie – Jeanine Onderwater, BusinessBase
- Uitwisselen ervaringen en vragen



Customer Success = Microsoft & Partner Success

“ It's not just about technology. It goes far beyond that. It is even the approach we take to our business. It is how we partner, how we create the flexibility that speaks to the real-world needs of our customers. That is the transformation that is afoot, that's the momentum that we have inside of Microsoft, driven by you. ”

Satya Nadella Nadella
CEO, Microsoft—Ignite 2015



Customer Success = Microsoft & Partner Success

“ ...That type of person was not someone that we, frankly, had at Microsoft and used in that way. This talent is not paid on selling a contract... but rather as customers are successful...

In a consumption-based business, customer success is all that matters, because it builds on itself over time.”

Amy Hood
CFO, Microsoft- Forbes 2018

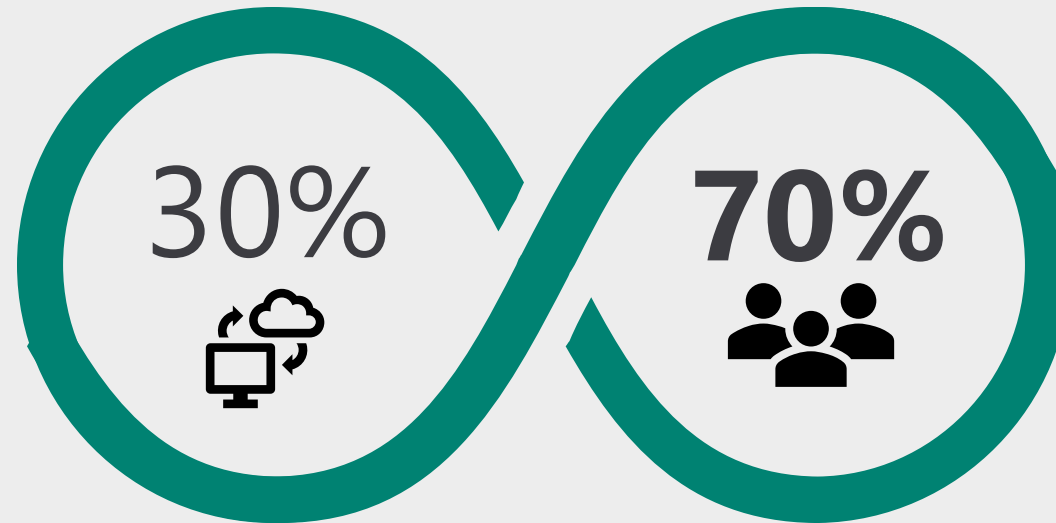
Successful Adoption - A Journey to Value

