

DYNUG.NO

HØSTKONFERANSE 26. OG 27. NOVEMBER
AV BRUKERE - FOR BRUKERE





Customer success - et forpliktende partnerskap

Marianne Selle
Leader Customer Success
Microsoft

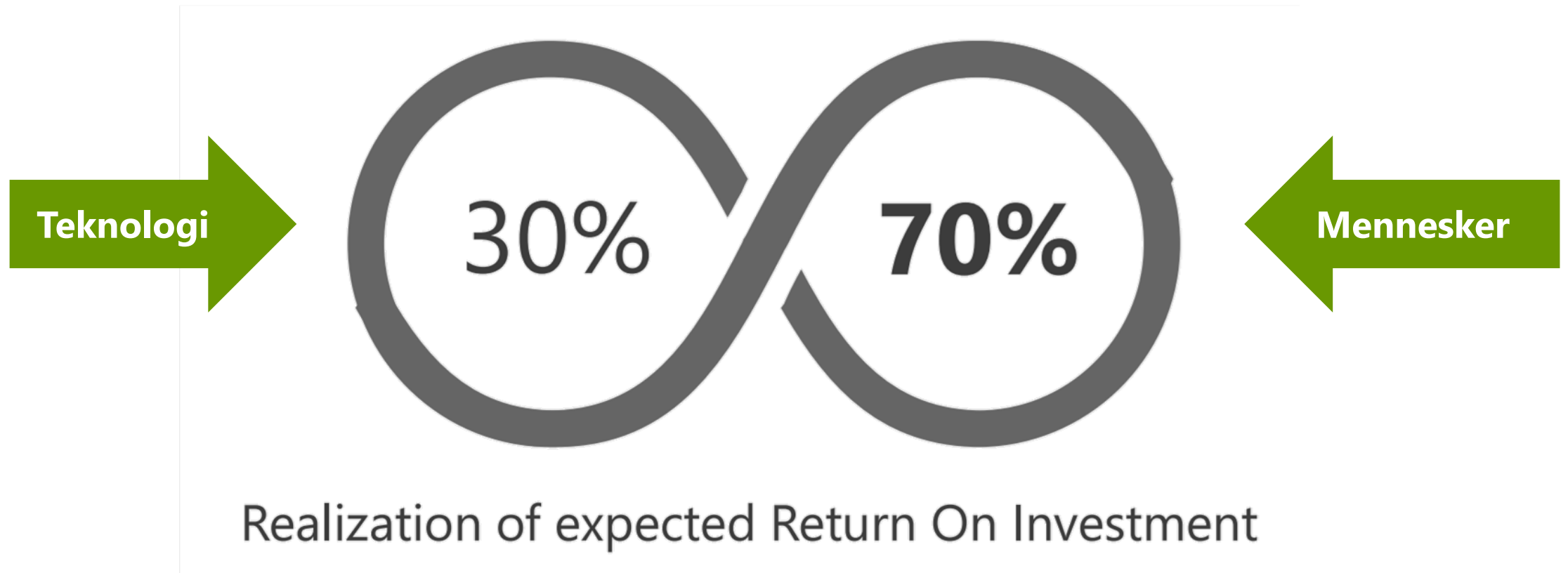
Hva er suksess?



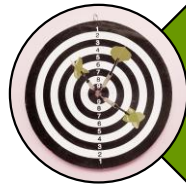
Suksess er realisering av gevinst...



Hvorfor lykkes vi ikke?



The human factors...



Leadership (or lack of...)



