

# Det bedste til mig og mine venner

OmniChannel og livet i almindelighed



# OMNI Channel Communication Management

er stadig et koncept,

ikke bare et enkelt produkt

Flere organisatoriske enheder

Flere IT systemer

Flere processer

Flere kunder

Flere kanaler

# Forrige samling

Fremtidens dokument

Navneordet - Hvad er det ?

Hvad er et dokument ?

Hvad er en signatur ?

Hvad er en kommunikationskanal ?

Hvad er en formular ?

Hvad er en app ?

Hvorfor er det vigtigt for dig ?

Hvordan skaber du værdi i morgen?

# Older IT & Multi Channel Communications



# Hvilke dokumenter vil anvendes i 2030 ?

Ikke dem til oldemor, men generelt.

Til højre findes svarene fra forrige forsamlings korte diskussion.

Bliver

C2C breve

Kontrakter & skøder

P-bøder

Foto's

Historisk bevisføring

Skulpturer & udstoppede dyr

Forsvinder

Pas

Kørekort

# Arbejdsdeling

Proces

Mennesker

Værktøj

- Et dokument er et værktøj
- En blyant er et værktøj
- En computer er et værktøj

<https://da.wikipedia.org/wiki/Arbejdsdeling>

Til højre: Automatic Totalisators  
Limited skaber de "første computere"



The organisation of the place stemmed from most of the people having served in the forces during world war 2.

You had to be in the right place at the right time and you had to have **the right piece of paper** accompanying the work that you were doing



# Processer

Mennesker  
eller  
Værktøjer ?

Kun en enkelt person er krævet for at udføre et arbejde.

Han/hun kan procesoptimere via Personer og/eller værktøj

I praksis ofte begge dele

år 2000: LEAN



Alt (næsten) er muligt med selv simple værktøjer





Hvad betyder værktøjet for brugeren ?

# EDI ESDH EPJ

Electronic Document Interchange  
Elektronisk Sags- og Dokument Håndtering  
Elektronisk Patient Journal

Det der egentlig var brug for:

Elektronisk Proces Optimering

Desværre var EPO allerede  
optaget



Hvor ønskværdige er dokumenter for interne processer ?

Hvor ønskværdige er dokumenter for eksterne processer ?

Breve - B2C Output  
- Batch produktion

Multi Channel  
- Dokumenter  
- Web C2B Input  
- Apps

Virksomheders fokusændring

Indhold  
Analytics

OMNI Channel - C2B  
Input

- Apps  
- Web  
- One-off & Flow produktion  
- Dokumenter

Breve - B2C Output - Continuous production

# Hvordan organiserer vi os ?



Dokument Design & produktion til Batch, & Automatiseret

Indhold (Content)

Færdige dokumenter

- Kontrakter etc.
- Videoer

email Design & produktion til One-off & Integreret



Dokument Design & produktion til One-off, Integreret eller ikke

Konversationer

Segmenter

- Paragraffer
- Billeder
- Fonte etc.
- Video

Web page Design & produktion - Integreret



App Design & produktion - Integreret



One-off & Markedsføring.

Forretningsbrugere  
"Rigtig OMNIchannel"  
dækker alting



Informationsbrugere

- Interne
- Eksterne



One system to rule them all

# Hvilke værktøjer ?

ERP / CRM / MS Office / Legacy

Unified Communication (Telefoni)

