



Salesforce
Partner

Dé gids om Salesforce met succes te implementeren.

GROWTEQ

Growing better business together.



Een Salesforce implementatie bestaat uit 5 hoofdfases.

Fase 1	Planning en voorbereiding	6
Fase 2	Bepaal de kosten van de Salesforce implementatie	9
Fase 3	De Salesforce implementatie	10
Fase 4	De organisatie klaarmaken voor Salesforce	12
Fase 5	Verder met Salesforce	14

“Als je nog geen systeem voor klantrelatiebeheer (CRM) gebruikt om je klanten en prospects bij te houden, tijdrovende repetitieve taken te automatiseren of de samenwerking van het (sales) team te verbeteren dan adviseren we je Salesforce CRM te overwegen. Het CRM is de locatie waar centraal alle belangrijke data over leads, prospects en klanten wordt opgeslagen.”

Lees snel verder op de volgende pagina!



Perfectioneer de klantreis en stroomlijn processen.

Zelfs als je al een Customer Relationship Management systeem (CRM) gebruikt, maar overweegt over te stappen naar het CRM van Salesforce is dat een goede keuze. Salesforce is een van 's werelds meest populaire CRM-oplossingen en met goede reden! Volgens salesforce.com behalen klanten die Salesforce Sales Cloud (een van de vele producten die beschikbaar zijn onder de Salesforce CRM-paraplu) implementeren een gemiddelde omzetstijging van 37% na de implementatie, evenals 45% hogere klanttevredenheid en 43% betere ROI van hun marketinginitiatieven.

Dat gezegd hebbende, kan de implementatie van Salesforce een aanzienlijke onderneming zijn. Als je het goed doet, profiteer je van de voordelen die we hierboven al hebben opgesomd (en meer!). Maar als je de implementatie verkeerd doet, kan de implementatie van Salesforce je bedrijf duizenden euro's kosten, zo niet meer.

We hebben deze uitgebreide Salesforce-implementatiegids samengesteld om het proces voor jou te vereenvoudigen en ervoor te zorgen dat je je zakelijke succes behaalt met Salesforce CRM. We behandelen alles, van de oriëntatie op de Salesforce-implementatiepartners tot best practices voor Salesforce-implementatie. Uiteraard begeleidt Growteq je bedrijf graag bij de implementatie van Salesforce en bieden we checklists voor de implementatie van Salesforce.

Zowel MKB-bedrijven als de grote ondernemingen in Nederland maken gebruik Salesforce CRM om meer klanten aan te trekken, betere ervaringen te leveren en de processen voor klantondersteuning (service) te verbeteren. Dat is de reden dat Salesforce, als pionier van cloud computing, met zijn online software voor CRM en klantcontact uitgegroeid is tot de grootste in zijn vak.

Voordat je je richt op de implementatie van Salesforce CRM, moet je het project plannen en voorbereiden.



De 5 hoofdfases van een Salesforce implementatie.



Fase 1
Planning & Voorbereiding.



Fase 2
Budgetten & Opties.



Fase 3
Uitvoering & Validatie.



Fase 4
Training & Livegang.



Fase 5
Integreren & Verbeteren.

Fase 1

Planning & Voorbereiding.

Voordat je je richt op de implementatie van Salesforce CRM, moet je het project plannen en voorbereiden. Met een duidelijk plan kun je de visie van het bedrijf vastleggen en prioriteit geven aan de doelen voor de implementatie van Salesforce. Je identificeert de essentiële resources binnen het bedrijf en ook de mogelijke afhankelijkheden die een rol kunnen spelen bij het vertragen van de implementatie. Ten slotte maakt een plan het gemakkelijker om stappen in de juiste volgorde uit te voeren, met stakeholders (teamleden Sales of de directie) te communiceren en naar een einddatum toe te werken. Als je een externe Salesforce implementatie consultant inhuurt, kunnen zij dit deel voor u doen.