Deep, habitual usage that delivers business outcomes



Why the need to look beyond Technology alone

Because 2/3 of failures are attributed to non-technology related causes



Realization of expected Return On Investment

Technology
33%

Solution Strategy
18%

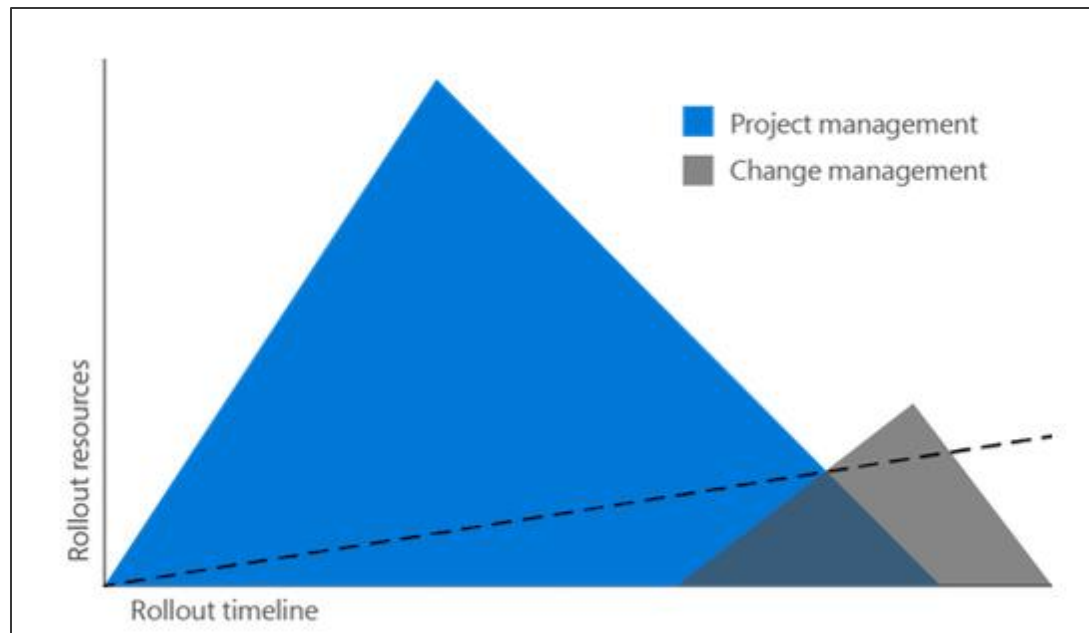
Business Processes
27%

People Management
22%

People and process change in parallel with technical journey *speeds time to value for customers*

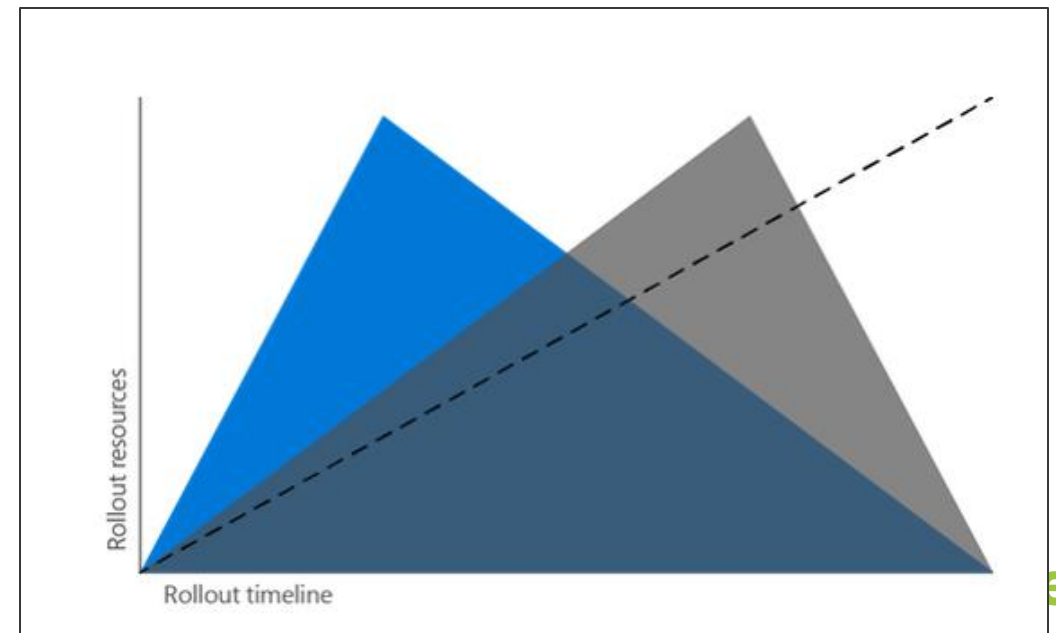
Common Approach

User focus is an afterthought. Rather than engaging users in the process, an email containing a link to training, for example, is sent post-deployment.

