# CRM: Bedre og mere effektiv kundehåndtering i en digital tidsalder

## 12. september - Wihlborgs Konferencecenter, Ballerup

| | |
|---|---|
| 08:30 - 08:55 | **Morgenmad & Registering** |
| 08:55 - 09:00 | **Velkomst**<br>Kim Stensdal, teknologiredaktør, Computerworld |
| 09:00 - 09:25 | **Tre tip til at holde styr på dine kunder med SuperOffice CRM**<br>Pernille Møller Lund, adm. direktør, SuperOffice Danmark |
| 09:30 - 09:55 | **Hvordan lykkedes du med din CRM implementering i en digital tidsalder**<br>Kim Erbo Christensen, CEO, MBA (IMD) and M.Sc.(Econ), CDM |
| 10:00 - 10:15 | **Pause** |
| 10:15 - 10:40 | **'Sales tech-revolutionen' buldrer løs**<br>Jan Trudslev, CRM Lead Denmark, Microsoft |
| 10:45 - 11:10 | **Paneldebat** |
| 11:15 - 11:15 | **Tak for i dag** |

## 08:30 - 08:55: Morgenmad & Registering

## 08:55 - 09:00: Velkomst



**Kim Stensdal**
teknologiredaktør
Computerworld

## 09:00 - 09:25: Tre tip til at holde styr på dine kunder med SuperOffice CRM



**Pernille Møller Lund**
adm. direktør
SuperOffice Danmark / Partner

*CRM er mere relevant end nogensinde før - blandt andet på grund af Internet of Things og kundens magt i købsprocessen.*

*Med CRM kan du bygge gode kunderelationer ved at følge kunden på kunderejsen på tværs af hele din organisation. Men det kræver, at der i CRM-systemet er kernefunktionalitet, som tilgodeser alle forretningsenheder. Og så skal systemet være enkelt, fleksibelt og smart for at blive brugt.*

*I indlægget kommer vi ind på, hvordan CRM kan understøtte marketing, salg og service i hele kunderejsen - 360 grader - fra leads til opfølgning i salg til bedre kundeservice og fantastiske kunderelationer.*

*Vi giver eksempler på kunder, som har haft stor succes med CRM.*

*Efter dette indlæg har du fået inspiration til, hvordan du finder, fanger og fastholder dine kunder med glade brugere. Og du har set eksempler på funktionalitet, som kan øge væksten i din virksomhed.*

## 09:30 - 09:55: Hvordan lykkedes du med din CRM implementering i en digital tidsalder



**Kim Erbo Christensen**
CEO, MBA (IMD) and M.Sc.(Econ)
CDM / Partner

***- Success faktorer og fald grupper der skal undgås (Baseret på konkrete erfaringer)***

*· Hvilke mål og processer vil vi understøtte (Mål, processer og template)*
*· Hvordan kommer vi i gang og undgår at projektet løber af sporet (Standardisering, Byg op trinvist og undgå Scope creep)*
*· Hvordan bliver projektet en succes (Forandringsledelse)*

## 10:00 - 10:15: Pause

## 10:15 - 10:40: 'Sales tech-revolutionen' buldrer løs



**Jan Trudslev**
CRM Lead Denmark
Microsoft / Partner

*I en tid hvor nye teknologier transformerer stort set alle aspekter af vores arbejdsliv - fra måden vi udfører vores job til selve indholdet i jobbet - sker der et signifikant skifte i salgsteknikken lige midt i hjertet af salgsfunktionen.*

## 10:45 - 11:10: Paneldebat

*Pernille Lund, SuperOffice Danmark*
*Kim Erbo Christensen, CDM*
*Jan Trudslev, Microsoft*

## 11:15 - 11:15: Tak for i dag