1. Bepaal je doelen en prioriteer deze

Begin met een duidelijke visie. Waar wil je zijn als resultaat van het project? Als je de 'stip op de horizon' niet kent, zal je het een uitdaging vinden om concrete doelen te definiëren, de betrokkenheid van het team te verzekeren en de resultaten na de implementatie te meten.

Zodra je visie is gedefinieerd en gedocumenteerd, definieer je concreet de doelen die deze ondersteunen. Je kunt meer dan één doel hebben, maar je moet ze prioriteren op basis van behoeften en doelstellingen. Om dit te doen, definieer je kritieke aspecten van de bedrijfsprocessen (type (zoals sales of service), afhankelijkheden, enz.), verzamel de vereisten van de eindgebruikers en 'map' deze informatie naar de visie van het Salesforce-implementatieproject.

2. Organiseer het implementatieteam

Zolang je de juiste mensen identificeert en bij het proces betreft, is er geen enorm team nodig voor de implementatie van Salesforce. Probeer in ieder geval deze rollen te vullen:

- Projectsponsor: persoon op directie- of managementniveau die het project van begin tot eind aanstuurt en ondersteunt;
- System administrator: de Salesforce beheerder (oftewel de Admin) is een Salesforce-gebruiker met taken en andere super-"rechten" op het niveau van systeembeheer. Beheerders zijn verantwoordelijk voor het instellen van Salesforce voor hun organisatie of bedrijf;
- Projectmanager: om het Salesforce implementatie van begin tot eind in goede banen te leiden en op schema te houden.
- Power users: ambassadeurs vanuit de organisatie die meedenken en die ervoor kunnen zorgen dat het project voldoet aan de behoeften van eindgebruikers (inclusief management)
- Trainers: mensen die relevant Salesforce trainingsmateriaal kunnen vinden op salesforce.com en voorbereiden voor de eindgebruikers.



Vanaf het begin communiceren met je eindgebruikers is cruciaal om buy-in te krijgen en ervoor te zorgen dat implementatie en adoptie zo soepel mogelijk verlopen. Idealiter zou alle centrale communicatie vanuit de projectsponsor moeten komen.

Zorg ervoor dat je System administrator is opgeleid in de belangrijke aspecten van Salesforce CRM zoals die in je bedrijf wordt ingezet. Ze kunnen gebruikmaken van de gratis virtuele training (in eigen tempo) die beschikbaar is op <https://trailhead.salesforce.com/> of een externe Salesforce implementatie partner raadplegen.

3. Centraliseer bestaande data en schoon het op.

Elk bedrijf heeft (sales) data in een of andere vorm, of deze nu in een bestaand CRM staan of in spreadsheets worden bijgehouden. Onderzoek je bestaande data, schoon de data op en breng ze in kaart. Wanneer je dat doet, ben je in een goede positie om te bepalen op je de juiste data vastlegt. Start met relevante, complete klantdata waarin geen dubbelingen zitten. Verder kan je denken aan het markeren van inputvelden als 'verplicht', zodat je zeker weet dat medewerkers vitale informatie correct opslaan.

Als je deze stap negeert, kan de data later een knelpunt worden en het Salesforce implementatieproject vertragen. Zorg ervoor dat u deze data niet alvast gaat inladen zonder dat de Salesforce systeemconfiguratie voltooid is (waaronder de rollenhiërarchie, het 'sharing model' (eigenaarschap) en de regels voor delen van data).

1



2



3

salesforce

4



5





Fase 1 Planning & Voorbereiding.



4. Bepaal welke rapporten je in Salesforce wilt inrichten
Bepaal op basis van de eerder gedefinieerde doelen welke rapporten je wilt genereren. Salesforce CRM biedt tientallen standaardrapporten die je naar wens kunt aanpassen. Daarnaast kun je allerlei rapporten helemaal van 'scratch' maken. Wel is het belangrijk om scherp te hebben welke informatie je precies wilt zien voordat je begint in de Salesforce applicatie 'custom' rapporten te maken. Hoe meer je dit vooraf in kaart brengt, hoe makkelijker het later zal zijn!



