

Inspiratie uit de praktijk: Een geïntegreerde boodschap naar je klant

- Introductie op het onderwerp door Wilbert Beumer
- Het theoretisch kader van CRM en CLM systemen door Hans Gilhuys.
- De vertaalslag van marketing naar sales door Daan Turk.
- De inzet van de verschillende 'tools' van CRM en CLM systemen door Nicole Gusdorff
- Paneldiscussie.



Introductie op het onderwerp.

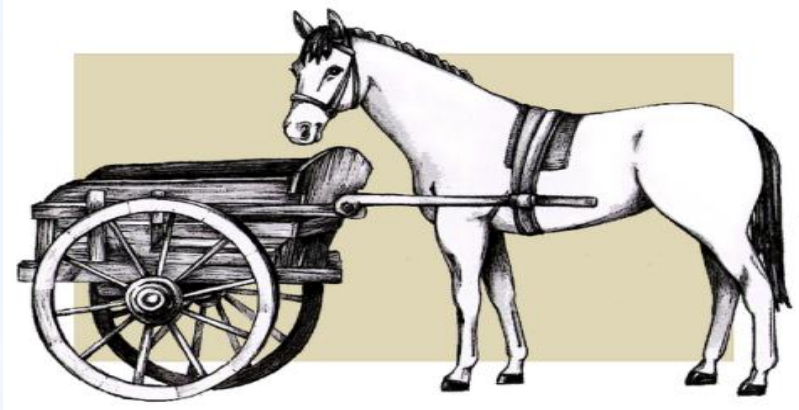
Wilbert Beumer
CRM Manager regional operation unit Europe
Boehringer Ingelheim

CRM niets nieuws...



Over de eeuwen heen blijft doel hetzelfde, we willen de relatie met de klant beheren. Maar te vaak raken we verstrikt in de technische details. De ene tool is nog mooier dan de andere. Vaak is er niet genoeg aandacht om CRM in de hele organisatie te laten landen.

- CRM/CLM definities



Bak met kaarten op achterbank ≈ Customer Relationship Management (CRM)
Plaatje op iPad <> Closed looped Marketing (CLM)

THAT CLOUD
MAY LOOK LIKE A
BUNNY RABBIT TO YOU,
DAD. BUT TO ME
IT LOOKS LIKE THE
FUTURE OF DATA
STORAGE.



THE VERY FIRST
APP DOWNLOADED
FROM THE
CLOUD





- Veeva definitie van CLM

iRep Brings CLM to Life

iRep



• Multichannel uitdaging CRM/CLM



INTERACTIONS

Alignments

Multichannel CRM



Face-to-face



Multichannel uitdaging CLM/CLM



DATA

Provider Database
Steward Services
Customer Master
Product Master



CONTENT

Content Approval
Content Repository



INTERACTIONS

Alignments

Multichannel CRM



Face-to-face



Email



Web/Mobile



Cobrowse



Events



Phone

