



**CustomerTalk**

# **MARKETING AUTOMATION & CRM EVENT 2020**

**Implementatie van een nieuw CRM systeem? En je data dan?**

**Hilbrand Kikkers – Data eXcellence – 4 maart 2020**



# Implementatie van een nieuw CRM- systeem? En je data dan?

Hilbrand Kikkers  
Data eXcellence

Data eXcellence

60 datamigratiespecialisten

met 100% passie voor het  
migreren van waardevolle data

met een eigen  
Data Migration Factory

Voor Banken, Verzekeraars, Overheid,  
Nutsbedrijven, Zorg, ...

in Europa (NL, D, IS, CH)



vanuit twee locaties:  
Nieuwegein & Groningen

Ik ben  
Hilbrand Kikkers



# Implementatie nieuw CRM-systeem



Functionaliteit  
Inrichting pakket



Slechte klantdata?  
CRM functioneert niet!




Hoe migreer je de klantdata?





Valkuilen  
Concrete tips

# Red flags


 *“Datakwaliteit is buiten scope”*


 *“Het oude systeem blijft voor de zekerheid nog even in de lucht”*

 *“Ontdubbelen doen we achteraf”*

 *“De conversie is iets technisch. Dat doen onze DBA-ers”*

 *“We maken een golden copy als basis”*

 *“De accountant controleert wel of alles is geconverteerd”*

 *“Alle data moet worden overgezet”*

 *“Onze implementatiepartner is verantwoordelijk voor de data”*

 *“Garbage-in is garbage-out”*

 *“Onze leverancier stelt een standaard testset beschikbaar”*

# Wat zijn issues?

Data kan niet worden geladen, veel uitval

Onvolledige conversieregels

Het systeem functioneert niet met geconverteerde data

# Wat zijn consequenties?

Extra inspanning nodig m.b.t. datakwaliteit

Aanpassing strategie (bijv. historie deels in bron laten)

Lage acceptatiegraad

Uitloop planning

Uitloop budget

Geen sluitende business case

# En dat was niet nodig geweest...

## Data en datakwaliteit

Asap inzicht in data en kwaliteit

Basis voor conversieregels, fit-gap analyse, schoningsstrategie, etc.

**Blijf meten en sturen**

## Historie

Het nieuwe systeem moet kunnen omgaan met oude data

Hoe ouder de data, des te slechter de kwaliteit

**Neem alleen mee wat nodig is**

## Conversiestraat

Nieuw systeem testen met geconverteerde data

Kost meerdere iteraties

**Automatiseer en maak herhaalbaar**

## Test en acceptatie

Je kan pas live als de conversie is getest en geaccepteerd

Doorlooptijd, uitval, aantallen, etc. moeten bekend zijn

**Livegang moet voorspelbaar saai zijn**

## Audit

Je wilt zeker weten dat alles juist en volledig is overgezet

Onderdeel van test & acceptatie - resultaat is input voor accountant

**Betrek vroegtijdig!**

## Regie

Conversie is mede bepalend voor slagen implementatie

Werk intensief samen met de implementatie-partner

**Houd als klant de regie**

# Hoe organiseer je dat?





# Concrete tips

1. Stuur actief op **datakwaliteit**
2. Neem **historie** alleen mee indien noodzakelijk
3. Ontwikkel een **herhaalbare conversiestraat**
4. **Test en accepteer** met geconverteerde data
5. Controleer de conversie op **juistheid en volledigheid**
6. Neem als klant de **regie** over conversie en audit



**Vragen?**

# DX



Bedankt!