Tag skridtet fra kvartalsrapporter til realtimedata og analytics

23. februar - Online, Online

09:00 - 09:05	**Velkomst ved dagens moderator** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
09:05 - 09:30	**Customer Pulse** Abdul Dezkam, Employee Experience Lead HR Transformation Office, Grundfos
09:30 - 09:35	**Q&A til taler**
09:35 - 09:55	**En "ægte" effektfuld operationalisering af data kræver styr på Master Data!** Benny Lohse, Business Unit Director, Data & Analytics, Innofactor A/S
09:55 - 10:00	**Q&A til Innofactor**
10:00 - 10:20	**Experience Management: Fra Dashboard til Handling** Alexander Christensen, Enterprise Sales, Denmark, SAP 'Qualtrics'
10:20 - 10:25	**Q&A til taler**
10:25 - 10:40	**Dagens moderator samler op** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
10:40 - 10:45	**Tak for i dag**

09:00 - 09:05: Velkomst ved dagens moderator

Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:05 - 09:30: Customer Pulse

Abdul Dezkam
Employee Experience Lead HR Transformation Office
Grundfos / Keynote

Abdul Dezkam giver et indblik i udviklingen af det prisvindende "Customer Pulse" projekt, som er en mekanisme til at komme endnu tættere på kunderne vha. direkte og hurtigt kundefeedback skabt et solidt fundament for at øge kundetilfredsheden samt loyalitet.

Customer Pulse vandt den prestigefyldte pris "SAP Innovation Award" i 2020 og er beskrevet som et ressourceeffektivt og intelligent måde at drive CX på vha. smart anvendelse af data, teknologi og engagement.

09:30 - 09:35: Q&A til taler

09:35 - 09:55: En "ægte" effektfuld operationalisering af data kræver styr på Master Data!

Benny Lohse
Business Unit Director, Data & Analytics
Innofactor A/S / Partner

Datakvalitet og real-time adgang er vigtige i forhold til en operationalisering af data men.....

I forhold til en "ægte" effektfuld operationalisering skal de opdaterede forbedrede data dog ikke "kun" ende i analyser og rapporter, men også synkroniseres ud i de omkringliggende applikationer for at understøtte forretningsprocesserne optimalt i "tæt på real-time".

En sådan "hub & spoke" arkitektur understøttes ikke af en traditionel DW-arkitektur, men det kræver en MDM arkitektur.

09:55 - 10:00: Q&A til Innofactor

10:00 - 10:20: Experience Management: Fra Dashboard til Handling

Alexander Christensen
Enterprise Sales, Denmark
SAP 'Qualtrics' / Partner

I en tid hvor virksomheders mest dyrebare valuta er oplevelser på tværs af kunder, medarbejdere, produkt og brand, ser vi nærmere på hvordan man indsamler, analyserer og driver adfærdsændringer.

XM Institute™ *har målt, at virksomheder, som har prioriteret at omdanne indsigt til handling, gennemsnitligt har 28% højere vækst samt 30% højere indtjening. Derfor giver det mening kontinuerligt at måle og evaluere produkter, services og processer. Herved kan der optimeres på, om kundeoplevelsen og medarbejdernes indsats er sammenhængende. Det samlede resultat er en stærk position på markedet, samt loyale kunder og medarbejdere. Experience Management integreres sømløst hvor som helst i processen, og anvendes af alle typer virksomheder verden over, også af Grundfos.*

10:20 - 10:25: Q&A til taler

10:25 - 10:40: Dagens moderator samler op

Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

10:40 - 10:45: Tak for i dag