



Customer Relationship Management (CRM) og Power Platform

Oslo, 14. november 2024

CRM Teamet

Anders Jensen

Avdelingsleder



Anita Y. Aasheim

Power Platform
Solution Architect



Ina N. Tenold

Power Platform
Functional Consultant



Mathilde S. Jensen

Power Platform
Functional Consultant



Emilie L. Vårdal

Power Platform
Functional Consultant



Marianne Rudlang

Power Platform
Functional Consultant



Architect CRM

Business Consultant CRM

Business Consultant CRM

Business Consultant CRM

Business Consultant CRM

Dynamics 365 Sales

Dynamics 365 Sales gir deg verktøyene for å drive salget effektivt ved å optimalisere salgsprosesser, automatisere oppgaver og gi innsikt i sanntid



Økt salg og produktivitet

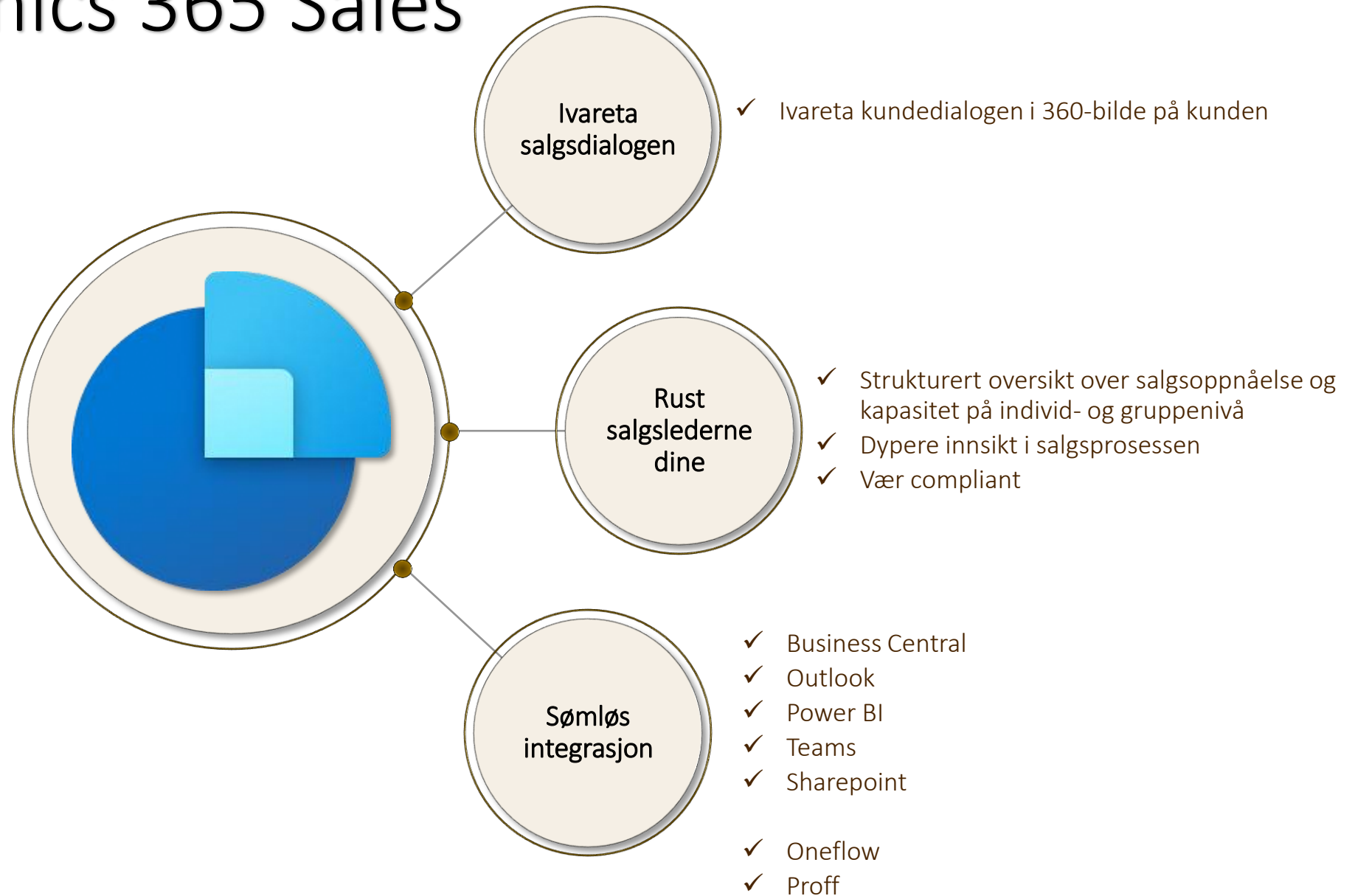
- Løft brukeropplevelsen for selgerne
- Unngå manuelle rutiner og dobbeltregistreringer
- Få en bedre struktur over salget
- Leadgenerering



