



# CRM

Oslo, 09. november 2023



# Agenda

- CRM-teamet
- Hvorfor CRM?
- Hvorfor Oseberg?
  
- Produkter
  - Microsoft Dynamics 365 Sales
  - Microsoft Dynamics 365 Customer Service
  - Microsoft Dynamics 365 Customer Insights / Marketing
  - Copilot i Sales

# CRM Teamet

Anders Jensen  
Avdelingsleder



Christine A. H. Vedvik

Microsoft Dynamics 365  
(CRM) Consultant

PROSCI Change  
Practitioner



Marianne Rudlang

Microsoft Dynamics 365  
(CRM) Consultant

PROSCI Change  
Practitioner



Anita Y. Aasheim

Microsoft Dynamics 365  
(CRM) Architect

PROSCI Change  
Practitioner



Suran Basharati

Microsoft Dynamics 365  
(CRM) Developer



# Hva er CRM?



# Hva tilbyr Oseberg Solutions?

Microsoft Dynamics 365

Sales

Service

Customer Insights / Marketing

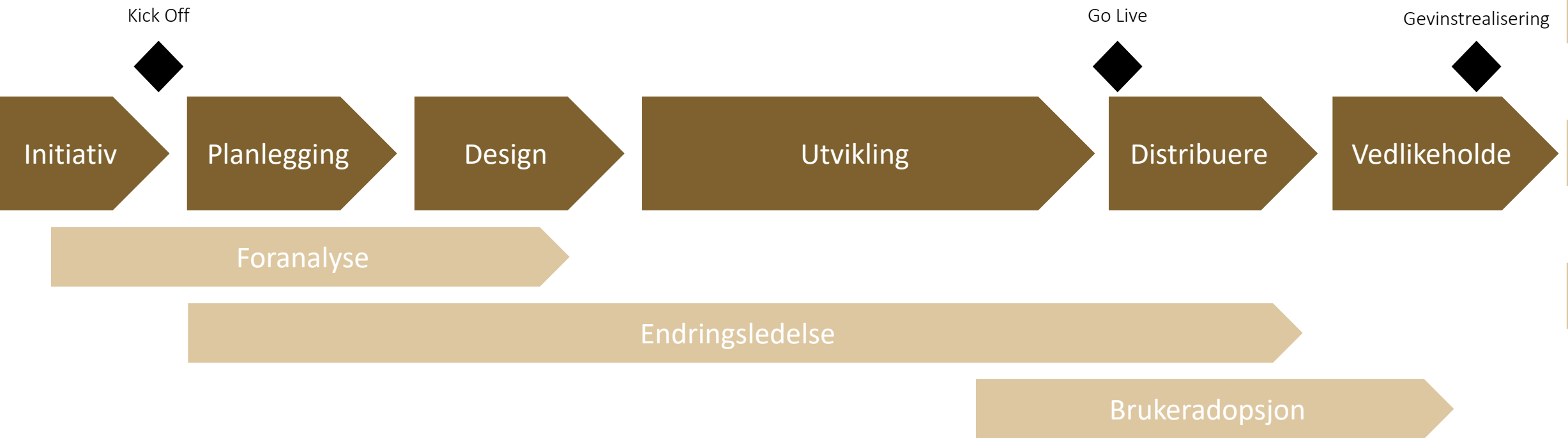
Virtual Agent

Power BI

Power Apps Addons - Oseberg

- Integrasjon Business Central
- Åpenhetsloven
- Integrasjon Proff
- Integrasjon OneFlow