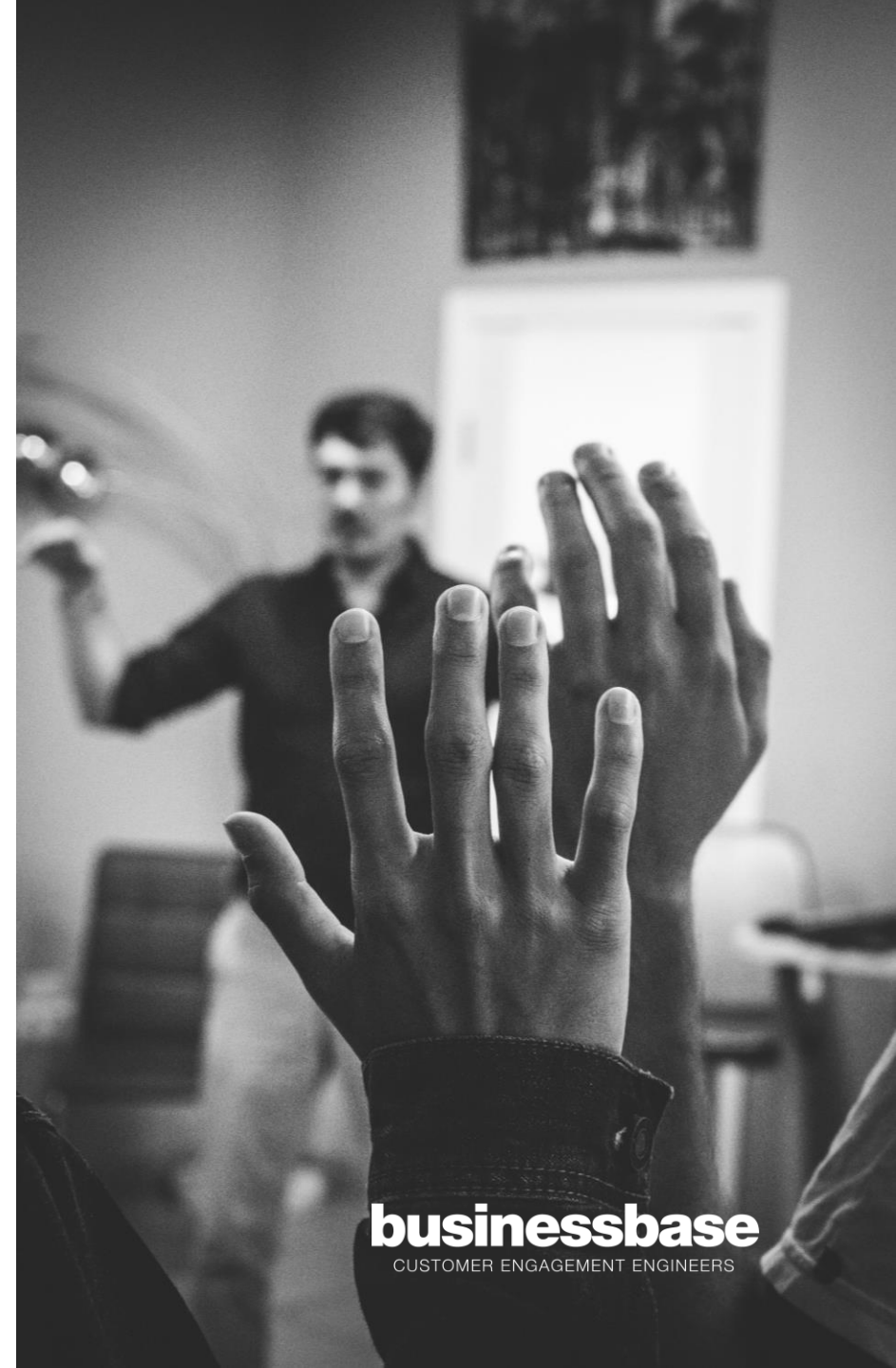


Ideal Approach

User adoption is a parallel, integrated work stream that includes deployment.



Tijd voor interactie



businessbase
CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS



Hoe adopteer je succesvol CRM?

Waarom adoptie?