Gi selgerne verktøy til å vinne salget

- Forbedre resultatene med tilpassede salgsprosesser
- Prioriteringsstøtte og arbeidsflater
- Automatisering

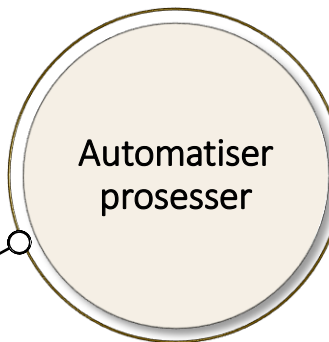
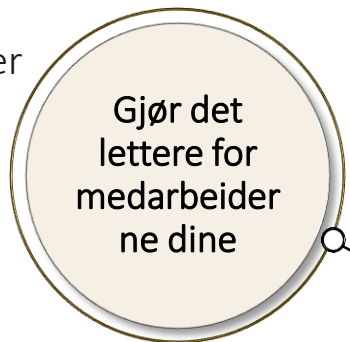
Dynamics 365 Sales



Dynamics 365 Customer Service

Effektiviserer kundeservice, automatiserer oppgaver og hjelper deg å bygge sterkere kunderelasjoner

- ✓ Samle og fordele henvendelser
- ✓ Fokuser på å levere kvalitetsservice
- ✓ Sikre at hver sak blir håndtert
- ✓ Ivareta dialog i 360-bilde på kunden

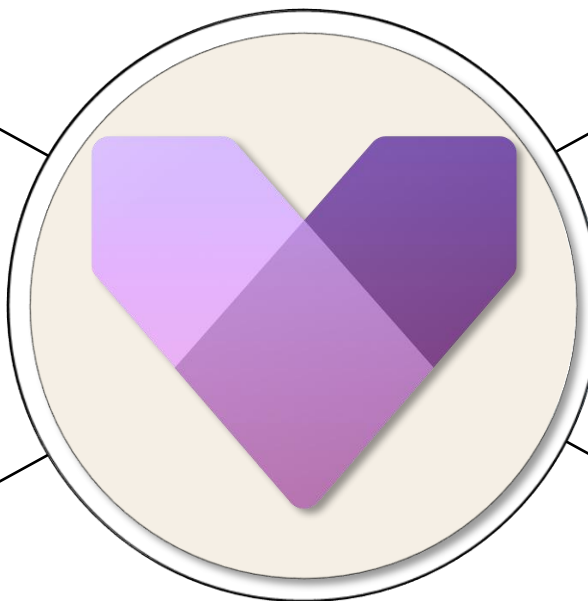


- ✓ Saksopprettelse
- ✓ Kundeoppfølging
- ✓ SLA

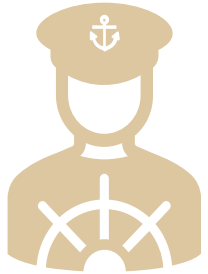
- ✓ Gjenkjenn kunden
- ✓ Bli oppdatert på historikk
- ✓ Sikre god samhandling og kundefølgning



- ✓ Kategorisering av saker
- ✓ E-postmaler
- ✓ Kunnskapsartikler



Dynamics 365 Customer Service



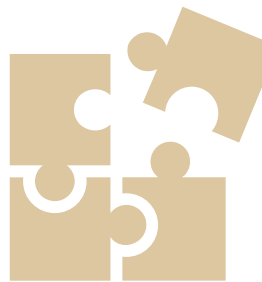
Kundeserviceledelse

- Sikre viderefordeling ved fravær og ferier
- Få oversikt over trafikk og kapasitet, og lag prognoser



