

# CRM:n käyttöönotto 28.10.2015





## **Niko Meriläinen, CRM-konsultti**

### **Työkokemus**

- 2013: CRM-konsultti, OOSIS / SugarCRM
- 2011: CRM-konsultti, Melba Group
- 2007: CRM-asiantuntija, Nordea Pankki Suomi

### **Osaamisalueet**

- asiakassegmentointi ja hoitomallit
- myyntiprosessit
- CRM-ratkaisut ja käyttöönottoprojektit

# OOSIS Oy

## OOSIS Oy pähkinänkuoressa

- Tarjoaa prosessi- ja liiketoimintakonsultointia sekä räätälöityjä IT-ratkaisuja
- Suomen johtava SugarCRM-talo - SugarCRM-kokemusta vuodesta 2006
- SugarCRM Advanced Partner vuodesta 2013
- 15 CRM-ammattilaista
- Prosessien automatisointi, IT-järjestelmien integrointi, CRM sekä web-pohjaiset sisällönhallinnan alustat ovat OOSIS Oy:n ydinosaamisaluetta
- Toimivan johdon omistama
- Kaikilla asiantuntijoilla on SugarCRM:n tekniset tai kaupalliset sertifikaatit ja intohimo asiakkuudenhallintaa kohtaan

## Esimerkkejä asiakasreferensseistä



# Aikaisempia seminaariteemoja

**Syksy 2015:** CRM:n käyttöönotto

**Kevät 2015:** Markkinointiautomaatio + CRM

**Syksy 2014:** CRM asiakasstrategian työkaluna

**Kevät 2014:** SoMe ja Mobile CRM:ssä

**Kevät 2013:** CRM ja myynnin raportointi

**Syksy 2012:** CRM ja analytiikka

# Agenda

- 8:30-9:00** Kirjautuminen ja Palacen aamiainen
- 9:00-9:15** Tervetulosanat, Niko Meriläinen, OOSIS Oy
- 9:15-9:45** CRM-asiakkuusstrategisena työkaluna, Sami Hurme, MIF Oy
- 9:45-10:15** Käyttäjien sitoutuminen CRM:n käyttöönotossa, Emilia Tiusanen, RTK-Palvelu Oy
- 10:15-10:30** Kahvitauko
- 10:30-10:50** SugarCRM presentation, Jordy Tegelaar, SugarCRM
- 10:50-11:00** Loppusanat, Pauli Jantunen, OOSIS Oy