

# Invitation

# CRM DAGE 2018

**Tirsdag den 10. april 2018**  
**Marienlyst Strandhotel, Helsingør**  
**Kl. 8.15 - 15.15**

**Torsdag den 12. april 2018**  
**Munkebjerg Hotel, Vejle**  
**Kl. 8.15 - 15.15**



# Hvad er CRM DAGE 2018?

SuperOffice åbner armene og tager imod dig og dine kollegaer til årets CRM DAGE! Ligesom de foregående år kan du blive inspireret indenfor de tre vigtige områder gennem hele kunderejsen: Find, fang og fasthold glade kunder.

Du møder både vores danske direktør og norske koncerndirektør. Hør dem fortælle om, hvordan SuperOffice sætter mennesket i centrum. Vi glæder os til at fortælle, hvordan vi skaber synergier på tværs af organisationen ved brug af CRM i både marketing, salg og service og til at give en status på GDPR. Vi er langt med helt specifik GDPR-funktionalitet. Vi vil være helt sikre på, at ingen er i tvivl om, hvad SuperOffice tilbyder.

SuperOffice og vores partnere har inviteret nogle af vores kunder til at holde indlæg: All Remove Danmark A/S, F. Engel K/S, LECA International A/S, Print Danmark ApS og Stæhr A/S. De fortæller om deres erfaringer og oplevelser med SuperOffice og vores partnerløsninger, og hvordan SuperOffice har været vigtig for deres virksomheders vækst. I det helt store perspektiv er forankring af CRM i virksomheden stadig en nøglefaktor for succes med CRM og derfor også en del af programmet.



# CRM konference for kunder og andre virksomheder

For at imødekomme så mange interesser som muligt har vi planlagt tre spor, der tilsammen indeholder 18 forskellige indlæg.

Spor 1: For de **nysgerrige**, der kunne tænke sig at prøve SuperOffice

Spor 2: For **beslutningstagere** hos eksisterende SuperOffice-kunder

Spor 3: For **superbrugere** og **administratorer** hos eksisterende SuperOffice-kunder, der har et ønske om at komme i dybden.

Vi berører mange emner, og har du derfor brug for dialog med SuperOffice eller vores partnere, kan du bruge dagen i vores virtuelle lab i udstillingsområdet, hvor du kan få svar på dine spørgsmål og se demo af alt.





# Program for CRM DAGE 2018

**8.15** Registrering og morgenbuffet. Udstillingen åbner

**9.00** SuperOffice byder alle velkommen til CRM DAGE 2018

**9.15** SuperOffice

Gisle Jentoft, CEO, SuperOffice AS

SuperOffice's filosofi bygger på, at mennesker handler med mennesker, og vi møder vores kunder i øjenhøjde og med respekt. Hør, hvordan vi får omsat den filosofi i produkt såvel som i løsninger sammen med partnerne i vores øko-system.

**9.45** Kaffepause + tid til at besøge SuperOffice og vores partnere



# Spør 1: De nysgerrige formiddag



Dette spor egner sig til personer, som ikke har kendskab til SuperOffice, men er nysgerrige på at lære mere. Eksisterende kunder er også velkomne til at deltage.

10.00	Produkt	<b>Introduktion til hele kunderejsen i SuperOffice</b> Jonas Kallan Langvad, Key Account Manager, SuperOffice Danmark Rigtig mange virksomheder bruger primært CRM til salgsstyring. Få inspiration til hvordan du finder, fanger og fastholder glade kunder med SuperOffice Salg, Marketing og Service – i en og samme løsning, uanset hvor du er og på hvilken som helst enhed. Du får også et kig ind i, hvordan du håndterer persondata (GDPR) direkte i SuperOffice.
-------	---------	---



10.30 PAUSE

10.45	Case	<b>Visionen om 360 graders CRM</b> Per Lauth, IT, F. Engel K/S SuperOffice er blevet omdrejningspunktet for vores kørende sælgere. Alle i salgsafdelingen bruger SuperOffice dagligt, da det letter arbejdet med rapportering, tilbudsgivning, opfølgning mv. Desuden får virksomhedens ledelse bedre og enklere adgang til valid rapportering i forbindelse med vores salgsaktiviteter. Med integration til NAV og centralisering af vores dokumenter i SuperOffice kan sælgerne tilgå al nødvendig information via deres iPads, når de er på landevejen. SuperOffice løsningen er pt. ved at blive udvidet, så medarbejdere i vores kundeservice- og marketingafdeling kan anvende CRM i dialogen med kunderne. På denne måde får vi al kundekommunikation forankret i SuperOffice.
-------	------	---



