

Infor CRM Epiphany Agenda

Raum: Kaminzimmer

13:30 Uhr

Anforderungen an moderne Multi-Channel CRM Lösungen / Plattformen im B2C-Bereich

Renate Gross & Manfred Schimmel, beide Infor CRM Epiphany Sales Manager

Gemeinsam mit Ihnen möchten wir die häufigsten Anforderungen an moderne Multi-Channel CRM Lösungen und Plattformen im B2C Bereich diskutieren und Ihnen Anhaltspunkte darlegen, wie die Infor CRM Epiphany Lösung Sie dabei unterstützt, mit Ihren Kunden einen Dialog zu starten, welcher konsistent über alle Kanäle hinweg geführt werden kann. Gerne vermitteln wir Ihnen Gedankenanstöße wie Sie gemeinsam mit uns die Loyalität Ihrer Kunden zu Ihren Produkten und Serviceangeboten fördern bzw. ausbauen können, um in der Folge Ihre Unternehmensergebnisse weiter erfolgreich zu optimieren.

14:00 Uhr

Vorstellung von Infor CRM Epiphany / Marketing Solutions

Boris Bokern, Infor CRM Epiphany Sales Consulting

In dieser Präsentation erhalten Sie einen strukturierten Überblick über das Modul Marketing. Dieses vereint Inbound und Outbound Marketing Funktionen und ermöglicht Ihnen auf diese Weise einen einheitlichen Kampagnenprozess. Ebenso wird Ihnen gezeigt, wie Sie Real-Time Profile über Ihre Kunden anlegen können, um mittels selbstlernender Analysen die optimalen Angebote zum Zeitpunkt des Kundenkontakts zu finden. Diese Innovation ermöglicht Ihnen eine optimale Umsetzung von NEXT BEST OFFERS / NEXT BEST ACTIVITIES.

14:30 Uhr

Kaffeepause

15:00 Uhr

Vorstellung von Infor CRM Epiphany / Sales & Service

Arnold Schiechl, Infor CRM Epiphany Sales Consulting

In dieser Präsentation erhalten Sie wichtige Informationen über die Produkt CRM Epiphany Module Sales & Services. CRM Epiphany Sales beinhaltet Sales Force Automation Funktionen wie etwa Kontaktmanagement und Opportunity Management welche den Vertrieb durch die Einbindung von analytischen Funktionen im Kundenkontakt unterstützen. CRM Epiphany Sales wiederum unterstützt moderne, kundenorientierte Contact Center durch einen echten "Single View of Customer" über alle existierenden Systeme. Mit Hilfe dieses Modules wird eine Reduzierung von Gesprächszeiten ermöglicht und Ihre Agenten werden dabei effizient unterstützt, Probleme des Kunden schon beim ersten Anruf zu lösen. Durch intelligente Real-Time Analysen können Kundenkontakte in den verschiedenen Kanälen (Email, Telefon, Web) zur Umsatzsteigerung genutzt werden.

15:30 Uhr

Vermeidung von Problemen bei der Umsetzung von CRM-Anforderungen

Dkfm. Peter Hopp, Managing Consultant, Capgemini Austria

Die Einführung eines Customer Relationship Management Systems bedeutet oftmals eine enorme Herausforderung für alle beteiligten Personen, Abteilungen und Partner. Die von einem unserer CRM Epiphany Implementierungspartner gesammelten Erfahrungen werden Ihnen in diesem Vortrag nähergebracht und sollen Ihnen Hilfestellungen bieten, mögliche Herausforderungen vor und während einer Implementierung nicht nur zu erkennen sondern auch erfolgreich mit unserer Hilfe vorausblickend gegensteuern.