

MIRALIX KONFERENCEN 2024

UDNYT POTENTIALET MED INNOVATIVT KONTAKTCENTER



DEN 4. SEPTEMBER 2024

KONFERENCE PROGRAM:

Fra 09.00 Til 10.00 - REGISTRERING, MORGENMAD OG NETVÆRK

Fra 10.00 Til 10.45 - KEYNOTE "KONTAKTCENTER NU & I FREMTIDEN"

Fra 10.45 Til 11.45 - KICK ASS SERVICE - FRA KUNDER TIL FANS



Merete Bergman Smit er blandt Danmarks mest erfarne foredragsholdere indenfor service- og teamudvikling. Merete giver jer inspiration til at få flere fans. Altså kunder der har jeres navn tatoveret i panden, der varmt anbefaler jer og som tilgiver jer, når I laver fejl.

Foredraget vil derfor give jer brændstof til at levere endnu bedre kundeoplevelser og vil forandre jeres måde at være sammen med kunderne på. I vil lære, at små konkrete ændringer kan gøre en kæmpe forskel i hverdagen, kundeloyaliteten og ikke mindst kundetilfredsheden.

MØD MIRALIX
HELPDESK - LIVE
Se hvordan vi arbejder,
få gode tips & tricks

Fra 11.45 Til 12.45 - NETVÆRK, FROKOST OG BESØG VORES PARTNERE

Fra 12.45 Til 13.20 - HVAD GØR IT-CHEFEN BANGE?
V/ Allan Riis

Allan kommer omkring flere interessante emner såsom:

- IT Sikkerhed og Miralix Online
 - Trusler og historier
- Risikobaseret tilgang
 - Hvordan arbejder vi med truslerne?
- Drift og stabilitet
 - Vores tilgang til driftsstabilitet
- Miralix Online
 - Infrastruktur strategi



SKAB VÆRDI MED FAKTA OG FUNKTIONER V/ Michael S. Kristiansen

Skab værdi i hverdagen med fakta samlet et sted, og brug indbyggede funktioner til at sikre den gode kunde-/borgeroplevelse.

Hvilke fordele kan der opnås med en samlet Miralix løsning, hvor alt data kommer fra et sted? Dette spørgsmål, samt mange andre fordele kommer Michael omkring.



Fra 13.25 Til 14.00 - HVORDAN UNDERSTØTTER DATA DEN GODE KUNDESERVICE
V/ Marc J. Petersen



Vi tager udgangspunkt i jeres kunders perspektiv, med fokus på brug af data til effektivisering af kundeservice og kontinuerlig forbedring.

- Forstå kundernes perspektiv.
 - Hvorfor ringer kunden? Og hvad er deres forventninger?
- Effektivisering af kundeservice med Data
 - Hvad skal vi måle på?
- Kontinuerlig Forbedring

Fra 14.00 Til 14.25 - NETVÆRK, KAFFE & KAGE OG BESØG VORES PARTNERE

Fra 14.25 Til 15.00 - MIRALIX NEW FEATURES - LIVE DEMO
V/ Lars Bo Christiansen



Lars Bo præsenterer nogle af de væsentligste nye features og funktioner i Miralix KontaktCenter. Han er klar med et inspirerende indlæg om hvilken værdi Miralix Video og Call Recording kan skabe for jer.

Lars Bo kommer med et indblik i hvordan AI åbner op for helt nye muligheder.

Fra 15.10 Til 16.00 - ARBEJD SMART OG TRÆF BEDRE BESLUTNINGER MED AI



Benjamin er en markedsføringsnørd med en forkærlighed for kunstig intelligens (AI), som elsker at dykke ned i data og opdage skjulte indsigter, der kan revolutionere en virksomheds succes. Der er intet som at finde den gyldne nøgle, der låser op for nye muligheder og omsætning.

Benjamin Kloster er medejer og seniorkonsulent i JVR Consult. Han har tidligere fungeret som Director of Artificial Intelligence hos Zizzi. I dag rådgiver Benjamin nogle af Danmarks største virksomheder samt mellemstore og små virksomheder om brugen af AI-teknologi.

Med en imponerende baggrund har han undervist over 5.000 forretningsindehavere og medarbejdere i AI og holdt over 100 oplæg om emnet. Hans dybdegående viden og erfaring gør ham til en eftertragtet ekspert inden for kunstig intelligens.

Fra 16.00 Til 16.10 - OPSAMLING PÅ DAGEN

Fra 16.10 Til 17.00 - NETVÆRK, SNACKS OG ET GLAS