Organization



Competence



Culture

Hovedelementer i customer success

Empati

Kompetanse - kvalitet

Ansvar

Tillit

Veiledning

Hovedelementer i customer success

Åpenhet

Growth mindset

Ansvar

Tillit

Ydmykhet

Kunde

Empati

Kompetanse - kvalitet

Ansvar

Tillit

Veiledning

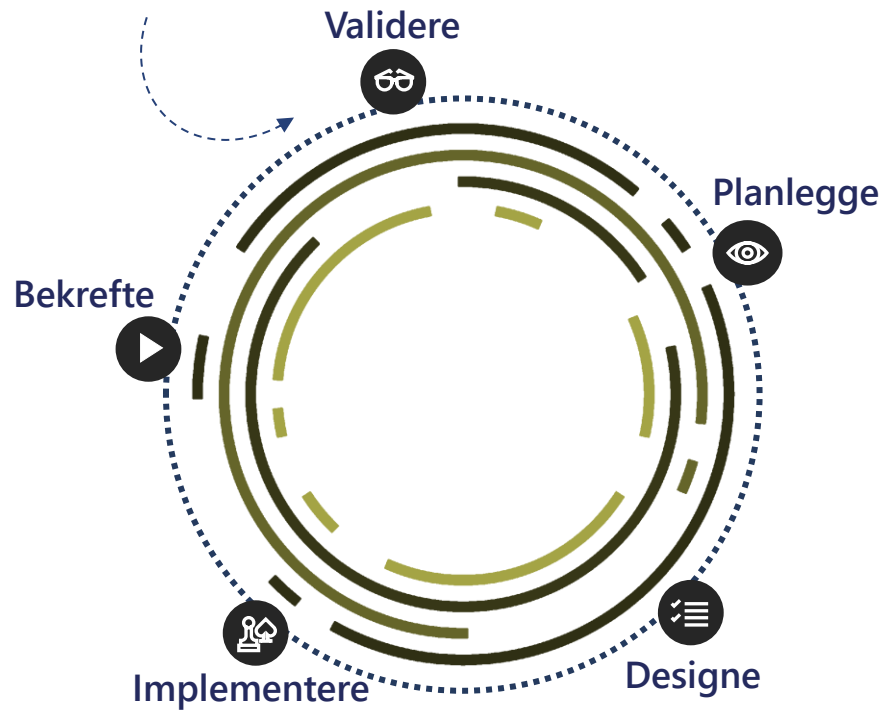
Leverandør

**Sannsynligheten for
customer success
avgjøres i
begynnelsen**

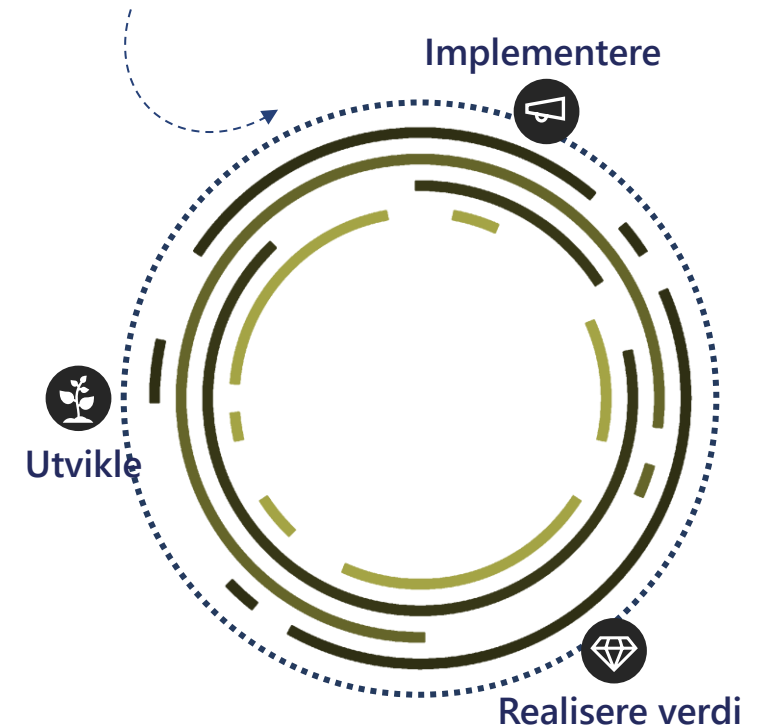


Partnerskapet må kunne ta høyde for endringer...

Tradisjonell tilnærming



Smidig tilnærming





Lykke til!