11.15 PAUSE

11.30	Case	<b>Den digitale sælgers hverdag med SuperOffice, Visma Business og NewLogic Sales App</b> Steen Grønlund, Operation Manager, Stæhr A/S Skab overblik, gør det rigtige og få mere tid til salg. Det gør Stæhr A/S. Men det kræver de rigtige værktøjer. De digitale sælgere hos Stæhr A/S har altid adgang til fuldt opdateret information - hvor som helst og når som helst via deres iPads. De ved, om varen er på lager og har det fulde overblik over kontakter og aktiviteter i et miljø, hvor flere sælgere besøger den samme kunde. Når salgschefen ønsker status på salg, er der adgang til salgsrapporter på alle enheder. SuperOffice giver Stæhr A/S det bedste udgangspunkt for en seriøs, konstruktiv og effektiv dialog med kunden.
-------	------	--



12.00 STÅENDE FROKOSTBUFFET - BESØG PARTNERNE

# Spor 1: De nysgerrige eftermiddag



Dette spor egner sig til personer, som ikke har kendskab til SuperOffice, men er nysgerrige på at lære mere. Eksisterende kunder er også velkomne til at deltage.

13.00	Case	<b>SuperOffice in an International Company (English)</b> Anne-Claire Mulot, CRM Manager, LECA International A/S In just a few months SuperOffice Online was rolled out to 50 users across boundaries. A year later more than 80 sales and marketing users are super happy with SuperOffice. The solution has expanded from one country and one business area to 8 countries and several business areas including project management, mobile CRM and a switch from another marketing system to SuperOffice Marketing. Management has played an important role to make this CRM project a success. Next step is turning the GDPR into reality.
13.30		PAUSE
13.45	CRM	<b>Skal forankring af CRM være virkelighed og ikke kun en drøm?</b> Martin Houlberg Jensen, Forfatter til bogen "Få succes med CRM" Vejen til succesfuld implementering af CRM (Customer Relationship Management) går gennem væsentlige overvejelser, der skal gøres inden og undervejs i forløbet. Hvordan får man hele organisationen med gennem forandringsledelse, kommunikation og forretningsudvikling? Indlægget giver dig tips til, hvordan du kan bygge, implementere og drive en CRM-strategi med succes. Denne session handler ikke om systemer men om alt det andet.
14.15		PAUSE inden keynote - besøg partnerne på udstillingen



# Spør 2: **Beslutningstagerne** formiddag



Dette spor egner sig til personer, som har kendskab til SuperOffice på forretningsbeslutningstager niveau, eller virksomheder, der er nysgerrige på at lære mere om SuperOffice. Dette spor er ikke teknisk.

10.00	Case	<b>Leadgenerering med eMarketeer</b> Michael Ravn Østergaard, CRM & Marketing Manager, Print Danmark bruger eMarketeer i forbindelse med marketingkampagner og nyhedsbreve. Med den unikke integration til SuperOffice har vi mulighed for at bygge bro mellem salg og marketing og sikre, at leads genereret af marketingafdelingen havner i vores CRM system. Desuden får vores sælgere et unikt indblik i kundernes respons, når vi igangsætter nye tiltag.	
10.30	PAUSE		
10.45	Case	<b>Øget produktivitet – fra 4 forskellige systemer til 1 med SuperOffice</b> Jess Nielsen, Adm. Direktør, All Remove A/S SuperOffice er blevet kernen i vores virksomhed. Tilbud registreres i SuperOffice med Quote og bliver givet videre til drift. Vores sælgere og servicefolk i marken kan slå nødvendige oplysninger op i PocketCRM i forhold til deres arbejdsområde. Integration til NAV konverterer nemt tilbud til ordre, og med direkte integration til Bisnode Kreditinformation er vi altid sikre på at arbejde for virksomheder, der er kreditværdige, når vi har fjernet graffiti, udført rengøring eller har været på en imprægneringsopgave.	 
11.15	PAUSE		
11.30	Case	<b>Faktabaseret coaching mellem sælgerne og salgsledelsen</b> Lars Sørensen, CRM konsulent, Danfoss Semco A/S Hos Danfoss Semco leverer Business Analyze primært oplæg til faktabaseret coaching mellem sælgerne og salgsledelsen: Dashboards og rapporter, der er blevet udviklet hos Danfoss Semco, giver et overblik over pipeline kvaliteten, det forventede fremtidige salg og målopfyldelsen kvartal for kvartal for hver sælger, så eventuelle problemer ses tidligt nok til, at man kan udvikle en Plan B. Med baggrund i mange års arbejde med tilsvarende værktøjer i f eks Salesforce.com er konklusionen, at Business Analyze er fuldt på højde med de rapporteringsværktøjer, der findes der, samtidig med at det er rimeligt nemt at arbejde med, så selv avancerede dashboards og rapporter kan udvikles in-house.	
12.00	STÅENDE FROKOSTBUFFET - BESØG PARTNERNE		

