

Få styr på jeres kundeprocesser!

7. november - Microsoft, Lyngby

08:45 - 09:00	Registrering og morgenkaffe samt let morgenmad
09:00 - 09:10	Velkomst Marc Taarup, CRM KAM, MicroPartner A/S
09:10 - 09:50	Få styr på processerne Per Østergaard Jacobsen, Direktør og ekstern lektor, Efficiens.nu og CBS
09:50 - 10:05	Pause
10:05 - 10:50	Processer der understøtter hverdagen Stig Højmark Jensen, CRM manager, KOMPAN
10:50 - 11:30	Understøtter jeres processer kundeoplevelsen? Allen Cambell, forretningskonsulent, MicroPartner A/S
11:30 - 11:55	Spørgsmål
12:00 - 12:00	Sandwich og vand

08:45 - 09:00: Registrering og morgenkaffe samt let morgenmad

09:00 - 09:10: Velkomst



Marc Taarup
CRM KAM
MicroPartner A/S / Partner

09:10 - 09:50: Få styr på processerne



Per Østergaard Jacobsen
Direktør og ekstern lektor
Efficiens.nu og CBS / Keynote

CRM-konceptet giver kundefokus. Men det er ikke uden udfordringer, da 50% af alle CRM-projekter fejler. Det har forskellige årsager, men involvering fra kernepersoner fra projektets begyndelse er en vigtig parameter for at projektet lykkes. Projektet er ikke et it-projekt – det handler om mennesker, kultur, processer tilsat en smule it. Det handler om at forankre en forretningsstrategi. Ny forskning kommer endvidere med helt nye årsager/forklaringer på de høje fejlratere.

09:50 - 10:05: Pause

10:05 - 10:50: Processer der understøtter hverdagen



Stig Højmark Jensen
CRM manager
KOMPAN / Partner

KOMPAN opererer i 17 lande. Hvert land opererer forskelligt og har egne processer. Det ønsker KOMPAN ikke at ændre ved at implementere en proces for alle. Man ønsker en løsning, som kan understøtte de forskellige processer, hvert land arbejder med, og som samtidig gør det enkelt både at købe og sælge KOMPANS produkter. Som led heri besluttede KOMPAN at gå fra en løsning, som primært var et internt rapporteringssystem til Microsoft Dynamics 365-plattformen, der både kan håndtere de forskellige landes processer og lette købsprocessen for kunderne.

10:50 - 11:30: Understøtter jeres processer kundeoplevelsen?



Allen Cambell
forretningskonsulent
MicroPartner A/S / Partner

Med en platform, der kan understøtte samtlige forretningsprocesser, kan det være svært at vide, hvor man skal begynde. Derfor vil vi anbefale "tænk stort, start småt". Vi skal både forstå forretningen og kundernes behov. Dernæst kan vi identificere den største udfordring og udforme processen med kunden i fokus. Når første udfordring er løst, kan vi arbejde videre med de øvrige udfordringer og udforme processer, der løser dem. Herved sikrer vi, at vi rent faktisk kommer i gang med projektet, og ved at have kunden som omdrejningspunkt, sikrer vi også, at den understøtter kundeoplevelsen, og at løsningen bliver brugt.

11:30 - 11:55: Spørgsmål

12:00 - 12:00: Sandwich og vand