5. Bepaal de implementatieaanpak
De implementatieaanpak omvat het plannen, organiseren en controleren van middelen om je doelen te bereiken. Er zijn verschillende benaderingen van implementatie. De keuze is afhankelijk van het soort project, de urgentie en de beschikbaarheid van de betrokkenen binnen je organisatie. Er zijn verschillende methodologieën beschikbaar - Waterfall en Scrum zijn twee van de meest populaire. Salesforce.com zelf gebruikt de meer 'iteratieve' Scrum-aanpak voor zijn ontwikkelingsprojecten.



Over het algemeen beginnen de meeste ondernemingen met de Waterfall-methode voor de eerste implementatie fase en gaan vervolgens over op een meer Agile-aanpak om reguliere grote en kleine releases te plannen. Kies het systeem dat het beste bij je bedrijf past. Daarnaast is het goed om het volgende in overweging te nemen: maak je gebruik van de best-practices van Salesforce en laat je jouw bedrijfsprocessen hierop aansluiten OF herdefinieer je huidige processen en herontwerp ze vanaf scratch binnen Salesforce. De laatste benadering is complexer, maar de keuze hangt af van je visie, je doelen en of je het zelf doet of met een Salesforce implementatie partner zoals Growteq.



6. Maak een projecttijdlijn
Nadat je alle bovenstaande stappen hebt gevolgd, bouw je de project tijdlijn op. Schat de tijd en inspanning die nodig is om Salesforce CRM te designen, in te richten en implementeren op basis van de vraag of de kant-en-klare functionaliteit voldoende is of dat er veel aanpassingen en integraties met andere systemen nodig zijn.



Fase 2 Budgetten & Opties.



Nu je planning klaar is, heeft je bedrijf scherp van wat je wilt, waarom en wanneer. Maar voordat je start met de implementatie en uitrol is het verstandig de verwachte kosten in kaart te brengen. Een belangrijke overweging hierbij is of je de implementatie in eigen beheer wilt doen of een Salesforce partner wilt zoeken.



Dw kosten voor de implementatie van Salesforce zijn afhankelijk van 3 hoofdfactoren:

1. Intern Salesforce implementeren of samenwerken met een bewezen Salesforce Partner.
2. De omvang en wat zijn de behoeften van uw organisatie. Dit heeft impact op het aantal gebruikerslicenties, vereiste aanpassingen en dergelijke.
3. De doorgaande kosten voor onderhoud en opleiding.



Afhankelijk van het implementatie plan leert de praktijk dat elk bedrijf wel bepaalde elementen binnen het Salesforce CRM platform willen aanpassen of integreren. Tenzij je de kennis in eigen huis hebt om de volledige Salesforce implementatiecyclus te doorlopen, moet je een externe partij inhuren om te ondersteunen bij de implementatie.



Een gecertificeerde Salesforce Consulting Partner zoals Growteq biedt de garantie van Salesforce dat ze over de nodige kennis en expertise beschikken om je implementatieproject uit te voeren. Bovendien beschikt een partner als Growteq over de noodzakelijke rollen die nodig zijn voor het traject. Denk aan Salesforce consultants, ontwikkelaars, business analisten, Admin functies en architecten. Je bent daarmee zeker dat elk aspect van het project zal worden geregeld, met een duidelijk gedefinieerd proces, mijlpalen en einddatum.

Ook nadat de implementatie van Salesforce is voltooid, zijn er doorgaande kosten voor het onderhoud en upgrades. Je hebt Salesforce Admins nodig om je Salesforce-org te beheren, je team te trainen in het gebruik van Salesforce, de datakwaliteit te handhaven, rapporten te bouwen en analyseren, enz. Daarom moet je naast uw jaarlijkse Salesforce licentiekosten ook budget vrijmaken voor de Salesforce beheertaken. Mogelijk heb je een dedicated Salesforce Admin nodig binnen je eigen organisatie of ondervang je dit door een SLA met een Salesforce partner als Growteq. Die keuze is weer afhankelijk van de omvang van je organisatie en de complexiteit van je Salesforce-platform.