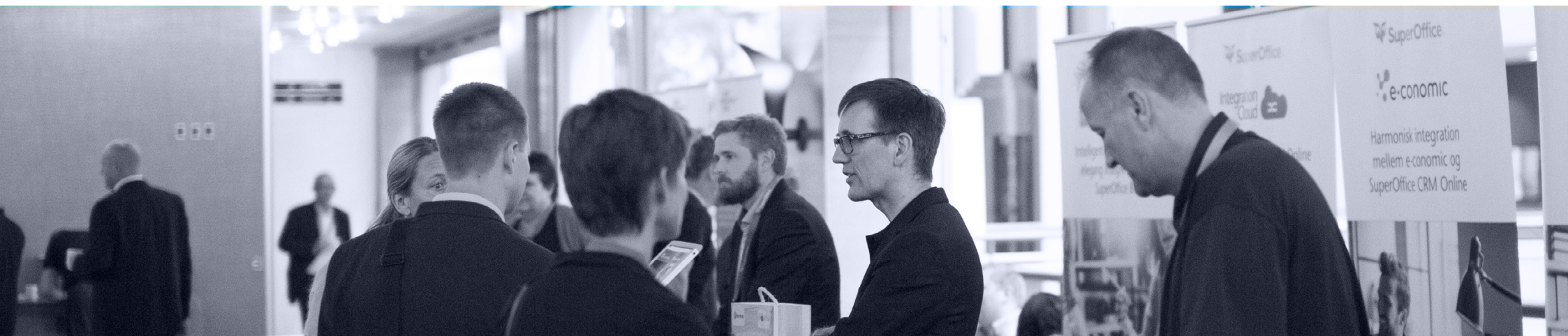


# Spor 2: **Beslutningstagerne** eftermiddag



Dette spor egner sig til personer, som har kendskab til SuperOffice på forretningsbeslutningstager niveau, eller virksomheder, der er nysgerrige på at lære mere om SuperOffice. Dette spor er ikke teknisk.

13.00	<b>Produkt</b>	<b>Business casen for migrering af SuperOffice</b> Pernille Møller Lund, Adm. Direktør, SuperOffice Danmark Der findes mange gode argumenter for at føre sine forretningsapplikationer op i skyen eller online. Argumenter der går fra bedre TCO, højere forretningsagilitet eller til et skridt på vejen til at blive klar til GDPR. Vi ser på de forskellige argumenter for at gå i skyen, så du kan vurdere, om det er noget for jeres virksomhed og forklarer vejen dertil.
13.30		PAUSE
13.45	<b>Produkt</b>	<b>Meget mere SuperOffice</b> Joan Kehlet Rieck, Key Account Manager, SuperOffice Danmark På tværs af vores tre brugerplaner Marketing, Salg og Service har vi i SuperOffice stærk kernefunktionalitet som eventstyring, kontraktstyring, forhandlerstyring, tidsregistrering – og opgavestyring, der er ren standard. Det er udelukkende et spørgsmål om opsætning, og at brugerne får adgang til funktionaliteten. Kom ind og bliv inspireret til at bruge SuperOffice til meget mere end du troede, du kunne.
14.15		PAUSE inden keynote - besøg partnerne på udstillingen





# Spor 3: Superbrugerne formiddag



Dette spor er for superbrugere og administratorer, som er dybt inde i SuperOffice og stiller de nørdede spørgsmål.

**10.00** | **Produkt** | **Boost dine forretningsprocesser med SuperOffice Service**  
Kim Long, Nguyen, Konsulent, SuperOffice Danmark  
Alle virksomheder har brug for at håndtere alle kundehenvendelser fra telefon, email, chat eller webformularer professionelt. Med SuperOffice Service får hver sag et unikt referencenummer, bliver automatisk tildelt en kategori, så sagen kommer til den rette medarbejder med det samme, og via dashboards bevarer virksomheden overblikket. Service er relevant for både eksterne (kunder, partnere og leverandører) og interne (IT, HR og facility management), som har brug for eskalering og automatisering af processer. Men det allerbedste er, at alle SuperOffice Complete brugere har adgang til SuperOffice Service, som er en del af CRM-plattformen. Bliv inspireret til at bruge det.



**10.30** | **PAUSE**

**10.45** | **Case** | **Supercharge your SuperOffice Experience (English)**  
Pierre van Meyer, CEO, InfoBridge  
Make your SuperOffice CRM even better with these powerful Online Apps.  
You will be introduced to various online apps offered by InfoBridge, ranging from server based calendar synchronization, integrating with back-office systems, adding new companies directly by using Google and ways to visually organise your activities in SuperOffice.



