

Få styr på kunde- og supportcentret

10. september - Wihlborgs Konferencenter (Pfizers), Ballerup

08:30 - 08:55	Morgenmad & registrering
08:55 - 09:00	Velkomst Kim Stensdal, teknologiredaktør, Computerworld
09:00 - 09:25	salesforce Jan Verbrugghe, Solution Strategist, salesforce.com
09:30 - 09:55	Interactive Intelligence & Advania Bo Westhoff, Country Manager Denmark, Interactive Intelligence Peter Svendsen, CIC Sales, Advania
10:00 - 10:30	Pause
10:30 - 10:55	AlfaPeople Kristoffer F. Vad, Director of Business Development, AlfaPeople
11:00 - 11:40	Case: Thomas COOK Terje Dahl, Virksomhedesansvarlig for customer service, TCNE Norden
11:45 - 11:45	Tak for i dag

08:30 - 08:55: Morgenmad & registrering

08:55 - 09:00: Velkomst



Kim Stensdal
teknologiredaktør
Computerworld

09:00 - 09:25: salesforce



Jan Verbrugghe
Solution Strategist
salesforce.com / Partner

Salesforce Service Cloud is built on the Salesforce Customer Success Platform, giving you a 360-degree view of your customers and enabling you to deliver smarter, faster, and more personalized service.

In addition to being a pioneer in cloud-based sales force automation, Salesforce is the recognized leader for CRM customer engagement. With Service Cloud, you can automate service processes, streamline workflows, and surface key articles, topics, and experts to transform the agent experience. Connecting one-to-one with every customer, across multiple channels and on any device, was never easier.

Come and listen to Jan Verbrugghe from Salesforce Belgium, explaining why NOW is the time for Service Organisations to step up and be all over the Customer Journey discussions going on in companies these days.

09:30 - 09:55: Interactive Intelligence & Advania



Bo Westhoff
Country Manager Denmark
Interactive Intelligence / Partner



Peter Svendsen
CIC Sales
Advania / 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 Salesforce, og du 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 sammen med VING, som beskriver de fordele, kunden har opnået ved at implementere en multi channel kontaktcenter-løsning

10:00 - 10:30: Pause

10:30 - 10:55: AlfaPeople



Kristoffer F. Vad
Director of Business Development
AlfaPeople / Partner

En velfungerende kundeservice, hvor kunderne hurtigt og effektivt kan få svar på deres spørgsmål, er helt central for mange virksomheder, der ønsker at pleje et godt forhold til brugerne af virksomhedens produkter.

I modsætning til tidligere anvender kunderne i dag en række forskellige platforme - computer, tablet, smartphone, sociale medier, mail og lignende.

Det gør det nødvendigt for kundeservice at være tilgængelig på alle platformene.

Mange steder har det ført til opdeling af kundeservice-afdelingerne i flere afdelinger, hvilket er uhensigtsmæssigt.

Med en multikanal-kundeservice kan man imidlertid sagtens komme til at interagere med sine kunder via lige præcis den kanal, som kunderne foretrækker til hver en tid, ligesom kundeservice med en multikanal-løsning kan komme til at spille tæt sammen med salgsafdelingen.

I dette oplæg vil Kristoffer Vad fortælle hvordan, det kan komme til at fungere. Og hvilke fordele, man kan få ud af at tænke bredere i sin kundesupport.

11:00 - 11:40: Case: Thomas COOK



Terje Dahl

Virksomhedensansvarlig for customer service
TCNE Norden / Partner

Customer service: Hvordan møder vi vores kunder og yder den service, som giver størst kundetilfredshed? Hvilke tjenester, teknikker og arbejdsmetoder hjælper os bedst til at opnå vores mål for Customer satisfaction?

□

11:45 - 11:45: Tak for i dag