CRM is meer dan applicatieverandering

Grote impact op medewerkers:

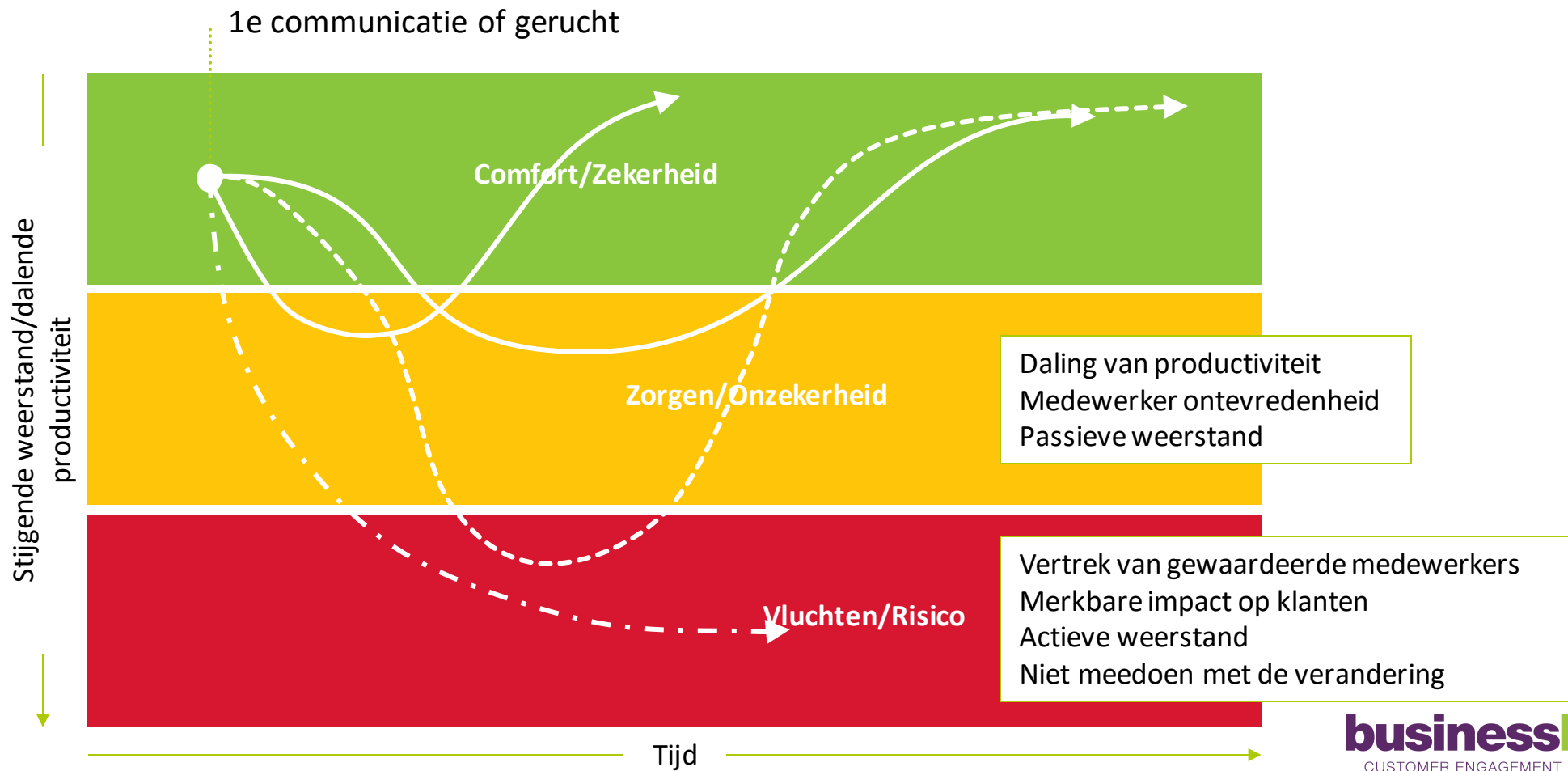
- Vaak onderdeel van grotere agenda
- Processen veranderen
- Werkwijzes veranderen
- Rollen veranderen

→ MENSKANT VAN CRM SYSTEEM



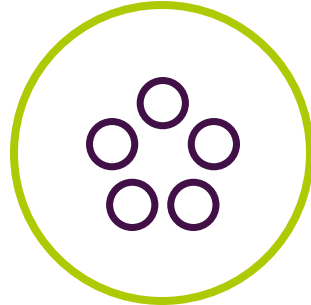
Impact van CRM implementatie

Veranderingen veroorzaken onzekerheid



Prosci® Flight Risk Model

Prosci® ADKAR® Model



5 elementen

ADKAR staat voor de 5 elementen van verandering die bereikt moeten worden om van die verandering een success te maken



