

## Summary

In recent years progress has been made in area of CRM ideology and the success rate of implementing it into organizations has increased dramatically as managers understand it better. CRM ideology involves people, processes and IT (information technology). The IT system is to support the staff promoting the CRM into the organisation. The personnel get the same vision on the customer, making them more able to uniform the service towards the customer regardless of how he contacts the firm. The IT system analyzes the customer data and ranks him accordingly and that information gives clues to the management of who are the profitable customers and who are not. When implementing CRM it is valuable to take a look where others have failed in CRM projects and learn from their mistakes.

Project management is an important element when implementing new systems where the focus is on team building, planning and risk management.

The National bank of Iceland Ltd. is the oldest bank in Iceland, founded in the year 1886. Recently the bank was denationalized and the new owners decided to invest in CRM system to establish long-term business relationship with customers.

One branch was set up as a test team to test the system for quality and consistency. The response was monitored and the results analyzed. The results showed that the system was not ready for general implementation and improvements had to be made preparing the system. The test group encountered issues that were not foreseen by the general test group. The test branch proved their importance and for those thinking of implementing new systems. Use test group and involve it into the project as soon as possible, for the time from test to planned general implementation is valuable.

## Keywords

Customer Relationship Management (CRM), Project Management, Implementation, People, Processes and Information Technology (IT).

## Útdráttur

CRM hugmyndafræði hefur verið að ryðja sér til rúms en skilningur stjórnenda á fyrirbærinu hefur aukist mikið síðustu ár. CRM snýst um fólk, ferla og upplýsingakerfi þar sem kerfinu er ætlað að styðja starfsfólk í þeirri viðleitni að stjórna viðskiptatengslum skipulagsheildarinnar. Starfsfólk fær sömu sýn á viðskiptavininn sem gerir því kleift að veita honum markvissa þjónustu burt frá því hver snertiflötur hans við skipulagsheildina er. Viðskiptavinurinn er greindur og metinn út frá hve mikilvægur og arðbær hann er. Við innleiðingu er ein aðferð að skoða hvernig öðrum hefur gengið að innleiða ný kerfi. Skoða reynslusögur þeirra og finna hvað skal varast við slíka innleiðingu.

Í innleiðingarverkefnum er verkefnisstjórnun stór þáttur. Uppsetning og þjálfun vinnuafls, áætlunargerð og áhættumat eru þættir sem skipta miklu máli svo vel megi til takast við innleiðingu.

Landsbanki Íslands hf. er elsti starfandi bankinn á Íslandi, stofnaður 1886. Nýlegar breytingar á eignarhaldi bankans komu með nýjar áherslur. Yfirstjórn ákvað kaup á CRM kerfi með það að markmiði að byggja upp langtíma viðskiptasambönd við einstaklinga og fyrirtæki.

Skilgreint tilraunaútibú notar kerfið í raunumhverfi og viðbrögð eru rannsökuð. Niðurstöður eru notaðar til að meta stöðu og ákveða framhald verkefnisins. Rannsókn sýnir fram á að kerfið er ekki tilbúið fyrir innleiðingu fyrr en umbætur á því hafa átt sér stað en tilraunahópurinn fann fyrir þörf á virkni sem ekki var fyrirséð í almennum prófunum. Tilraunahópur sýnir fram á mikilvægi sitt og er það ábending til þeirra sem innleiða ætla ný kerfi í sínar skipulagsheildir. Styðjist við og notið tilraunahóp við innleiðingu á nýju kerfi. Notið hann eins framarlega í ferlinu og mögulegt er því tíminn frá tilraun til innleiðingar er dýrmætur.

## Lykilorð

Stjórnun viðskiptatengsla (CRM), Verkefnisstjórnun, Innleiðingarferli, Fólk, ferlar og upplýsingatækni.