

Customer Relationship Management (CRM)

31. januar - Wihlborgs Konferencenter, Ballerup

08:30 - 08:55	Morgenmad & registrering
08:55 - 09:00	Velkomst Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
09:00 - 09:25	Sådan lykkes du med CRM Nikolaj Takla, direktør, Lundalogik
09:30 - 09:55	Gør op med status quo Brian Rygaard, markedschef, Progressive A/S
10:00 - 10:15	Pause
10:15 - 10:40	Den intelligente kundeplatform og digital transformation. Hvad kræves der af it og af forretningen? Michael Schmidt, markedschef, AlfaPeople
10:45 - 11:10	User adoption med gamification Kasper Birch Olsen, principal solution architect, ProActive
11:15 - 11:40	Paneldebat
11:45 - 11:45	Tak for i dag

08:30 - 08:55: Morgenmad & registrering

08:55 - 09:00: Velkomst



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:00 - 09:25: Sådan lykkes du med CRM

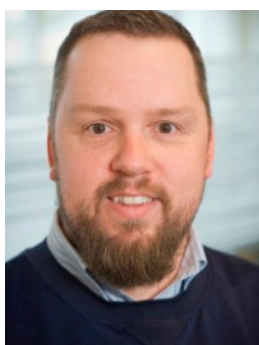


Nikolaj Takla
direktør
Lundalogik / Partner

11 skridt, der sikrer en god implementering. "If shit goes in, shit comes out" gælder i allerhøjeste grad for CRM-systemer.

Nikolaj Takla tager dig gennem 11 skridt, som skal til for at lykkes med CRM, så man får et system, man ikke kan leve uden. Resultatet? Du går smilende fra seminaret med en tjekliste i hånden og en følelse af at "det her med CRM egentlig ikke er så svært." Nikolaj Takla vil også vise lidt om, hvad fremtiden byder på inden for CRM.

09:30 - 09:55: Gør op med status quo



Brian Rygaard
markedschef
Progressive A/S / Partner

Brian Rygaard vil vise, hvorfor det er nødvendigt at bryde med den gængse implementeringsform, som er blevet markedsstandard, hvis man skal opnå det, som vi alle ønsker, nemlig en succesfuld CRM-implementering, der understøtter forretningskritiske udfordringer.

Hvorfor tale markedsstandardløsninger, når det i virkeligheden handler om at sætte fokus på det, der er værdiskabende og forretningsunderstøttende for netop din virksomhed?

Brian Rygaard vil forholde sig til konkrete business cases, som vi tidligere har løst.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: Den intelligente kundeplatform og digital transformation. Hvad kræves der af it og af forretningen?



Michael Schmidt
markedschef
AlfaPeople / Partner

CRM i dag er ikke, hvad det var engang. CRM er i dag den mest kritiske og strategiske software-asset, når det handler om at øge konkurrencekraften, væksten i omsætningen og markedsandele.

CRM favner alle kundeprocesser i virksomheden, men det kræver, at både it og resten af forretningen er gearet til det. Indlægget vil stille skarpt på de nye muligheder og på, hvad det kræver af it og af forretningen.

10:45 - 11:10: User adoption med gamification



Kasper Birch Olsen
principal solution architect
ProActive / Partner

Hvordan får vi brugeren til at anvende de systemer, som virksomheden stiller til rådighed? I de senere år er user adoption blevet et stort fokusområde for mange virksomheder, for hvad hjælper det, at vi designer et fremragende CRM-system, hvis det ikke bliver anvendt? Hvilken værdi har en rapport over salgspipeline, hvis virkeligheden er en helt anden?

Gamification er både et mindset og en teknologi til at gøre hverdagen med et it-system til en leg - både når det handler om at lukke ordrer, håndtere servicesager eller noget helt tredje.

11:15 - 11:40: Paneldebat

*Michael Schmidt - AlfaPeople
Nikolaj Takla - Lundalogik
Brian Rygaard - Progressive
Kasper Birch Olsen - ProActive*

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