Veranderpatronen

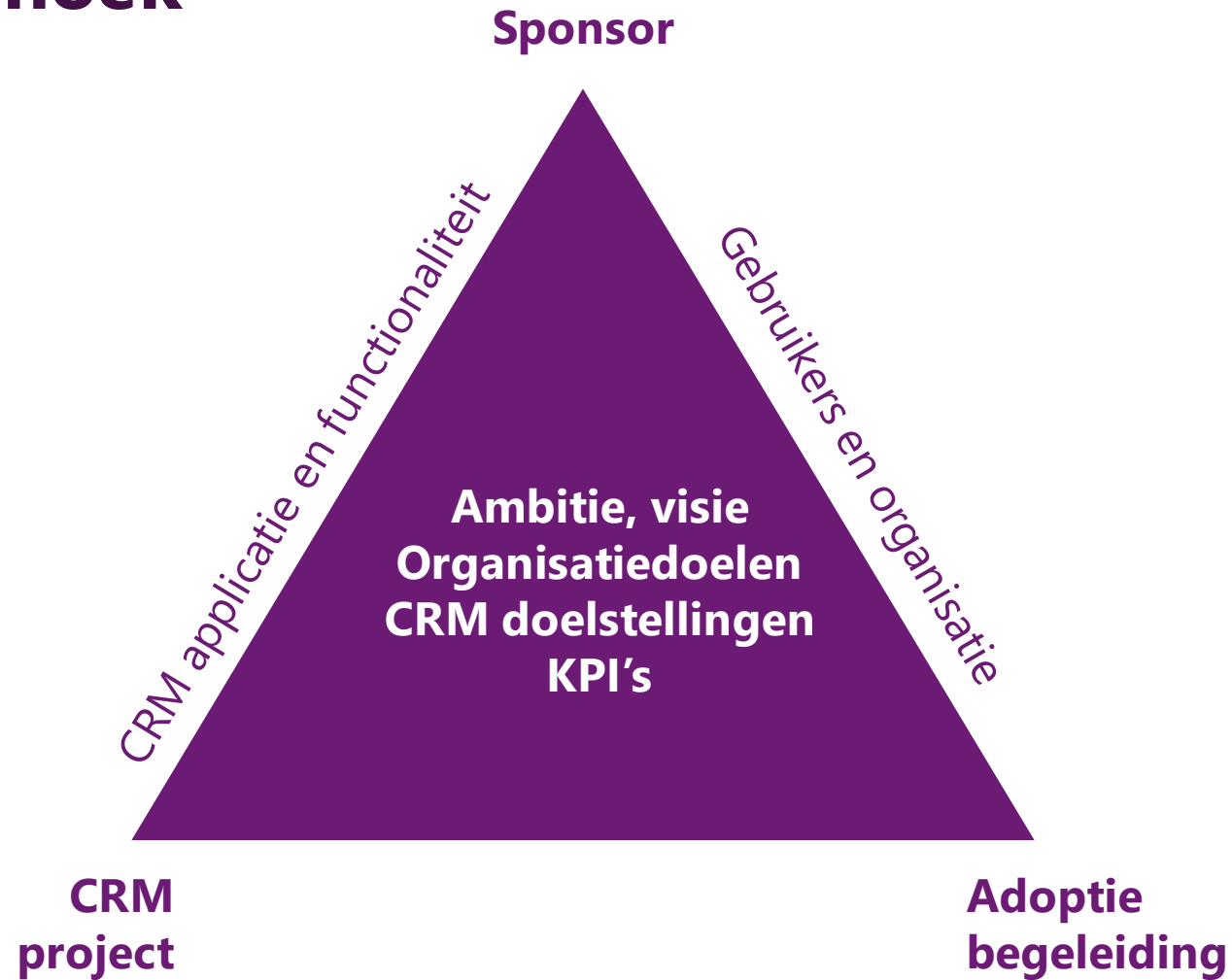
ADKAR is ontwikkeld door Prosci door het bestuderen van veranderpatronen bij meer dan 700 organisaties



