Datadrevet forretning: Skab enestående kundeoplevelser med viden og data i centrum

7. maj - Kosmopol, København

08:30 - 09:00	**Registrering og let morgenmad**
09:00 - 09:05	**Velkomst v. dagens moderator** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
09:05 - 09:35	**DFDS i mødet mellem marketingstrategi og arkitektur** Astrid Illum, Director & Tribe Lead of Customer Engagement, DFDS
09:40 - 10:05	**Din vigtigste datakilde er dine medarbejdere** Simon Jehrbo, D365 CRM Manager, Cepheo
10:05 - 10:30	**Pause og netværk**
10:30 - 10:55	**Hårde tider kalder på skarpe beslutninger – hjælper dine kundedata dig?** Jonas Almstrup, Country Commercial Director, SuperOffice Danmark
11:00 - 11:25	**CRM-data har aldrig været mere tilgængelig!** Uffe Friis Torlyn, Team Manager/Senior Consultant, Evidi Martin Bundesen, Sales Director, Evidi
11:25 - 11:45	**Pause og netværk**
11:45 - 12:15	**Optimer dine digitale brugerrejser vha. data** Morten Gleerup, VP, Marketing, Communication & E-commerce, Solar Danmark A/S Jann Damgaard Hansen, Digital Commerce Director, Solar Danmark A/S
12:15 - 12:25	**Debat/erfaringsudvksling v. bordene**
12:25 - 13:15	**Frokost og netværk**
13:15 - 13:45	**Bliv inspireret af Semlers success med datadrevne kundeoplevelser - strategi, valg og implementering** Morten Friis-Olsen, CMO / Head of Customer Experience, SEMLER
13:45 - 14:15	**Fordelen ved at anvende offentlige data, som virksomhed eller anden organisation** Martin Skovbjerg Jensen, Senior projektleder, Datavejviser.dk - Digitaliseringsstyrelsen
14:15 - 14:20	**Opsummering v. dagens moderator** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
14:20 - 14:20	**Tak for i dag**

08:30 - 09:00: Registrering og let morgenmad

09:00 - 09:05: Velkomst v. dagens moderator



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:05 - 09:35: DFDS i mødet mellem marketingstrategi og arkitektur



Astrid Illum
Director & Tribe Lead of Customer Engagement
DFDS / Keynote

Skabelsen af en moderne og sammenhængende kundeoplevelse kræver en nøje balance af strategisk samarbejde og teknologisk innovation på tværs af organisationen.

I denne præsentation dykker Astrid ned i de praktiske udfordringer og strategiske overvejelser, der ligger i at udforme systemer, der ikke kun lever op til privacy krav, men som også faciliterer engagerende kunderejser på tværs af kanaler.

Gennem konkrete eksempler og erfaringer fra den teknologiske frontlinje hos DFDS ser hun på, hvordan virksomheder på den ene side kan optimere deres teknologiske infrastruktur og på den anden side kan forberede sig på de krav til både organisation og processer, der følger med.

09:40 - 10:05: Din vigtigste datakilde er dine medarbejdere



Simon Jehrbo
D365 CRM Manager
Cepheo / Partner

Målsætningen om at være en datadreven forretning kobles ofte med evnen til at kunne udnytte en stor mængde eksisterende data. Men for at opnå sand succes kræves en datakultur, hvor alle medarbejdere kender og forstår værdien af data og hvordan kvalitetsdata faktisk skabes.

En af de mest værdifulde kilder til data er den direkte kontakt mellem din virksomheds ansatte og kunderne. Denne data skal transformeres fra stiltiende viden til håndgribelige data, der kan anvendes til at støtte beslutninger på tværs af hele virksomheden.

Kom og hør, hvordan CRM-løsningerne i Microsoft Dynamics 365 kan hjælpe dig med at forvandle dine medarbejdere til sande datasuperhelte til gavn for både dem selv og resten af din organisation.

