

Hur göra Strategier för CRM Bakgrund

CRM är en strategi inte IT-system

CRM är en strategi som syftar till ökad lönsamhet genom att göra medarbetare och affärsprocesser bättre på att möta kunder. Dåliga strategier och processer blir inte bättre av IT-stöd, snarare värre.

CRM kan bara införas av ledningen.

Det är bara med företagsledningens stöd som en ny strategi kan införas.

Medarbetarna måste engageras.

Redan från första början måste medarbetarna involveras och motiveras.

Mät kundnöjdhet!

Ett projekt bör börja med att mäta kundtillfredsställelsen. Innan dess gäller det att ta reda på vem är kunden, hur ser värdekedjan ut och vad är företagets värdeerbjudande?

Olika kunder ökar eller förstör vinsten.

En analys visar att lönsamheten mellan olika kunder varierar starkt.

Fungerar affärsprocesserna?

Hur möter företaget kunderna i de olika affärsprocesserna? Behöver processerna ändras.

Så gör framgångsrika företag!

Det finns mycket att lära av framgångsrika företag. Vi visar ett antal praktikfall

Lämpligt datastöd.

Det finns nya system för IT-stöd.

Syftet med konferensen

Syfte är att ge deltagarna insikt om:

- hur framgångsrika företag infört CRM
- nya strategier, concept och metoder
- nya områden för IT

Konferensen vänder sig till :

- Strateger
- Ledningsgrupper
- Marknadsansvariga
- Investmentmanagers
- IT-ansvariga

Konferensledning:

Berndt Lobalk, MBC International

Välkänd föreläsare och konsult med stor erfarenhet av 200 företag i 70 branscher . Samverkar sedan lång tid som föreläsare med olika utbildningsorganisationer

Program

Strategier för CRM

CRM är en strategi inte IT-system

Företagen blir alltmer kunddrivna och försöker förutse viktiga trender.

Så gör framgångsrika företag!

Exempel på framgångsrika strategier från olika branscher

Vem är kunden?

Det krävs en kartläggning av värdekedjan för att få överblick av kundens köpprocess

Företagets värdeerbjudande

En modell för att beskriva företagets erbjudna kundnytta

Kundens nyttor

Varför köper kunden?

Produktens eller tjänstens livscykel

Att planera för livscykeln

Företagets processer

Hur företaget möter kunden Hur kartlägga och verifiera

Hur utforma en strategi

Tänk stort och börja smått.

Lämpligt IT-stöd.

Hur utforma ett lämpligt IT-arkitektur. Leverantörsöversikt.

Gör så här!

Hur man tar fram en strategi

Hur man räknar hem CRM-investeringar!

Hur man säljer in CRM-investeringar!

Hur man lyckas med CRM-projekt!

Sammanfattning