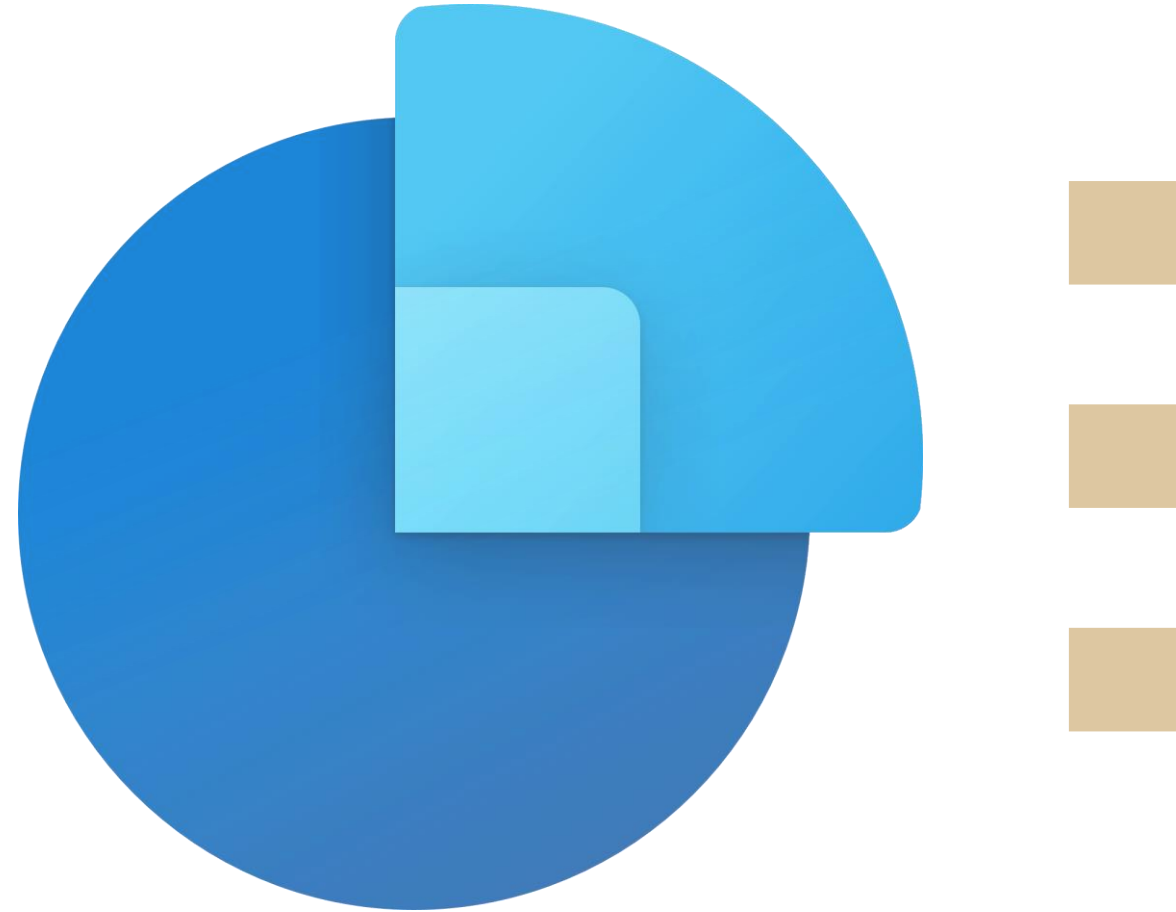
# Prosjekt-gjennomføring



# Hvordan kan Oseberg bidra til at du når dine mål med CRM?

- Hva betyr suksess for deg?
  - Sikre felles og omforente målsetninger
  - Definere tydelige mål og en plan for gevinstrealisering
- Brukeradopsjon og kommunikasjon er nøkkel
  - Kurs og opplæring

Hva er  
**Sales?**





# Øk produktiviteten din

## **Inngå flere avtaler**

Få bedre selgerfokus og -produktivitet med poengsum for salgsmulighet, automatisert dataregistrering og oppgavehjelp.

## **Oppfyll kundebehov i sanntid**

Hjelp selgerne med å kommunisere med kunder på riktig måte, til riktig tid med relasjonsinnsikt og veiledning drevet av kunstig intelligens.

## **Gi selgere verktøy til å vinne**

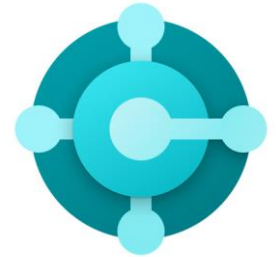
Gi selgerne muligheter til å forbedre resultatene, og følg anbefalte fremgangsmåter med prosesser, intelligente prognoser og datavisualiseringer.