**11.15** | **PAUSE**

**11.30** | **Produkt** | **SuperOffice roadmap og produktudvikling med fokus på kunden**  
Martin Houlberg Jensen, National Product Responsible, SuperOffice Danmark A/S  
Vores produktudvikling bliver inspireret og motiveret fra flere kilder, herunder en del af dem baseret på vores kunders input. I denne session ser vi både tilbage og frem. Hvad er på vej, hvorfor, lidt om hvordan, og lidt om hvordan SuperOffice har udviklet sig gennem tiden og hvorfor. Det aktuelle roadmap og produktporteføljen er også på programmet, ligesom et par måske overraskende inspirationer til at tænke over og anvende SuperOffice i endnu højere grad.



**12.00** | **STÅENDE FROKOSTBUFFET - BESØG PARTNERNE**

# Spor 3: Superbrugerne eftermiddag



Dette spor er for superbrugere og administratorer, som er dybt inde i SuperOffice og stiller de nørdede spørgsmål.

13.00	Produkt	<b>Opsætning af GDPR funktionalitet i SuperOffice 8.2</b> Johannes Jennebo, Konsulent, SuperOffice Danmark Vi ser på, hvordan SuperOffice's ny funktionalitet understøtter den nye GDPR lovgivning. Vi laver en kort inspiration til, hvad der er nyt, og hvordan det kan konfigureres i SuperOffice administrator. Med udgangspunkt i retsgrundlag, abonnementshåndtering og masseopdatering samt hvordan vi kan automatisere information om samtykke, som gør det lidt nemmere for brugerne at følge de nye EU-direktiv, GDPR.
13.30		PAUSE
13.45	Produkt	<b>Lær din SuperOffice at gøre ting for dig</b> Kim Long Nguyen, Konsulent, SuperOffice Danmark Alt det du ikke vidste, SuperOffice kunne. Du ser eksempler på en række automatiserede forretningsprocesser, som kan sættes i gang via SuperOffice Scripting, og som kan strømline processer i virksomheden. Det er hurtigt, enkelt og effektivt, og medarbejderne laver færre fejl ved, at der f.eks. kommer en "pop up", hvis du har glemt at udfylde et felt, du kan tælle timer op på et projekt, eller du kan automatisk oprette et projekt, når et nyt salg er gennemført. Kun fantasien sætter grænser. Eksemplerne vil tage udgangspunkt i salgs- og marketingprocesser.
14.15		PAUSE inden keynote - besøg partnerne på udstillingen



## GDPR – Evolution eller revolution?

**14.30** Digitaliseringen har været i hastig vækst over de seneste år, og i dag kan de fleste af os ikke forestille os et liv uden de muligheder den nye digitale tidsalder giver os. Uanset om du er borger, virksomhed eller statslig institution, har digitalisering ændret den måde, vi lever og interagerer på. Men, sammen med de nye digitale muligheder er vi samtidig blevet mere og mere sårbare over for helt nye og alvorlige cybertrusler, som kun få kan forstå eller forudsige. Og i Danmark, hvor vi ligger helt i front med digitaliseringen, er vi særligt sårbare. Der bliver derfor skrevet og diskuteret meget om EU's nye persondataforordning, GDPR, i disse tider. Men hvad er egentligt op og ned i debatten? Hvilken tekniske løsninger skal man vælge, hvilke processer skal man have styr på, og hvordan sikrer man overblik over data i hele organisationen?



### Rasmus Theede

Hør Rasmus Theede give sit besyv med.

Rasmus har arbejdet med praktisk fortolkning af GDPR i adskillige år og er desuden netop hjemvendt fra Bruxelles, hvor han bla. har fungeret som rådgiver til EU Kommissionens GDPR ekspertgruppe.

Rasmus Theede er direktør i den digitale tænketank DigitalNations.eu. Han har ledet IT og sikkerhedsfunktioner i over 20 år, i nogle af Europas største virksomheder, herunder rådgiver for EU-Kommissionen som teknologdirektør i DigitalEurope i Bruxelles, 10 år som globalt ansvarlig for AP Møller-Mærsk's sikkerhedsinfrastruktur samt som sikkerhedschef i NNIT, KMD og CSC. Han er medlem af flere offentlige og private informationssikkerhedsråd og har i flere år været bestyrelsesformand for Rådet for Digital Sikkerhed.

**Dagens program slutter kl. 15.15**

**Tilmelding på**  
**[www.superoffice.dk/crm-dage](http://www.superoffice.dk/crm-dage)**