Vragen?
Onze specialisten geven graag antwoord op uw vragen!

+31 88 33 77 202 info@growteq.nl



Fase 3

Uitvoering & Validatie.

Nu je het plan klaar hebt - doelen, team, budget, keuze van implementatie partner - ben je klaar om Salesforce te gaan implementeren. Door een stap bij stap methode te volgen zal de uitvoering het beste aansluiten bij je plan.

Stel je bedrijfsprofiel in.

Informatie zoals taal, tijdzone, fiscale jaar (belangrijk voor bijv. rapportages), enz.

Stel toegangsniveaus en machtigingen in voor de gebruikers.

In Salesforce CRM is de toegang tot gegevens gebaseerd op de hiërarchie van de organisatirollen, regels voor delen, of standaardinstellingen voor de hele organisatie. Maak gebruikersprofielen om te bepalen hoe gebruikers de informatie kunnen bekijken en wat ze kunnen doen (permissies) met de data waartoe ze toegang hebben.

Drie van de belangrijkste profielen die Salesforce klanten in hun organisaties maken, zijn:

1. System Administrator: deze heeft rechten om de applicatie te configureren en te wijzigen.
2. Standard User: deze kan records maken en rapporten uitvoeren. Ze kunnen ook records bewerken als ze daarvoor de juiste rechten hebben.
3. Read-only: kan rapporten uitvoeren en exporteren en records bekijken (maar niet bewerken).

Let op: in deze fase worden alleen de toegangsniveaus (access levels) ingesteld, gebruikersprofielen gemaakt en beslist over de rechten. Het toevoegen van gebruikers zelf komt later in het proces (zie hieronder).

Salesforce CRM inrichten naar de behoeften van je organisatie (customizen)

In principe zou je Salesforce kunnen gebruiken met alleen de standaard functies en features. De kans is echter groot dat je het wilt aanpassen aan de specifieke behoeften en doelen van je bedrijf. Deze details zijn al vastgelegd in het plan.

De meeste Salesforce klanten passen een of meerdere van deze eigenschappen aan:

1. Customize Fields: wijzig de standaardvelden in Salesforce CRM of maak je eigen velden aan. Je kunt ook beide tegelijk doen. Zorg er wel voor dat je veldnamen geeft die logisch zijn voor uw gebruikers.
2. Customize Page Layouts: De lay-outs van de pagina's bepalen welke velden verplicht zijn en hoe die velden er voor de gebruikers uit zien. Pas ze aan, rekening houdend met gebruikerstevredenheid en bruikbaarheid.



3. Customize Reports: Rapporten behoren tot de belangrijke (en krachtige) functies van Salesforce CRM platform. Gebruik standaardrapporten of pas ze aan op basis van vereiste velden, lay-out, grafiekopties, enz.

In deze fase kun je ook nadenken over het gebruik van de Salesforce functionaliteit om leads vast te leggen en de pipeline te volgen. Een belangrijk aspect omdat het je verkoopproces kan stimuleren en conversies verhogen.

Toevoegen van gebruikers

Nu Salesforce juist geconfigureerd is en de toegangsniveaus voor gebruikers zijn gedefinieerd, bent je klaar om gebruikers aan het systeem toe te voegen. Wanneer je gebruikers toevoegt, kunt je data importeren en deze aan de juiste gebruikers koppelen, bepalen hoe bepaalde (groepen) gebruikers specifieke data zien en ook bepalen wat ze binnen de Salesforce applicatie mogen doen.

Data importeren

Gebruik de ingebouwde wizards binnen Salesforce CRM om je data te importeren. Het is verstandig eerste een test import te met een beperkte dataset voordat je de volledige import uitvoert. Zodra de test import aan de verwachtingen voldoet, kunt u al uw bestanden importeren. Doe dit idealiter niet tijdens werkuren, zodat er geen downtime of productiviteitsverlies is.

Dit is een belangrijke stap: Vergeet daarom niet om de data te valideren om ervoor te zorgen dat alle data in de juiste velden en in het juiste formaat worden geïmporteerd.

