

La snapADDY CRM Experience 2022 : Près de 200 participants sont entrés dans la jungle du CRM

07 juillet 2022

Wurtzbourg, Allemagne – La première snapADDY CRM Experience 2022 dédiée à la gestion de la relation client a eu lieu les 21 et 22 juin derniers. En tant que fournisseur de solutions logicielles pour la capture numérique des contacts et la gestion des données dans les CRM, snapADDY GmbH a créé ce format pour offrir une scène d'échange d'idées, de connaissances et de tendances dans le domaine des CRM. Près de 200 responsables CRM, de marketing et des commerciaux de divers secteurs ont accepté l'invitation à cette *expérience* particulière.

Bienvenue dans la jungle ! – ont pensé de nombreux participants en entrant dans la salle d'événement unique. La devise de la conférence ne pouvait pas être autre. snapADDY a emmené les invités en expédition aux Crocodiles et aux Caïmans pour marcher dans la jungle des défis CRM.



Le PDG et cofondateur de snapADDY GmbH, Jochen Seelig, a ouvert la conférence sous la devise : « **Le CRM n'est pas un logiciel, mais une stratégie !** » et a récapitulé avec le groupe de voyageurs les premiers systèmes CRM, tels qu'Excel et act. Lors de son intervention sur le thème « Attention », il a rendu intéressant le fait de se concentrer sur ce qui est important pendant les jours de la conférence et de ne pas se laisser distraire par le monde virtuel.

Un autre conférencier était **Christopher Funk**, un influenceur réputé et l'hôte du célèbre podcast VertriebsFunk en Allemagne. Il a expliqué comment **l'influence B2B** peut aider les ventes professionnelles optimisées numériquement à devenir le principal moteur de croissance des sociétés. Points clés : faire tomber les barrières, laisser les services spécialisés faire partie de la solution et le leadership comme facteur de réussite.

Contenu et conférenciers

Le reste du cours a consisté en plusieurs conférences sur la gestion de la relation client, le marketing et les ventes sur deux scènes. Plus de **20 experts** se sont exprimés sur les sujets suivants :

- **Systèmes de CRM**
 - Interfaces
 - Acceptation de l'utilisateur
 - Amélioration de la qualité des données
 - Exemples pratiques pour le changement de système
 - Use case : le service client par le biais des processus CRM
 - Exemple pratique : Préparation des données
 - Use cases : Salesforce et Microsoft Dynamics 365
- Les prestations Data Cleansing et Data Enrichment
- Vente basée sur les comptes
- Acquisition de clients sur LinkedIn
- Développement organisationnel dynamique
- L'automatisation du marketing en temps réel comme outil commercial
- Processus de gestion des leads

Nous tenons à remercier chaleureusement nos conférenciers, qui ont énormément contribué au bon déroulement de la conférence grâce à leur expertise :

Prof. Dr. Enrico Purle, Christopher Funk, Fabian Heilig, Robert Sommer, Thorsten Schwab, Leonhard Kemnitzer, Prof. Dr. Markus Besenbeck, Michael Huber, Gerald Glaßl, Christina Sommer, Zoran Katic, Tobias Mirwald, Patrick Kuglmeier, Martin Philipp, Marco Bröse, Mike Wottge

L'expédition a atteint un autre objectif : les guides touristiques ont discuté de « **Les travaux éternels du système CRM : tout le monde en dispose, personne ne l'utilise !** »

Julia Weinhold, chef d'équipe CRM chez Unite, **Roland Hötzl**, fondateur de Transporeon, **Tobias Mirwald**, PDG d'ADITO Software GmbH et **Jochen Seelig**, PDG de snapADDY GmbH, ont discuté de différentes thèses sur l'augmentation de l'acceptation des utilisateurs.

La modératrice **Isabell Glöditzsch**, chef de produit chez marconomy, a dirigé le panel d'experts et a clairement indiqué que la simple introduction du CRM est loin d'être le but à atteindre. Afin de créer et d'accroître durablement l'acceptation des utilisateurs, il est nécessaire de répondre de manière exhaustive à leurs besoins. **Quelle solution le CRM peut-il offrir aux problèmes découlant des processus connexes ?** Tous les experts ont finalement convenu que **la continuité, l'optimisation constante et l'échange d'idées sont les clés du succès.**

La présentation de notre scientifique de données, **Severin Simmler**, a été un autre moment fort. Il a utilisé notre **Data Cleansing** pour montrer comment conserver des bases de données contenant le moins de données possible et pourquoi il est rentable de le faire. Il a également fait découvrir aux participants comment préparer de manière optimale l'introduction ou le changement d'un système CRM grâce à la **Data Enrichment.**

Jochen Seelig a exprimé sa satisfaction lors de la conclusion de l'événement : « **Nous sommes fiers d'avoir créé une conférence axée sur le secteur et de donner à la communauté CRM une nouvelle maison. L'accent est clairement mis sur l'expérience et l'échange d'idées, comme l'ont également exprimé de nombreux participants** ». Une date pour l'événement de 2023 sera bientôt annoncée. Seelig a ajouté : « **Le fait que les participants souhaitent déjà acheter des billets pour 2023 reflète le succès et la valeur de la conférence** ».

Leçons et partenariats

Les trois leçons les plus importantes de la conférence :

- **L'acceptation de l'utilisateur**
Impliquer tous les services, faire tomber les barrières et offrir un soutien continu.
- **La stratégie et vision du CRM**
Relier différentes solutions informatiques.
- **La constance et l'optimisation continue des processus**
Montrer les avantages dans le travail quotidien, continuer à échanger des idées.

Le Dr Benedikt Brief, Chief Data Officer, a ajouté : « **Merci à tous nos partenaires de conférence pour leur soutien et leur confiance dans ce nouveau format. Le nombre de demandes de conférences et de partenariats reçues a été impressionnant** ».

- Deutsche Telekom
- Sellmore Gesellschaft für Vertriebsentwicklung mbH
- SIEVERS-GROUP
- Camelot ITLab
- ADITO Software GmbH
- Evalanche (SC-Networks GmbH)
- ORBIS SE
- SKZ – Das Kunststoff-Zentrum
- marconomy

La première snapADDY CRM Experience a eu lieu en 2022 et continuera à se tenir chaque année à Wurtzbourg, en Allemagne. L'événement s'adresse aux responsables de la gestion de la relation client, du marketing et aux commerciaux de nombreux secteurs. Il offre un ensemble varié de conférences d'experts, de cas d'utilisation et de réseautage dans le domaine de la gestion de la relation client (CRM).

La prochaine conférence aura lieu en juin 2023.

Photos et détails de la conférence sur www.crm-experience.de

Témoignages de participants à #crmexperience22 sur www.linkedin.com

Pour en savoir plus sur notre entreprise, consultez le site www.snapaddy.com