10:05 - 10:30: Pause og netværk

10:30 - 10:55: Hårde tider kalder på skarpe beslutninger – hjælper dine kundedata dig?



Jonas Almstrup
Country Commercial Director
SuperOffice Danmark / Partner

Det er hårde tider for danske virksomheder!
En strategi for at overleve er, at fastholde dine kunder gennem en enestående kundeoplevelse - ikke kun digitalt men også via fysiske møder mellem dine sælgere og kunder.

Hvis du vil i mål med strategien, skal dine medarbejdere (salg, service, marketing) følge samme regler og handle på kundedata på en struktureret måde. Salgsafdelingen skal bruge helhedsindsigt i kunderne for at kunne agere intelligent på data, købshistorik er ikke nok.

Den strukturelle tilgang til salg, marketing og kundeservice kommer til at være den afgørende faktor for om I lykkes med strategien.

I indlægget vil du få strategien forklaret i detaljer og få indsigt i hvordan du rent praktisk kan komme i mål ved brug af SuperOffice CRM.

11:00 - 11:25: CRM-data har aldrig været mere tilgængelig!



Uffe Friis Torlyn
Team Manager/Senior Consultant
Evidi / Partner



Martin Bundesen
Sales Director
Evidi / Partner

Tag med på en rejse gennem tidens gang, hvor CRM og data fusionerer i en symfoni af muligheder, der forkorter vejen fra tanke til handling.

I dette oplæg vil Uffe og Martin udforske, hvor enkelt det er at trække data ud af CRM og integrere det på Microsofts innovative dataplatform, Microsoft Fabric. De vil også kaste lys over, hvorfor Fabric er en uundgåelig del af fremtidens datalandskab!

11:25 - 11:45: Pause og netværk

11:45 - 12:15: Optimer dine digitale brugerrejser vha. data



Morten Gleerup
VP, Marketing, Communication & E-commerce
Solar Danmark A/S / Keynote



Jann Damgaard Hansen
Digital Commerce Director
Solar Danmark A/S / Keynote

Hør om Solar's arbejde med at udnytte deres enorme mængde af data til at forstå kundernes behov og derigennem skabe bedre og mere konverterende digitale brugerrejser. Og få håndgribelige eksempler på, hvordan du som btb virksomhed kan arbejde med adfærdsdata og derigennem skabe bedre resultater.

12:15 - 12:25: Debat/erfaringsudvksling v. bordene

12:25 - 13:15: Frokost og netværk

13:15 - 13:45: Bliv inspireret af Semlers success med datadrevne kundeoplevelser - strategi, valg og implementering



Morten Friis-Olsen
CMO / Head of Customer Experience
SEMLER / Keynote

Glæd dig til at blive inspireret, når Morten giver dig indsigt i, hvordan Semler arbejder strategisk med den datadrevne kundeoplevelse som en afgørende drivkraft.

Du vil få viden om de valg, som Semler har taget mht. at indsamle, analysere & udnytte data for at skabe en dybere forbindelse til deres kunder og levere målrettede oplevelser til dem.

13:45 - 14:15: Fordelen ved at anvende offentlige data, som virksomhed eller anden organisation



Martin Skovbjerg Jensen
Senior projektleder
Datavejviser.dk - Digitaliseringsstyrelsen / Keynote

Lær at genbruge de mange data, som det offentlige hver dag indsamler og udstiller. Med de åbne offentlige data kan du blandt andet udvikle løsninger inden for beredskab, kundesegmentering, rådgivning og meget mere. Gå på opdagelse i de mange data-emner på datavejviser.dk og få inspiration til anvendelse.

Fx kan du i emnerne "Transport" og "Regioner og byer" finde data der kan bruges til byplanlægning og til at styrke den grønne omstilling.

14:15 - 14:20: Opsummering v. dagens moderator



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

14:20 - 14:20: Tak for i dag