Samspill i bedriften

- Customer Service, Sales og Customer Insights Journeys
- Dialog lagres på samme kundekort og data tilgjengeliggjøres i de forskjellige appene



Aktuelle integrasjoner

- ✓ Outlook
- ✓ Teams
- ✓ Sharepoint
- ✓ Power Pages

Customer Insights Journeys

Verktøy som hjelper bedrifter lage personlige og automatiske kundereiser → kunderelasjon

Starte kundereise:

- ✓ Kundehandling → klikket på et produkt
- ✓ Målgruppe (Segment) → besøkt nettsiden den siste måneden
- ✓ E-post, SMS eller push-varsling



Segment, Trigger

- Hvem ønsker man å nå ut til?
- Kundedata CRM
- Kunder, kontakter og leads



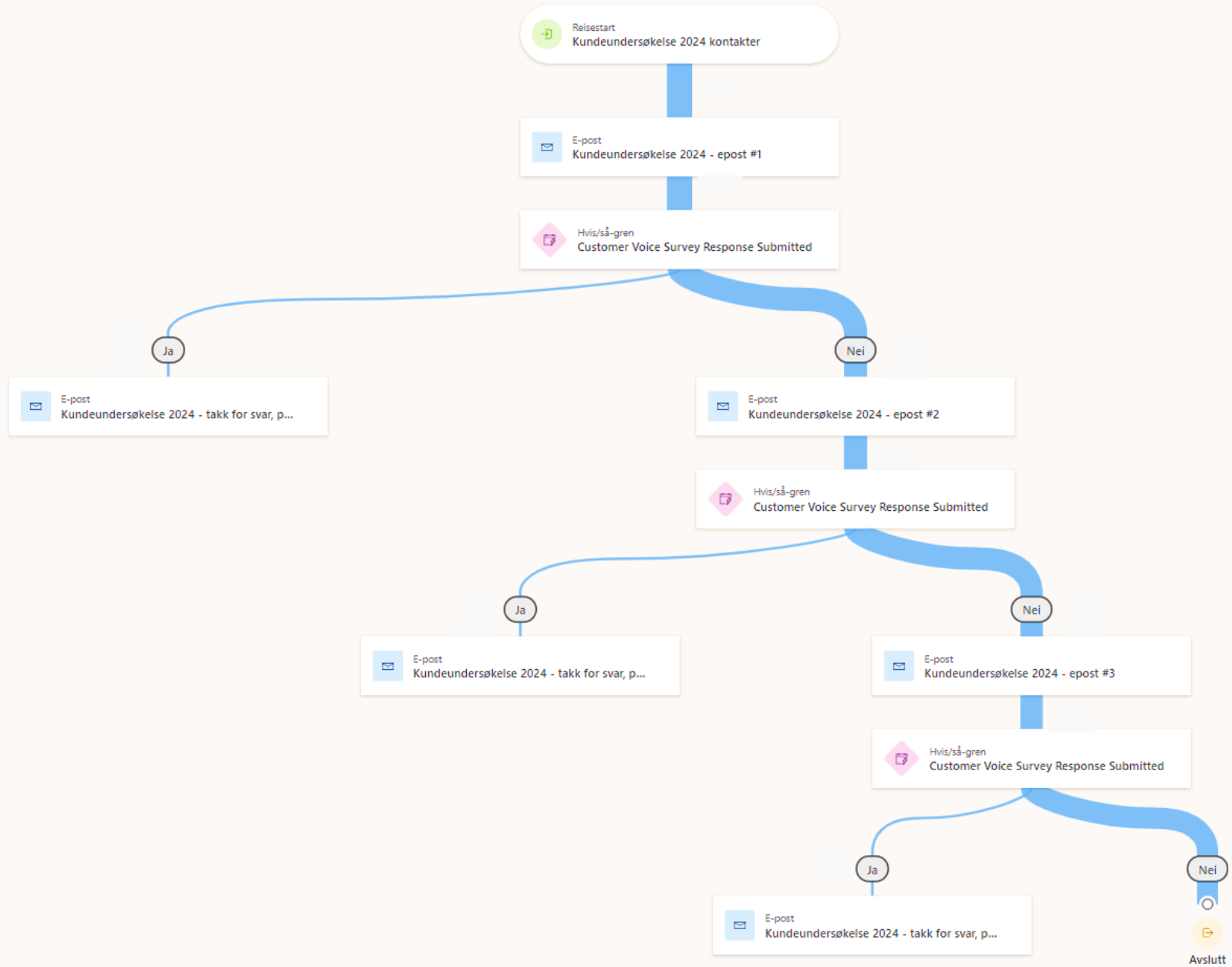
Kommunikasjon

- Hvilken kanal?
- E-post, tekstmelding, push-varsel
- Kombinasjon
- Spørreundersøkelser



Forståelse

- Riktig kunde, riktig tidspunkt i riktig kanal
- Utsendelse til «Ny kunde» meldt seg inn, gjort sitt første kjøp?



Customer Insights Journeys - Events

Applikasjonen veileder brukeren gjennom hver fase:



Customer Insights Data



Microsoft sin Customer Data Platform (CDP)

