

Customer Relationship Management (CRM)

2. februar - Wihlborgs Konferencenter (Pfizers), Ballerup

08:30 - 08:55	Morgenmad & registrering
08:55 - 09:00	Velkomst Kim Stensdal, teknologiredaktør, Computerworld
09:00 - 09:25	DRI Nordic: Bryd CRM muren: Fra systemfokus til kundeperspektiv Britt Koch Frykman, Sales Manager, DRI Nordic
09:30 - 09:55	CASE Toke Godiksen, it-manager, Saint Gobain Distribution Danmark
10:00 - 10:15	Pause
10:15 - 10:40	Microsoft: Skab gode kundeoplevelser Jan Neustrup Trudslev, CRM Lead Denmark, Microsoft
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: DRI Nordic: Bryd CRM muren: Fra systemfokus til kundeperspektiv



Britt Koch Frykmann
Sales Manager
DRI Nordic / Partner

CRM er en nøgle til forretningssucces. Men nøglen til succesfuld CRM findes ikke i tomme løfter om simple og brugervenlige it-systemer. Skal virksomheden for alvor høste de forretningsmæssige gevinster af CRM, må fokus flyttes fra system til strategi, og muren mellem interne siloer nedbrydes. Koden er at indtænke kundeoplevelsen i virksomhedens komplette værdikæde.

I de seneste 10 år har DRI Nordic hjulpet både danske og udenlandske virksomheder med at udvikle og implementere cloudbaserede teknologier og platforme, der går på tværs af CRM, salg, marketing og support. DRI Nordic præsenterer et helt nyt plugin-modul - Addoptify Customer Journey Object der flytter CRM til et strategisk niveau, eliminerer interne siloer og synkroniserer alle kunderettede aktiviteter med kundens beslutningsproces. Baseret på konkrete resultater fra mere end 250 kundeprojekter vil DRI Nordic give sit svar på, hvordan du med dette plugin-modul kan flytte CRM til et nyt niveau.

09:30 - 09:55: CASE



Toke Godiksen
it-manager
Saint Gobain Distribution Danmark / Partner

MicroPartner blev valgt som leverandør, da Saint Gobain Distribution Danmark skulle vælge nyt CRM-system for 500 brugere i hele organisationen.

Toke Godiksen, it-manager i Saint Gobain Distribution Danmark, vil give et indblik i, hvordan MicroPartner har hjulpet med den igangværende implementering. CRM handler ikke så meget om it-systemet, men mere om processer, forandringsledelse og den interne modtagelse af CRM.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: Microsoft: Skab gode kundeoplevelser



Jan Neustrup Trudslev
CRM Lead Denmark
Microsoft / Partner

Positive kundeoplevelser er en afgørende faktor for at kunne tiltrække nye kunder og fastholde de eksisterende. Microsoft Dynamics CRM hjælper virksomheder med at skabe et samlet billede af kundernes adfærd, således at kunderne gang på gang får en god oplevelse, og dermed vender tilbage for at købe mere.

Med Microsoft Dynamics CRM kan du samle salg, service og marketing samt indsamle og udnytte viden fra sociale medier. Kom og hør vores bud på, hvordan fremtiden ser ud - bestemt af jeres kunder, styret af Microsofts teknologier og jeres processer.

10:45 - 11:10: Paneldebat

*Britt Koch Frykmann, DRI Nordic
Toke Godiksen, Saint Gobain Distribution
Jan Neustrup Trudslev, Microsoft*

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