

# Analytisk CRM för att öka kundernas lönsamhet

## Bakgrund

### Kundernas lönsamhet i fokus

Kundrelaterade kostnader utgör en allt större del av företagens kostnadsmassa. Många företag behöver förbättra sin insikt om olika kundernas lönsamhet.

### Affärsanalys.

Det behövs stora mängder av indata för att kunna göra riktiga analyser.

### Beslutsstöd.

Lönsamhetsanalysen utgår en viktig grund i beslutsstödssystem

### Åtgärder kopplade till analysen

Olika lönsamhetssituationer kräver olika åtgärder.

### Engångsåtgärd eller nytt styrsystem?

Det gäller att inte bara göra analysen utan införa en kontinuerlig uppföljning

## Syftet med konferensen

Syfte är att ge deltagarna insikt om:

- effektiv affärsanalys
- hur framgångsrika företag gjort
- nya strategier och affärsmodeller
- business intelligence
- 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

### Effektiv affärsanalys av kunder

#### En ny omvärld .

Från utbudsdrivna till efterfrågedrivna affärsmodeller,

#### Nya affärsmodeller

Företagen blir alltmer kunddrivna och försöker förutse viktiga trender.

#### Hur göra en effektiv affärsanalys?

De olika stegen i en analys

Förståelse för kostnadsdrivare

#### Tre praktikfall

Exempel på gjorda analyser

#### Hur utforma ett beslutsstödsystem

Värdedrivare som påverkar

lönsamheten Nödvändigt IT-stöd.

#### Hur fatta beslut och genomföra lämpliga åtgärder?

Vilka åtgärder kan vidtags beroende på kundernas lönsamhet?

#### Hur utforma ett

#### lönsamhetsstyrningssystem

Det gäller att inte bara göra analysen en gång utan förvandla den till ett kontinuerligt styrsystem.

#### Lämpligt IT-stöd.

Hur utforma ett lämplig IT-arkitektur.

Leverantörsöversikt.

### Gör så här!

En arbetsplan för att införa effektiv kundanalys.

### Sammanfattning