## **Rust salgslederene dine**

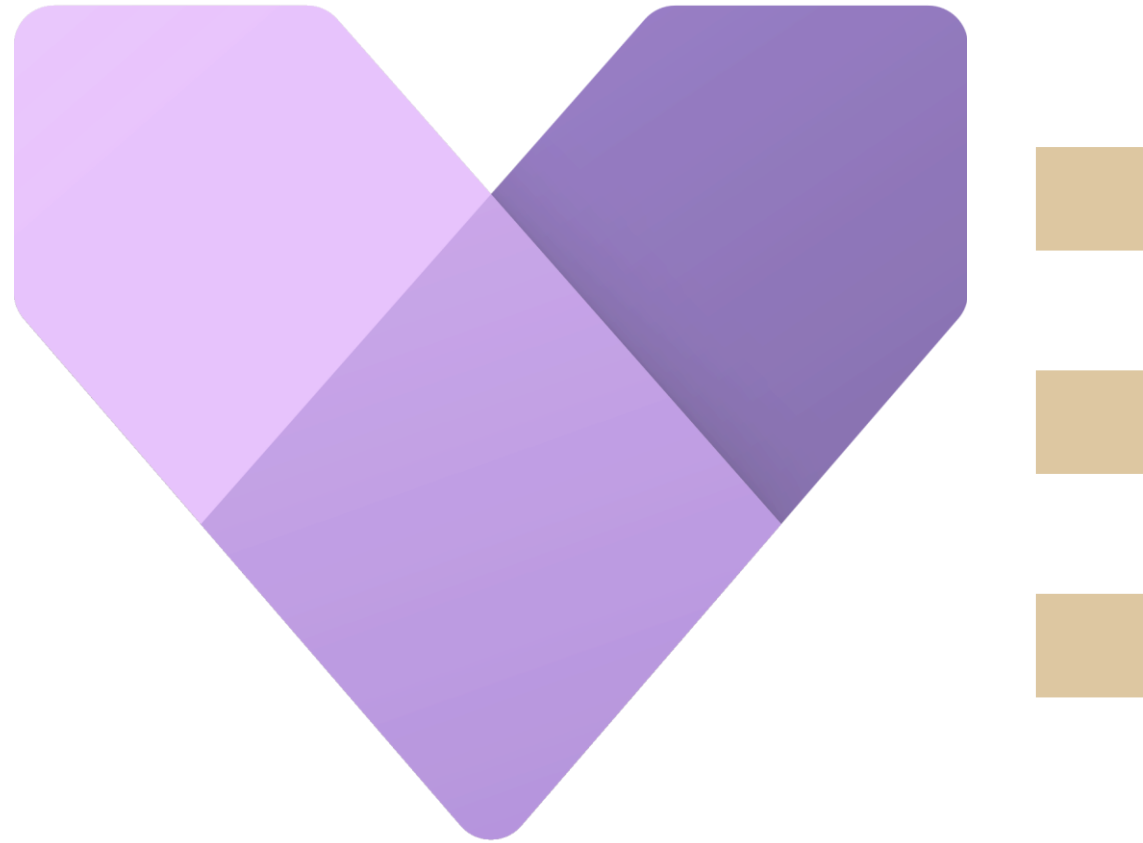
Få oversikt over medarbeiderne med prognoseverktøy, gruppesalgsinnsikt og nøkkelindikatorsporing.

# Add-ons

- Bedriftsoppslag (Proff)
  - Integrasjon mot Business Central
  - Power Apps: Åpenhetsloven
  - Digital signatur (Oneflow)
- 
- Tredje-parter
    - Telefoni
    - Produktkataloger



Hva er  
**Customer Service?**



# Øk kundetilfredsheten din

## **Gjør det lett for medarbeiderne dine**

Maksimer produktivitet, fordel oppgaver og fokuser på å levere kvalitetsservice med agenthjelp og samarbeidsverktøy drevet av kunstig intelligens.

## **Vis kundene at du kjenner dem**

Gjenkjenn og få rask kontakt med kunder for å tilpasse og sikre samhandlinger.

