

WEBINAR

11. marts 2021

Kom i gang med din Kunderejse



Dagens værter

Pernille Møller Lund

Adm. Dir SuperOffice DK

pml@superoffice.dk



Jeanette Small Strøm

Customer Experience Consultant

Dagens menu

- Kortlægning af Kunderejsen; en nødvendig konkurrenceparameter i dagens marked
- Kunderejsens 7 faser
- Kortlægning af Kontaktpunkter (Touch points)
- Sæt dig i kundens sko; udefra og ind synsvinkel
- Harmonerer kundens kontaktpunkter med jeres kontaktpunkter?
- Eksempler på hvilken SuperOffice funktionalitet der kan bringes i spil i de forskellige kontaktpunkter



GET STARTED WITH YOUR CUSTOMER JOURNEY



Opsummering

- Identificer forretningsincitamentet og definer KPI'er
- Proces
 - Kortlæg aktiviteter (udefra-in)
 - Kortlæg kontaktpunkter (dine og kundens)
 - Identificer uoverensstemmelser
 - Hvordan kan din SuperOffice gøre kontaktpunkterne endnu mere digitale, automatiseret og kundeorienteret?
- Kunderejsen er dynamisk – bør løbende analyseres
- Få ledelsens mandat



Brugermanualer, artikler og webcasts

Brugermanualer

- [Learn the essentials](#)

Artikler

- [Customer Journey: How to drive profitable business growth](#)
- [Håndter en sikker tilbagevenden til kontoret med SuperOffice](#)
- [Forbliv produktiv under krisetider](#)
- [Sådan hjælper du kunder i udfordrende tider og får dem til at blive](#)

Webcasts

- [Diverse webcasts](#)



Hold øje med din mail-indbakke

- PowerPoint præsentation
- Optagelsen af webinarret



Feedback

Send meget gerne din feedback til:
pml@superoffice.dk





Tid til spørgsmål





Tak for i dag!