Video / Chat

Social Media / Blogs

Batch Document Composition

Customer Communications Mngmt

Web Content Management

Interactive Content

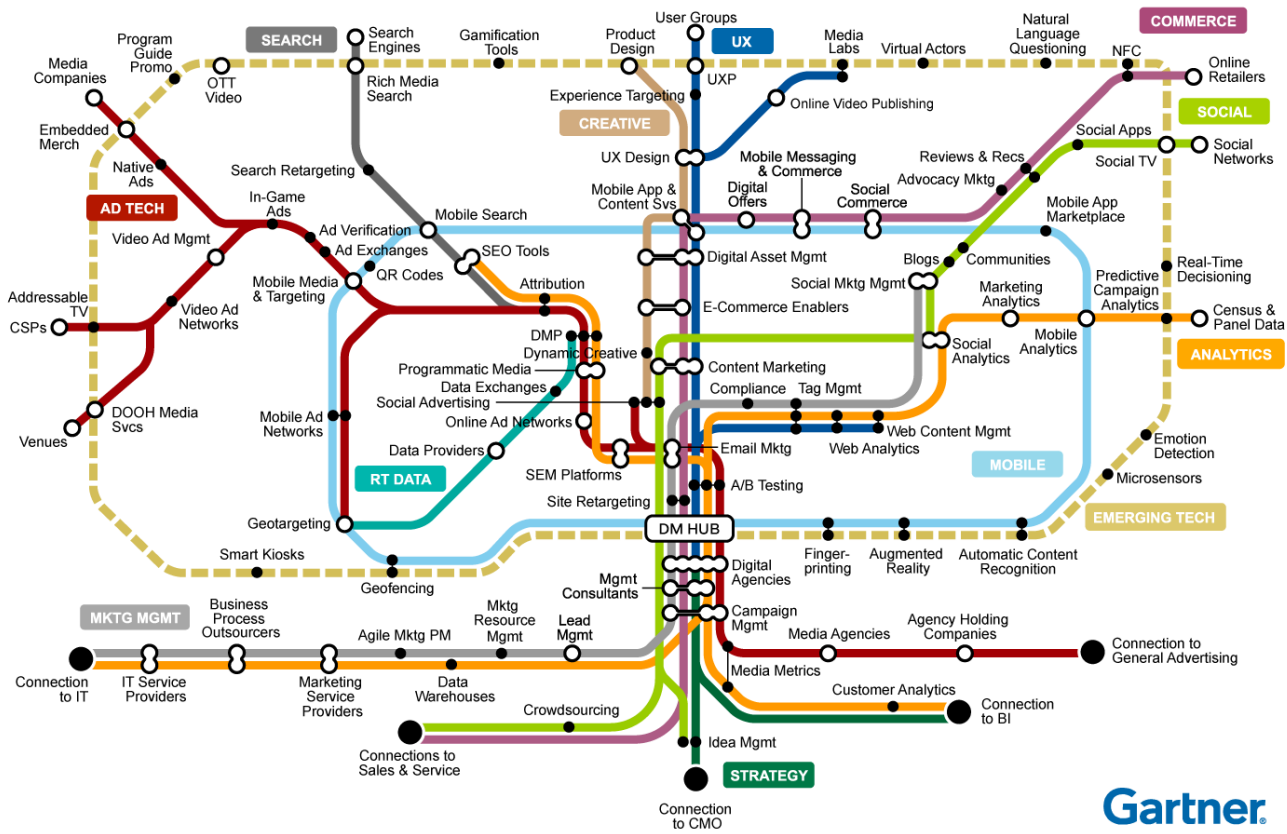
Det nye sort: Native Mobile Apps



# Gartner Digital Marketing Transit Map

The digital sphere is always evolving. Gartner for Marketing Leaders keeps the CMO and her team connected to the research, so they can keep the competition guessing. For more information: [gartner.com/dmtransitmap](http://gartner.com/dmtransitmap)

Find Holger  
- eller CCM



● Off-line Connection ○ Vendor Station ● Product Station

© 2013 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner is a registered trademark of Gartner, Inc. or its affiliates.





# Hvilke værktøjer og hvilke processer ?

Hvis vi har tid:

Hvilke værktøjer anvendes i din virksomhed  
?

Hvem anvender dem ?

Hvad gør de godt for ?

Hvilke kan med fordel fases ud eller ind ?

Kunne vi organisere os anderledes ?

## **Nordea om milliardstor it- investering: Vi skal forenkle hele banken på én gang**

Et kæmpe forandringsprojekt hos Nordea til 5,5 milliarder kroner skal forsimple bankforretningen. Hjertet af it-systemerne skal samtidig udskiftes i operationen, og den manøvre betegnes som en væsentlig risiko.

9. marts 2015 kl. 09.02

# CCM

Strategi 1 - lidt mere end den  
konservative

Kun forretningskritiske dokumenter

Signaturprocesser - også  
elektroniske

Arkivering og Content Management

Frem for alt: Enkel Integration med  
forretnings IT, specielt Web&Apps

# CCM

Strategi 2 - Marketing investerer  
tungt i IT

Forretningskritiske og Marketing  
dokumenter, incl. A/B emails

Signaturprocesser - også  
elektroniske

Arkivering og Content Management

Frem for alt: Enkel Integration med  
forretningsprocesser og “marketing  
IT”

# CCM

## Strategi 3 - OMNI Channel Management

Forretningskritiske dokumenter,  
Marketing dokumenter og al anden  
skriftlig kommunikation

Signaturprocesser - også  
elektroniske

Arkivering og Content Management

Styring og integration med  
forretningsprocesser, “marketing IT”  
og al kundevendt kommunikation -  
incl telefoni, chat og video

# Organisation

Hvordan organiserer vi os ?

Hvordan er vi organiseret nu ?

Kan vi organisere os bedre ?

# Positionering

Hvem bestemmer ?

Hvad vil de gerne opnå ?

Hvordan kan du hjælpe ?

Forretningsejere / Produktejere

Kundechefer

Marketingchefer

IT chefer

Central IT

Decentral IT

Interne kunder

Eksterne kunder

Innovation handler om  
at kombinere kendte  
ting og processer på  
en ny måde

Her er

# The iTone

eller: The iTone





Tak for i dag

[henrik@noerby.dk](mailto:henrik@noerby.dk)