1



2



3



4



5



Fase 4

Training & Livegang.

Nu Salesforce CRM voor je organisatie is geconfigureerd en aangepast, moet je de gebruikers klaarmaken voor adoptie.

Adoptie is een vitaal onderdeel waar niet altijd evenveel aandacht aan wordt besteed. Maar je doel is wel dat je collega's ook daadwerkelijk met de nieuwe Salesforce software gaan werken. Je hebt tenslotte niet voor niets geld geïnvesteerd in het Salesforce CRM platform.

En net zoals u een plan had voor de implementatie, moet u ook een plan voor gebruikersadoptie opstellen. Dit verkort de leercurve en verhoogt het enthousiasme om Salesforce succesvol te gaan gebruiken.

Een goed plan voor adoptie bevat de volgende elementen:

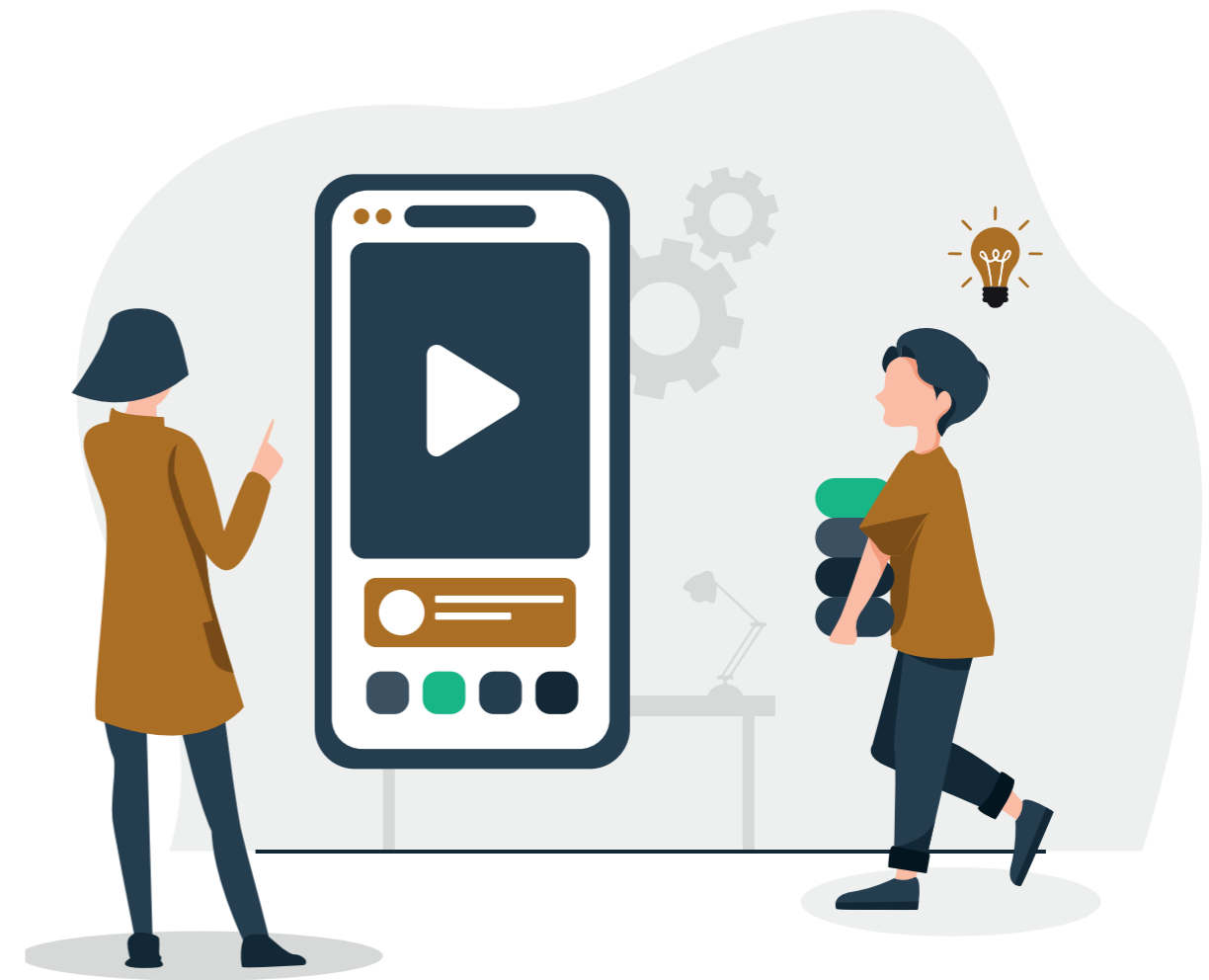
1. Training
2. Leiderschap
3. Salesforce Administration
4. Adoptie & go-live
5. Support na livegang