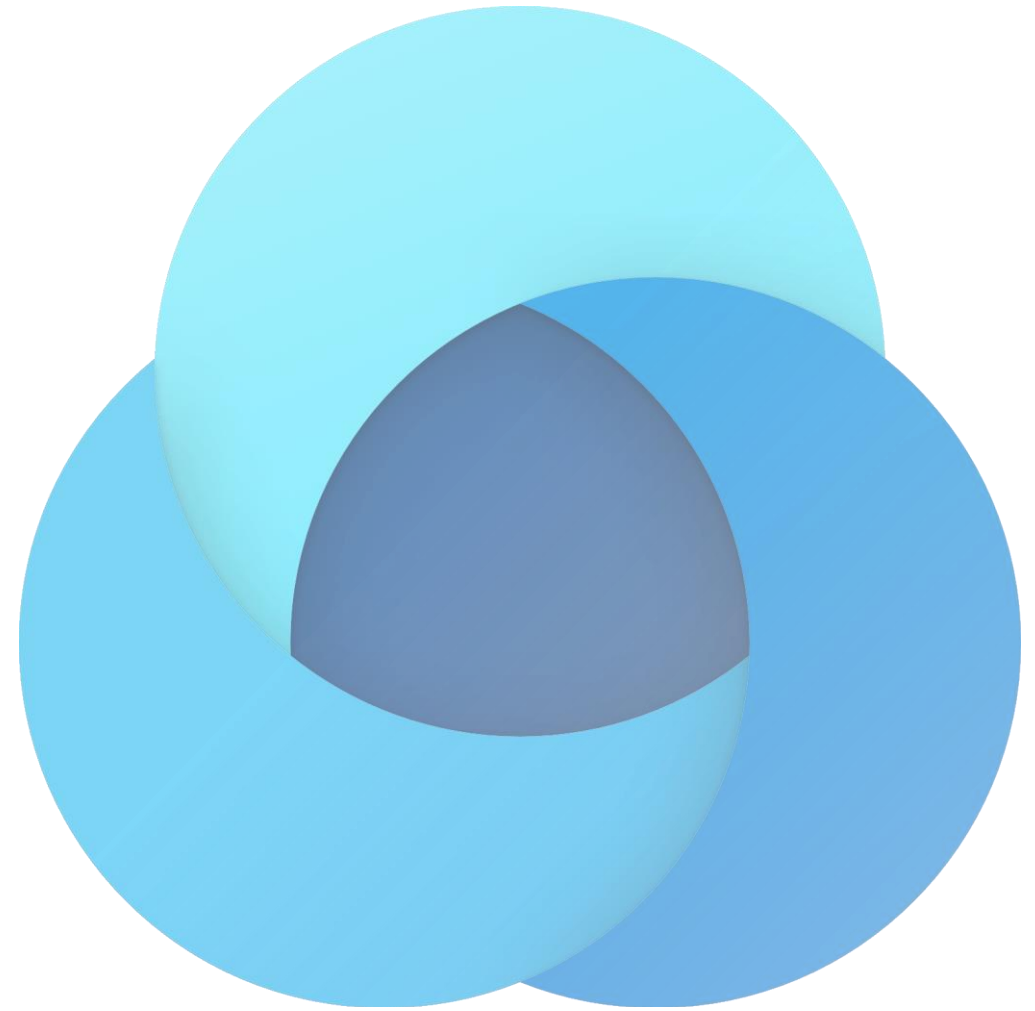
## **Møt kundene der de er**

Få kontakt med kunder i kanalen de foretrekker, og lever konsekvente opplevelser.

## **Intelligent selvbetjening**

Hjelp kunder med å få svar raskt med virtuelle agenter drevet av kunstig intelligens og kunnskapsbaseportaler.

Marketing:  
Customer Insights  
Journeys & Data



## Hvis du ønsker et verktøy som:

- Er en **fullverdig markedsføringsplattform** tett **integrert** med dine andre Dynamics 365 applikasjoner
- Er et **brukervennlig** system
- Tilgjengeliggjør **informasjon på tvers** i organisasjonen
- Gir mulighet for å **systematisere**

# Customer Insights (D365 Marketing)

Nytt fra september 2023:

Tidligere Marketing og Customer Insights er slått sammen til en lisens med to komponenter:

- Customer Insights Journeys (D365 Marketing)
- Customer Insights Data

# Customer Insights Journeys (D365 Marketing)

- E-postmarkedsføring og kundereiser
  - Sentral del av organisasjonens markedsføring
  - Relevant informasjon til riktig tid, i riktig kanal
  - Automatisering av kundedialog
- Tekst, bilder, innholdsblokker, ikoner, knapper, QR koder, video, skjema, landingssider
- Segmentering og abonnementslister
- Event og Customer Voice (spørreundersøkelser)
- Analyse og innsikt
- SOME
- Leadgenerering og leadscoring



# Customer Insights Journeys (D365 Marketing)

- Customer Insights Journeys består av:
  - **Outbound Marketing** og
  - **Realtime Marketing**
- Overgang fra **Outbound Marketing** til **Realtime Marketing**: Nye kunder kun **Realtime Marketing**
- **Sanntidstriggere** og **orkestrering** av kundereiser
- AI i form av Copilot blir etter hvert en stor del av Realtime Marketing

# Customer Insights Data

- Microsoft sin Customer Data Platform (CDP)
- Samler data fra mange kilder, som grunnlag for segmenter, kundereiser og handlinger
- Kan presentere kundeprofil fra Customer Insights på kundekort i CRM (plugin)
- Utnyttelse av Customer Insights Data kan være en fin fase 2



