Få styr på kunde- og supportcentret

22. oktober - Pfizers Konferencecenter, Ballerup

08:30 - 08:55	**Morgenmad & registrering**
08:55 - 09:00	**Velkomst** Kim Stensdal, teknologiredaktør, Computerworld
09:00 - 09:25	**Sådan vælger man Service Management løsning** Steffen Kjeldsen, Account Manager, Draware
09:30 - 09:55	**Sådan undgår du at slå op i 7-10 systemer for at kunne svare kunden** Bjørn Jeppesen, Microsoft Kristoffer F. Vad, Director of Business Development, AlfaPeople Karsten Krauw, AM Delivery Manager, AlfaPeople
10:00 - 10:15	**Pause**
10:15 - 10:40	**Fra god kundeservice til en ekseptionel kundeoplevelse** Bo Westhoff, Country Manager Denmark, Interactive Intelligence
10:45 - 11:10	**Paneldebat**
11:15 - 11:15	**Tak for i dag**

08:30 - 08:55: Morgenmad & registrering

08:55 - 09:00: Velkomst

Kim Stensdal
teknologiredaktør
Computerworld

09:00 - 09:25: Sådan vælger man Service Management løsning

Steffen Kjeldsen
Account Manager
Draware / Partner

Introduktion til Cherwell Service Management

Hvad gør Cherwell unik:
· Bruger portaler
· Nem tilpasning af arbejdsgange
· Visiual workflow
· Skræddersyede Dashboards

I Gartner, Forbes og Forester reviews ligger Cherwell konstant helt i toppen med alt undtagen prisen. Valg af Service Management løsning er ofte et hårdt valg mellem dyre og komplekse løsninger der tager lang tid at sætte op eller mere enkle løsninger hvor dine arbejdsgange skal tilpasses til produktet i stedet for omvendt. Cherwell forener fleksibiliteten fra de dyre løsninger med en hurtigere implementering og en fornuftig og enkel prissætning.

09:30 - 09:55: Sådan undgår du at slå op i 7-10 systemer for at kunne svare kunden

Bjørn Jeppesen

Microsoft / Partner

Kristoffer F. Vad
Director of Business Development
AlfaPeople / Partner

Karsten Krauw
AM Delivery Manager
AlfaPeople / Partner

Få et kig ind i Microsoft Dynamics CRM 2013 og oplev mulighederne for kundeservice.

Microsoft Dynamics CRM er en Customer Relationship Management-løsning, der understøtter virksomhedens processer og teams i både marketing, salg og kundeservice.

I kundeservice-delen finder du ikke alene svar på alle kundehenvendelser på tværs af organisationen og kanaler. Løsningen sætter også kundeservicemedarbejderen i stand til at imponere og glæde dine kunder ved at give et 360-graders kundeoverblik ét sted, ligesom systemet kan levere det rette svar og afhjælpe kunden med det samme.

Brug Facebook, Twitter og blogs til at holde øje med feedback om jeres produkter eller brand og lad service-organisationen være der, hvor kunderne er.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: Fra god kundeservice til en ekseptionel kundeoplevelse

Bo Westhoff
Country Manager Denmark
Interactive Intelligence / Partner

Vi introducerer dig til et værktøj, der hjælper dig til at yde dine kunder en service-oplevelse ud over det sædvanlige.

I præsentationen giver vi nogle nyttige råd til, hvordan din virksomhed via en native integration til bla. Microsoft Dynamics, Lync og andre kundeserviceløsninger som Zendesk, Salesforce, og Oracle Right Now får muligheden for at kommunikere og behandle henvendelser til og fra dine kunder på en hurtig og effektiv måde.

Vi runder også trenden sociale medier og kundeservice. Endvidere giver værktøjet dig mulighed for at måle og følge op på dine kundeservice-agenter samt gennemgå og analysere kaldshistorik.

Vi gennemgår en specifik kundecase, som beskriver de fordele, de har opnået ved at implementere en multi channnel kontaktcenter-løsning.

10:45 - 11:10: Paneldebat

Steffen Kjeldsen, Draware
Bjørn Jeppesen, Microsoft
Karsten Krauw AlfaPeople
Bo Westhoff, Interactive Intelligence

11:15 - 11:15: Tak for i dag