Individueel en organisatie niveau

ADKAR is een effectieve tool om adoptie te managen op individueel niveau en begeleidt activiteiten op organisationeel niveau

Adoptie driehoek



CRM adoptie is een individueel fenomeen



Adoptie gaat in fases



A Awareness

D Desire

K Knowledge

A Ability

R Reinforcement®

Organisatie stappen voor adoptie

Voor succesvolle (=90%) adoptie van CRM

Stap 1: CRM verandering bepalen

Stap 2: Impact van CRM op de organisatie

Stap 3: Design en plannen adoptie

Stap 4: Adoptie in actie

Stap 5: Borgen en meten gebruik CRM en adoptie

Stap 1 Wat is de CRM verandering?

Kennis van de organisatie en CRM traject

Intake

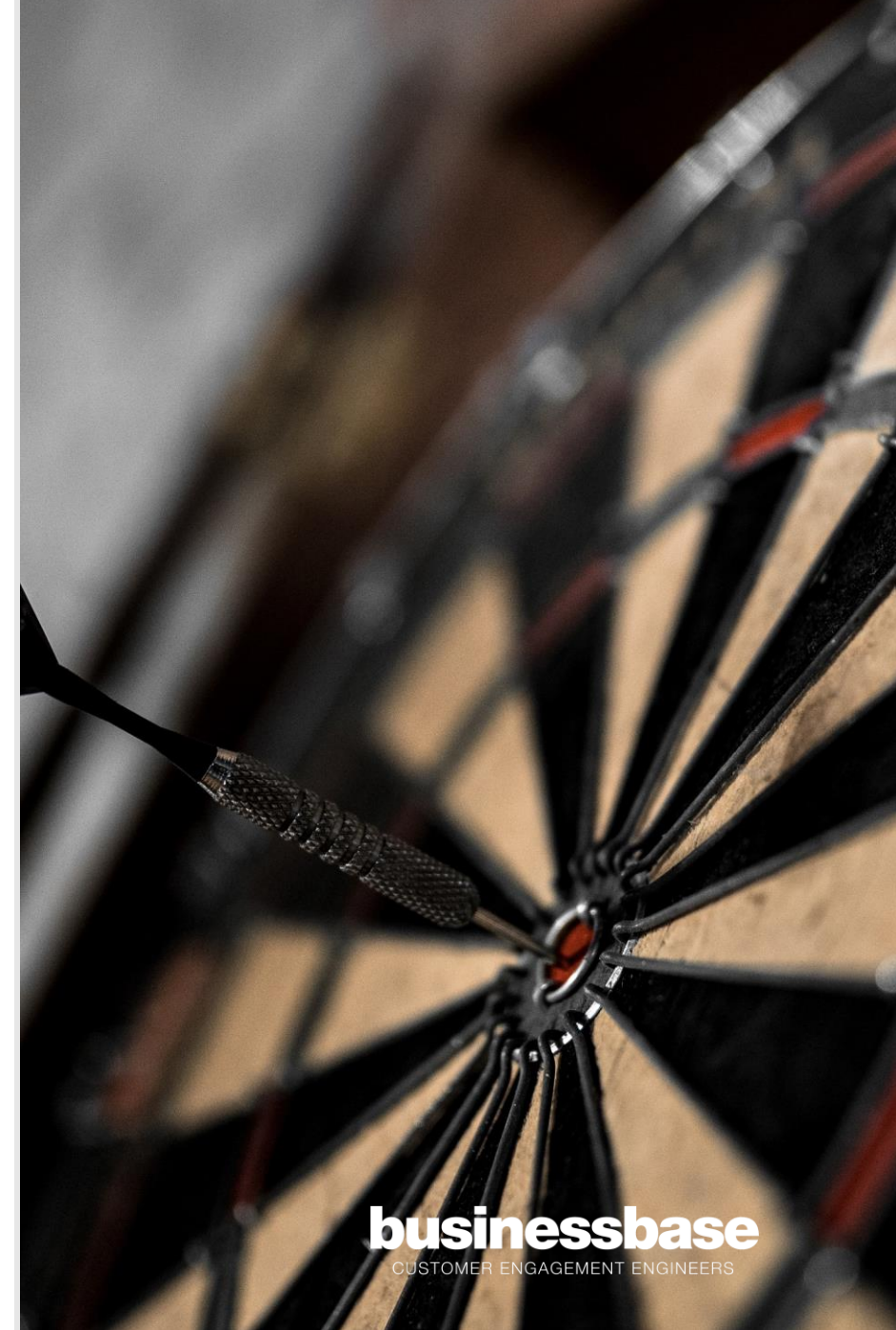
- Doel van CRM
- Agenda van de organisatie