1. Training

Hoe goed je de Salesforce CRM implementatie ook plant en uitvoert, het hele project mislukt als je gebruikers niet meeneemt en hen niet traint om Salesforce op de juiste manier (effectief) te gebruiken. Het Salesforce CRM systeem zal worden gebruikt door meerdere type gebruikers met elk hun eigen doel. Daarom is het van cruciaal belang dat je een training aanbiedt op basis van hun rollen. Zorg voor trainingsinhoud die voor hen nuttig en relevant is. De ervaring van Growteq is dat praktische oefeningen met kleine opdrachtjes het meeste effect hebben.

Je kunt hiervoor zelf materiaal ontwikkelen maar ook gebruik maken van de materialen die Salesforce zelf biedt. Zo is de Trailhead van Salesforce een nuttige plek om je Salesforce trainingsprogramma te starten. Dit portal biedt training over alle aspecten van Salesforce, van Salesforce Sales Cloud tot het maken van rapporten tot de ontwikkeling van apps.

Je kunt hierbij zelf kiezen welke modules je de gebruikers wilt laten leren. Je kunt ook leerpaden (ook wel Trails genoemd) selecteren op basis van gebruikersrollen (admin, zakelijke gebruiker, ontwikkelaar, enz.), kennisniveau (beginner, gemiddeld, gevorderd) en ook de diverse Salesforce producten (Sales Cloud, Marketing Cloud, Service Cloud, enz.).



2. Leiderschap

Met leiderschap komen we terug op het aspect dat ook is besproken bij de planningsfase. Het is voor de medewerkers in het bedrijf van belangrijk dat verantwoordelijkheid en steun vanuit het management zien tijdens het hele implementatietraject (en daarna). Leiderschap in de context van een Salesforce implementatie uit zich in minimaal twee dingen:

- a. Iemand op management of directieniveau om de adoptie van Salesforce CRM te promoten;
- b. Power users die beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden van gebruikers die net met het nieuwe Salesforce systeem werken.

3. Salesforce Administration

Zoals al besproken in het gedeelte over kosten, heb je een Salesforce Admin nodig om je Salesforce CRM omgeving te beheren, gebruikers toe te voegen of aan te passen, nieuwe apps te installeren, rapporten te genereren, enz.

Afhankelijk van je eigen behoeften, kunt je een (fulltime) werknemer hiervoor benoemen of werken met een gecertificeerde Salesforce implementatie partner zoals Growteq. Wanneer je kiest voor een Salesforce implementatie partner kan je samen een solide Service Level Agreement opstellen. Deze Service Level Agreement (SLA) kun je het best zien als een werkvorm waarin onderlinge afspraken over de Admin taken op een gestructureerde wijze zijn vastgelegd.