- ✓ Inkludert i Customer Insights-lisens
- ✓ Samler inn data fra ulike kilder, utover CRM
- ✓ Grunnlag for segmentering og kunde profiler
- ✓ Analyse og kundeinnsikt
- ✓ Bruk AI og maskinlæring for å avdekke mønstre og forutse kundeadferd

Power Sourcing App

Strukturert måte å innhente leverandørinformasjon i innkjøpsprosessen



Rangering av tilbydere i innkjøpsprosessen



Ranger etter kriterier som pris, kvalitet, leveringstid og bærekraft



Få oversikt over relevante tilbydere innenfor et eller flere produktområder



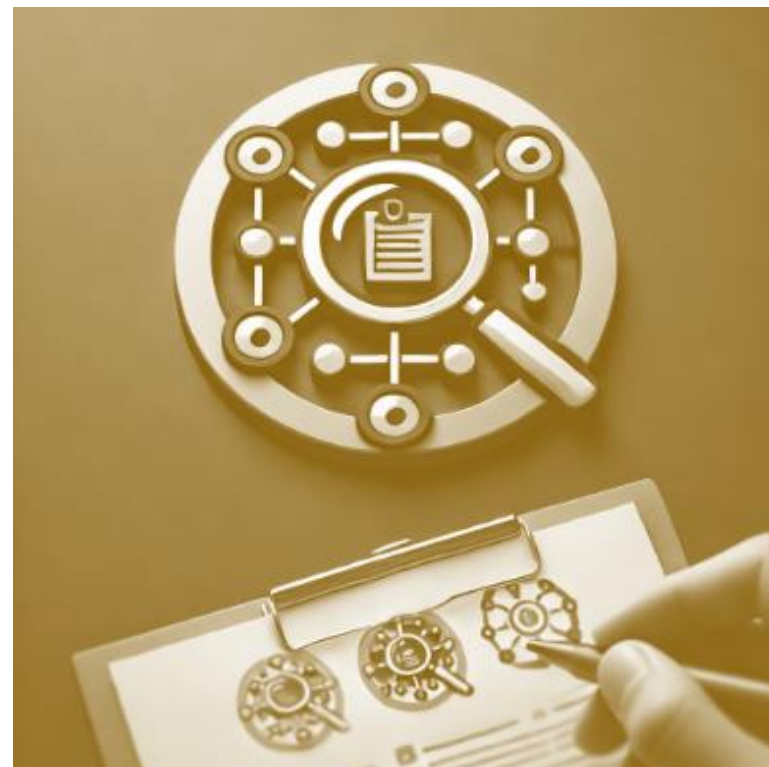
Pipeline – følge fremdriften og få oversikt i innkjøpsprosessen



Åpenhetsloven – sett kriterier for regelverk, miljøhensyn, bærekraft og kontraktskrav



Sikre nødvendige kvalifikasjoner og sertifikater



Power Sourcing App

LEVERANDØRFORVALTNING



- Enkel administrasjon
- Sporing av innkjøpsdialog
- Identifisering av pålitelige og bærekraftige tilbydere

KPI-RAPPORTER OG ANALYSER



- Sanntidsdashboard med innsikt i tilbyderes totale score
- Gode arbeidsflater for innkjøper