Assessments

- Kracht van het leiderschap
- Organisatie van project en adoptie
- Veranderbereidheid

Samenwerking

- Rollen binnen project en adoptie
- Afstemmen: wie doet wat



Stap 2 Impact CRM implementatie

Wat verandert er voor medewerkers en hoe voelen zij zich daarbij?

Impact assessment

- Per interne doelgroep
- Binnen project: impact per sprint/release

Workshops/presentaties

- Uitleg adoptie directie/MT
- Workshop met medewerkers/keyusers: hoe staan collega's tov verandering
- Workshop managers: rol binnen verandering
- Eventueel verandermanagementtraining: interne competentie



Stap 3: Design en plannen

Adoptiestrategie

- Communicatieplan
- Sponsor roadmap
- Coaching- en weerstandmanagementplan
- Trainingsplan



Stap 4: Start adoptie en uitrol CRM

Go live!

- Uitvoeren adoptieplannen
- Go live begeleiding



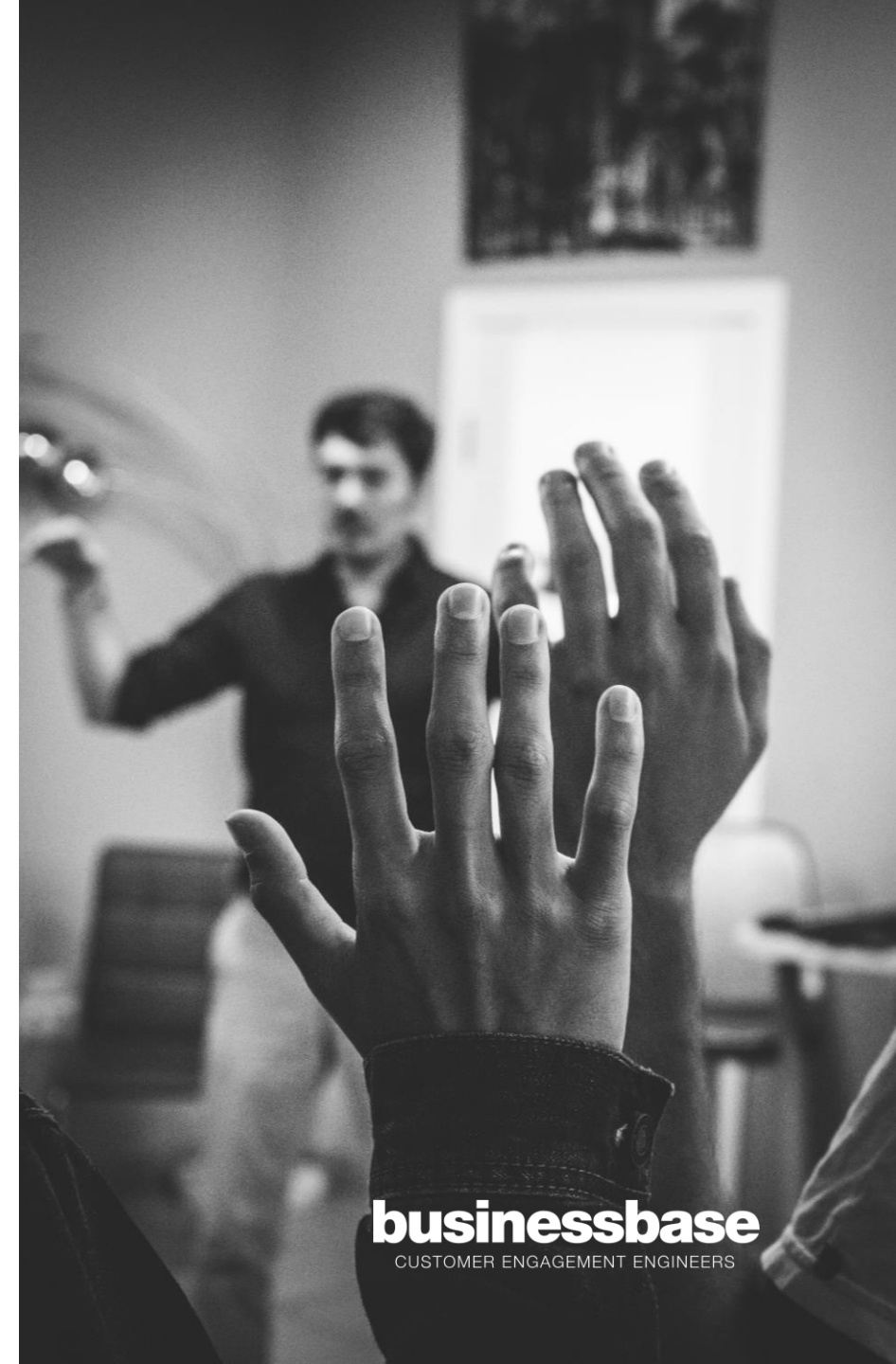
Stap 5: Meten

Voortgang KPI's en adoptie

- 'Rondje ADKAR'
- Meten mate van adoptie
- Meten doelstellingen CRM:
→ Gewenste situatie KPI's m.a.w. doelstellingen van CRM kwantificeren



Tijd voor interactie



businessbase
CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS

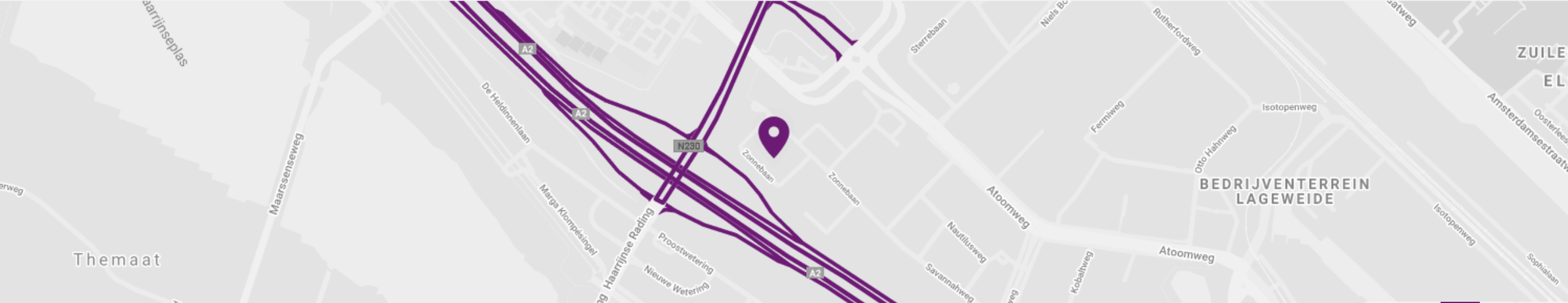
Take away

“Rondje ADKAR” voor jou

- ADKAR vragenlijst
- Terugkoppeling op score
- Tips & Tricks om adoptie in jouw organisatie verder te brengen

Veel dank voor jullie tijd en aandacht!





businessbase

CUSTOMER ENGAGEMENT ENGINEERS

BusinessBase B.V.

Zonnebaan 13
3542 EA Utrecht

Bel ons:
(0)30 2415538

Mail ons:
mailing@businessbase.com