1



2



3



4



5

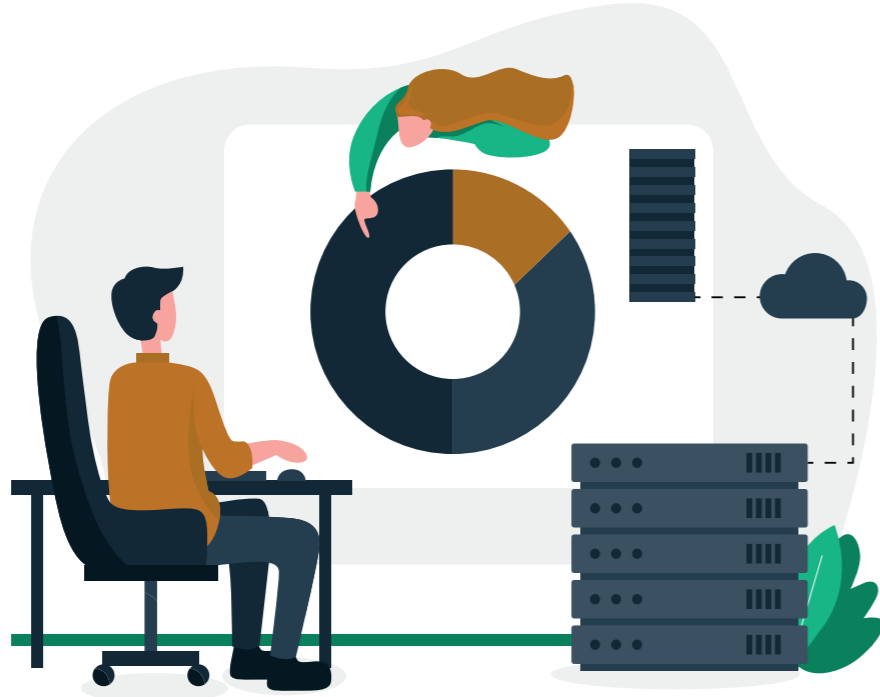


1

Fase 5 Integreren & Verbeteren.



2

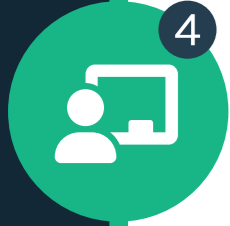


3

Als je organisatie eenmaal aan de slag is met Salesforce CRM, kun je het verder uitbreiden om de kracht ervan te benutten en je bedrijfsprocessen verder te optimaliseren.

Denk hierbij aan:

1. Het implementeren van nieuwe functionaliteiten
2. Het integreren van het Salesforce platform met andere tools die binnen je organisatie in gebruik zijn. Denk bijvoorbeeld aan e-mailclients, mailing tools, Power BI dashboards etc.
3. Het verbeteren van de datakwaliteit vereist voortdurend aandacht en bijsturing. Maak datakwaliteit bijvoorbeeld een terugkerend thema tijdens managementmeetings.
4. Gebruik partneroplossingen vanaf de Salesforce AppExchange. Deze applicaties werken met Salesforce CRM om gebruikers te helpen de productiviteit te verhogen, leads en opportuniteiten te beheren, offertes te genereren, enz.



4

Tot slot adviseren de kern-gebruikers om lid te worden van de Salesforce Trailblazers-community. Deze enorme community kun je gebruiken om informatie te vinden, ideeën te delen en vragen te stellen. U kunt ook lid worden van de Salesforce Partner Community om eigen apps op de markt te brengen. Verder is er een aparte community beschikbaar voor Salesforce ontwikkelaars om te leren, te delen en te communiceren over alles wat te maken heeft met de ontwikkeling, aanpassing en integratie van het Salesforce CRM platform.



5



Kennismaken met Growteq.

Ga je werken met Salesforce-software? Dat is nu al je beste beslissing van het jaar! Een goede implementatie is het halve werk. Wij ondersteunen bedrijven tijdens de Salesforce implementatie en zorgen ervoor dat je intern kennis opbouwt over het systeem. Benieuwd naar onze werkwijze als Salesforce Silver Consulting Partner? We maken graag een vrijblijvende afspraak! Ga naar: growteq.nl/kennismaken/



Vragen?

Onze specialisten geven graag antwoord op uw vragen!



+31 88 33 77 202

info@growteq.nl





Salesforce
Partner

Dé gids om Salesforce met succes te implementeren.

GROWTEQ

Growing better business together.