TILBUDSANALYSE



- Sammenligning av tilbud
- Identifisering av beste tilbyderen basert på egne kriterier

✓ Tidsbesparende

✓ Strukturert evaluering

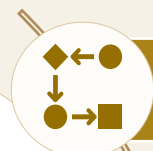
✓ Kvalitet

App til Prosjektstyring i CRM

Berikelse til Oseberg Avanser Prosjekt(OAP)

- Få et overordnet bilde av fremdrift og status på deloppgaver i prosjekter -

“ En prosjektstyringsapp som administrerer og samler all informasjon og kommunikasjon. Følg med på fremdriften og hold deg oppdatert på statusen til prosjektene dine ”



Skreddersydd prosjektprosess



Orkestrering av prosjektoppgaver og sjekklister



Støtte i beslutningsprosesser



Forbedret prioriteringsstøtte



Integrert med Business Central Prosjekt (OAP)



Økt produktivitet i prosjektet

Nøkkelfunksjoner i Prosjektstyrings Applikasjonen

PROSJEKTSTYRING PÅ PROSESSNIVÅ

Administrer prosjekter, tildel oppgaver og spor fremdrift på prosessnivå



RESSURS- OG OPPGAVESTYRING

Tildel oppgaver i prosjektet og få oversikt over de ressurser som jobber på samme prosjekt



AUTOMATISERING OG TILPASNING

Automatiser prosesser, som fristvarslinger og godkjenninger. Lag smarte arbeidsflyter og øk effektiviteten



SØMLØS INTEGRASJON

Sømløs integrasjon mot:

- Oseberg Avansert Prosjekt
- Microsoft Outlook
- Sharepoint og Teams
- Rapportering i Power BI



Preboarding og Onboarding applikasjon

Gir dine ny-ansatte en myk, trygg start, og lar dem bygge både selvtillit og relasjoner på en strukturert måte.



Multirolle-styring: Tilpasset både leder, fadder, nyansatte og kolleger.



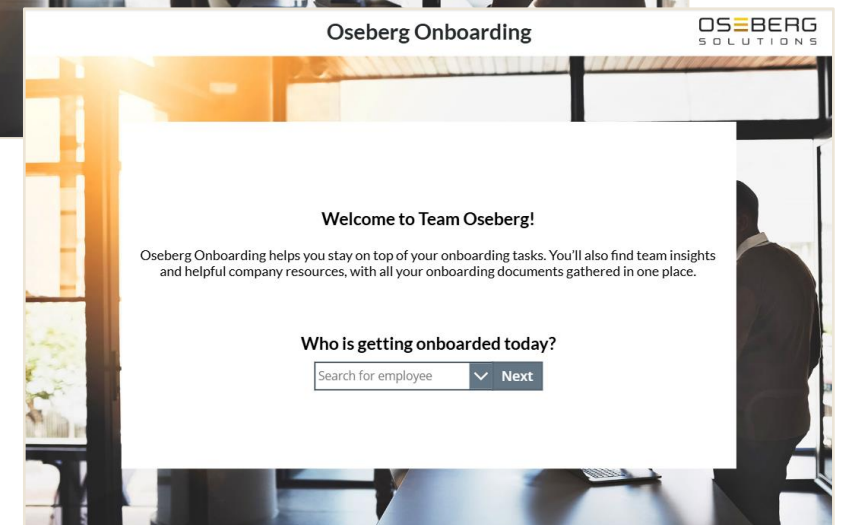
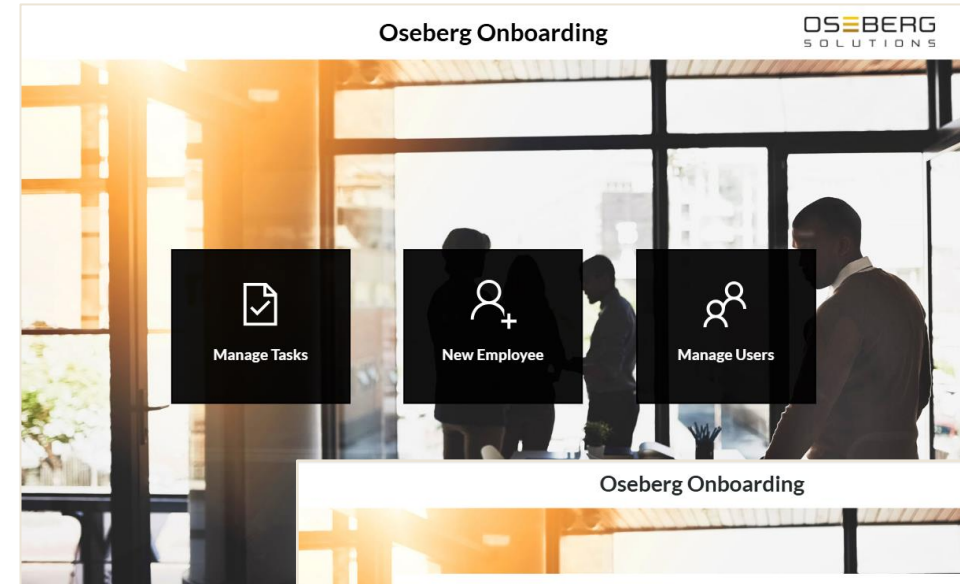
Oversiktlig oppfølging og ansvarfordeling: Ledere og mentorer får en klar fordeling av ansvar og oppgaver, noe som gir en effektiv og strukturert onboarding.



