

CRM: Bedre og mere effektiv kundeførelse i en digital tidsalder

12. september - Wihlborgs Konferencenter, Ballerup

08:30 - 08:55	Morgenmad & Registrering
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
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
10:00 - 10:15	Pause
10:15 - 10:40	'Sales tech-revolutionen' buldrer løs 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