CRM: Bedre og mere effektiv kundehåndtering i en digital tidsalder

27. november - Wihlborgs Konferencecenter, Ballerup

08:30 - 08:55	**Registrering og morgenmad**
08:55 - 09:00	**Velkomst** Steffen Villadsen, Idé - og ledelsesredaktør, Computerworld
09:00 - 09:25	**Opdag Microsoft Dynamics 365** Kristoffer F. Vad, Director of Business Development, AlfaPeople
09:30 - 09:55	**Hør hvordan SuperOffice håndterer kunderejsen** Pernille Møller Lund, adm. direktør, SuperOffice Danmark Martin Georg Houlberg Jensen, customer experience manager, SuperOffice Danmark A/S
10:00 - 10:15	**Pause**
10:15 - 10:40	**CRM: It's actually customer "experience" management** Sunil Chitale, president, Kalpavruksh Technologies
10:45 - 11:10	**Danske spil - valg og implementering af CRM** Claus Møldrup, partner, Quorum Consulting P/S René Johansen, teamleder Kundeservicecenter, Danske Spil
11:15 - 11:55	**GDPR og CRM** Martin Folke Vasehus, Advokat, founder og CEO, ComplyCloud
12:00 - 12:25	**Paneldebat**
12:30 - 12:30	**Tak for idag og sandwich to-go**

08:30 - 08:55: Registrering og morgenmad

08:55 - 09:00: Velkomst



Steffen Villadsen
Idé - og ledelsesredaktør
Computerworld

09:00 - 09:25: Opdag Microsoft Dynamics 365



Kristoffer F. Vad
Director of Business Development
AlfaPeople / Partner

Med Dynamics 365 kan din virksomhed markedsføre smartere, sælge mere effektivt og interagere og reagere overalt. Platformen udnytter AI og business intelligence og har en mere produktiv integration med de Office 365-apps, som du allerede bruger. Og det hele er i skyen.

09:30 - 09:55: Hør hvordan SuperOffice håndterer kunderejsen



Pernille Møller Lund
adm. direktør
SuperOffice Danmark / Partner



Martin Georg Houlberg Jensen
customer experience manager
SuperOffice Danmark A/S / Partner

For os er det vigtigt at sætte kunden i centrum.

Kunderne kan kontakte dig gennem en række forskellige kanaler såsom email, telefon og hjemmesider. De kan også kontakte dig gennem forskellige afdelinger som salg, marketing og kundeservice. Uanset hvordan giver dit CRM-system dig indsigt.

Men hvordan lykkes jeres virksomhed med CRM? Hør vores bud på en CRM-strategi og ikke mindst bud på, hvordan I får CRM forankret i jeres organisation.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: CRM: It's actually customer "experience" management



Sunil Chitale
president
Kalpavruksh Technologies / Partner

We believe CRM goes beyond relationship management and needs to focus upon giving the customer the best possible experience consistently every time.

This can be made possible by connecting the core CRM blocks like Field Service with a wide array of new age devices and tools for a uniform experience.

Kalpavruksh will take you through one such Prototype that we have successfully developed which seamlessly integrates IoT devices with business solutions like Field Service, Sales, Marketing Inventory, and Procurement, amongst others through an Azure cloud.

10:45 - 11:10: Danske spil - valg og implementering af CRM



Claus Møldrup
partner
Quorum Consulting P/S / Partner



René Johansen
teamleder Kundeservicecenter
Danske Spil / Partner

Som uafhængig rådgiver hjælper Quorum Consulting organisationer med udvikling af ledelse, forretning og kundeoplevelser - fra indledende strategi og afklaring af scope til valg og implementering af system – i dette tilfælde CRM. I Danske Spil var opgaven at implementere CRM og klargøre organisationen til den ret omfattende forandring, som et nyt CRM-system medførte for team leads og medarbejdere i kundeservice.

11:15 - 11:55: GDPR og CRM



Martin Folke Vasehus
Advokat, founder og CEO
ComplyCloud / Partner

CRM-systemer giver næsten ubegrænsede muligheder for at registrere data og persondata om kunder, brugere og samarbejdspartnere. Det kan i praksis være svært at håndtere CRM i forbindelse med overholdelse af GDPR og databeskyttelsesloven. På oplægget får du konkrete bud på, hvordan man som virksomhed kan styre og dokumentere brug af CRM, så virksomheden kan dokumentere overholdelse af GDPR og databeskyttelsesloven.

12:00 - 12:25: Paneldebat

Kristoffer F. Vad, AlfaPeople
Pernille Møller Lund, SuperOffice Danmark
Claus Møldrup, Quorum Consulting
Martin Folke Vasehus, CIT Advokatfirma
Sunil Chitale, Kalpavruksh Technologies

12:30 - 12:30: Tak for idag og sandwich to-go