Power Automate: Automatiserte oppgaver, e-poster og varsler sikrer at ingenting blir glemt. Videre delegér med et tastetrykk og hold alle involverte oppdatert.



Samlet oversikt over læring og utvikling: Hold oversikt over kurs, selvstudier, kommende opplæringer og oppgaver som skal fullføres. Nye medarbeidere ser tydelig hva som ligger foran dem, og teamet kan enkelt følge med på progresjon.



01
Add New Employee

New Onboarding

OSBERG SOLUTIONS

* Name
John Miller

Office Location
Oslo

Start date
01.12.2024 09:00

Private Email
johnmiller@gmail.com

Private Phone
12131415

Work Email
jm@oseberg.no

Work Phone
13141516

Manager
Emilie Lyngholm Vårdal

Position
Sales Manager

Mentor
Search for users

Team
Sales

Journey Stage
Onboarding

Save

- Onboarding
- Reboarding
- Crossboarding
- Offboarding
- Retirement

03
Task Information

Oseberg Solutions AS Security Awareness Training

Phishing - e-mail and websites

Finish the course by follow the link below
Duration: 3-6 minutes

[Start The Course!](#)

02
Manage Tasks

Onboarding Tasks

Business Consultant
Emilie Lyngholm Vårdal

Description	Assignee	Reassign	Deadline	Status	Information
Send Welcome Email	AJE	To [v] [envelope]	29.10.2024 09.00	Done	[chevron-right]
Intro to Business Central (BC)	AJE	To [v] [envelope]	01.11.2024 09.00	Done	[chevron-right]
Intro to Osbeberg	HR	To [v] [envelope]	02.11.2024 09.00	Done	[chevron-right]
Technology Setup	MSJ	To [v] [envelope]	05.11.2024 09.00	Not Done	[chevron-right]
Employee ID Setup	MSJ	Ava Johnson [v] [envelope]	07.11.2024 09.00	Done	[chevron-right]
Security Awareness Training - Phishing	ELJ	To [v] [envelope]	12.11.2024 09.00	Not Done	[chevron-right]
Add new employee to relevant groups in Teams	AYA	Olivia Nguye [v] [envelope]	21.11.2024 09.00	Not Done	[chevron-right]

04
Reports

Reports

Manager	Team	Completed tasks	Uncompleted tasks	Onboarding status	View
John Miller	Sales	174	26	87%	[chevron-right]
Sophia Ramirez	Marketing	128	72	64%	[chevron-right]
Liam Patel	Product Development	128	72	64%	[chevron-right]
Ethan Lee	Customer Support	174	26	87%	[chevron-right]

ADMIN: Oseberg



Spørsmål?

Vil du høre mer om hvordan **Sales, Customer Service, Customer Insights** og/eller **Power Platform** kan bistå din virksomhet?

Da kan du booke et 30-minutters møte med en av oss ved å skanne QR-koden.

Takk for oss!