**Copilot**

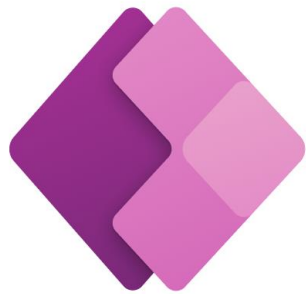
A whole new way to work



Basert på  
din data



På tvers av  
Microsoft 365



Automatiser  
oppgaver



Din egen  
sekretær



Effektiviser  
dagen din



Navigation pane on the left showing folders: 'Alle', 'Ulest', 'Etter Dato', and 'I dag'. A list of emails is visible, with the selected email from 'Christine Ariana H. Vedvik' having the subject 'Quote' and the start of the body text 'Hi, Would it be possible to get a'.

### Quote

Christine Ariana H. Vedvik <christi...>  
Til Christine A. H. Vedvik 12:37

Hi,

Would it be possible to get a quote on a basis Microsoft Dynamics 365 Sales installation?

We would need integration to our ERP system (BC Online).

Thank you in advance!

Christine

### Sales Copilot

**E-post fra: Christine Ariana H. Vedvik**  
Mottatt 17.10.23, 0:37 P.M.

**Høydepunkter** Dynamics 365

- Legg til christineariana@outlook.com som en kontakt i Dynamics 365. **Legg til kontakt**
- Lagre e-post i Dynamics 365. **Lagre**

**Lag utkast med Copilot**

- Beskriv e-posten du ønsker
- Svar på en henvendelse
- Kom med et forslag
- Ta opp et problem

Ingen nylige møter å oppsummere. [Finn ut hvorfor](#)





Meeting interface showing a grid of participants and a Copilot sidebar. The Copilot sidebar displays a summary of the meeting content.

**Copilot Summary:**

Mona said that Summit Center project is set to start pre-construction planning and site preparation for the new arena in Atlanta April 2025. The project is set to go into the following year.

**Summit Center Estimated Timeline:**

- April-June: Pre-construction planning and site preparation
- July-September: Construction begins
- October-December: structural work
- January - April (Next Year): Completion of finishes and fixtures
- May - August (Next Year): Commissioning and testing of systems, final site work, and obtaining final approvals for the arena.

Microsoft Teams interface showing a meeting chat window with Copilot-generated notes and tasks.

**Shared content:** Proseware Proposal.pptx

**Notes:** Marketing Sync - General

### Quarterly results and forecasts for Core Accounts

**Summary**

- Based on what attendees said in the meeting
- \$230K revenue shortfall in this quarter
- Inventory 15% surplus (renewable products and recycled materials)
- Account leads to propose discounting scenarios to lower inventory surplus and meet sales budget
- Proseware was discussed as a leading opportunity

**Notes**

- Beth emphasized importance of Proseware negotiation strategy and need to be creative with offers - this is a must win deal.
- The team identified a new opportunity with Proseware that could enable us to exceed quota for the quarter - need to prioritize ASAP.

**Tasks**

- Follow up with finance today to discuss Proseware proposal and secure discounting approvals. **@Samantha Cantrall** Set due date
- Set agenda for next week's follow-up meeting. **@Beth Andrews** 3/17/2023

**Chat:** Copilot 11:30 AM: What other customers were discussed and what factors were considered?

**Copilot 11:30 AM:**

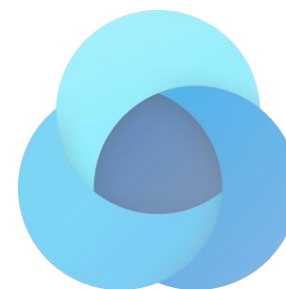
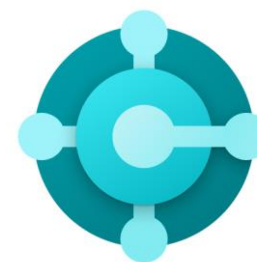
- Only Lamna Healthcare and Proseware were discussed.
- Barry was recommending Lamna Healthcare, but the consensus was Proseware was better placed due to supply chain efficiencies.
- Based on surplus inventory levels, and customer demand forecast.
- Proseware was identified as the best fit to possibly bridge the budget gap.

**Chat:** Catch me up on the meeting I missed this morning

- How do I write a Contoso project brief?
- What are the OKRs this quarter?

**Chat:** Ask a question about this meeting

# Hvorfor velge Oseberg og Microsoft-sfæren?





## Spørsmål?

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

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

Takk for oss!