



# Know me – Hear me – Grow me

## CRM - Customer Relationship Management

### Skaber du værdi for dine kunder?

### Skaber dine kunder værdi for dig?

CRM konceptet handler om at skabe gensidig værdi for kunde som virksomhed. Forudsætningen for dette er viden og relationer.

CRM konceptet sikre dette sker. Mange tror fejlagtigt at CRM handler om et IT-system! Det er imidlertid kun 20 % af konceptet!

De vigtigste elementer i CRM konceptet er mennesker, holdninger og kultur. Det er 50 % af konceptet. De sidste 30 % er forretningsprocesserne.

CRM konceptet skal:

- Understøtte relationer & interaktion
- Understøtte forretningsprocesser
- Understøtte videndeling

Med det formål af finde-vinde-udvikle-fastholde-genvinde profitable kunder.

Konceptet er enkelt og intuitivt – På trods af dette ser vi at ca. 50 % af alle implementeringer fejler, og ikke opnår den ønskede værdi, og 33% af projekter bliver yderligere dyrere end forventet. (Kilde: CSO survey 2008)  
Det er altså ikke uden udfordringer at starte et projekt!

### Vi hjælper dig sikkert igennem CRM implementeringen.

Vi kan hjælpe med at udvikle strategien, vælge samarbejdspartnere og sikre den optimale implementering. Vi kan deltage i projektet som aktiv deltager og/eller som medlem i en styregruppe.

Vi kan komme med nye friske udviklings ideer hvis du er kørt fast og ikke får det fornødne udbytte af dit CRM system.

Så uanset om du overvejer CRM, eller har besluttet dig for en implementering, eller er i gang med en implementering eller du har implementeret CRM - Kan der være en god ide at anvende vores erfaringer og kompetencer for at sikre den optimale efficiens af din investering.



Vi bidrager gerne på alle eller enkelte trin i CRM implementering.



For yderligere information:  
Ring + 45 2296 5445 eller mail [info@efficiens.nu](mailto:info@efficiens.nu)

**efficiens.nu**  
vi hjælper dig med at gøre det rigtige rigtigt!