



Link til sak hos Microsoft realtime -
segment

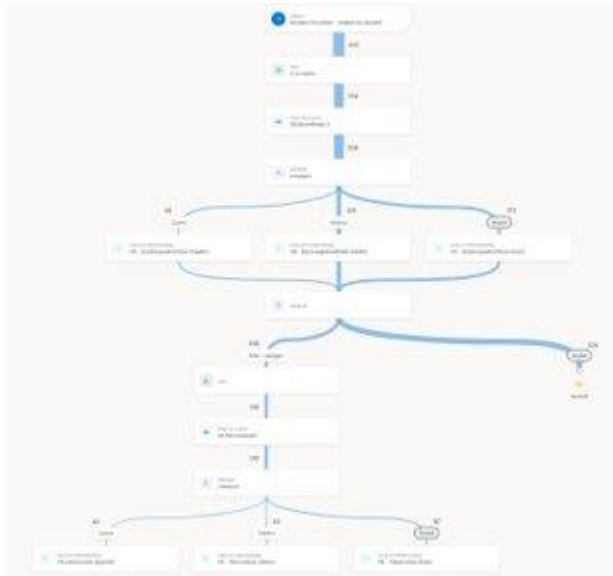
<https://experience.dynamics.com/ideas/idea/?ideaaid=567f0352-0b7f-ee11-a81c-6045bd8043ad>



Hva er kundereiser i Kristiania

- Målgruppe: fra leads – alumni
- Lite datadrevne og automatiserte
- Fragmenterte data
- Ulike systemer

Kundereise veilederbooking




Gått | Berget | Nett

Hei {{FirstName}}

Vi bekrefter din veiledningstime hos Kristiania. {{Faktiskveiledningstidspunkt}}

Sted: {{Lokasjonforveiledningkunderetser}}

Adresse: {{Adresseforlokasjon}}

Sted: Telefon

Sted: Digitalt

[Link til teamsmøte](#)

Ring oss på 22 59 60 00 for å gjøre endringer på din avtale.

Med vennlig hilsen
Kristiania



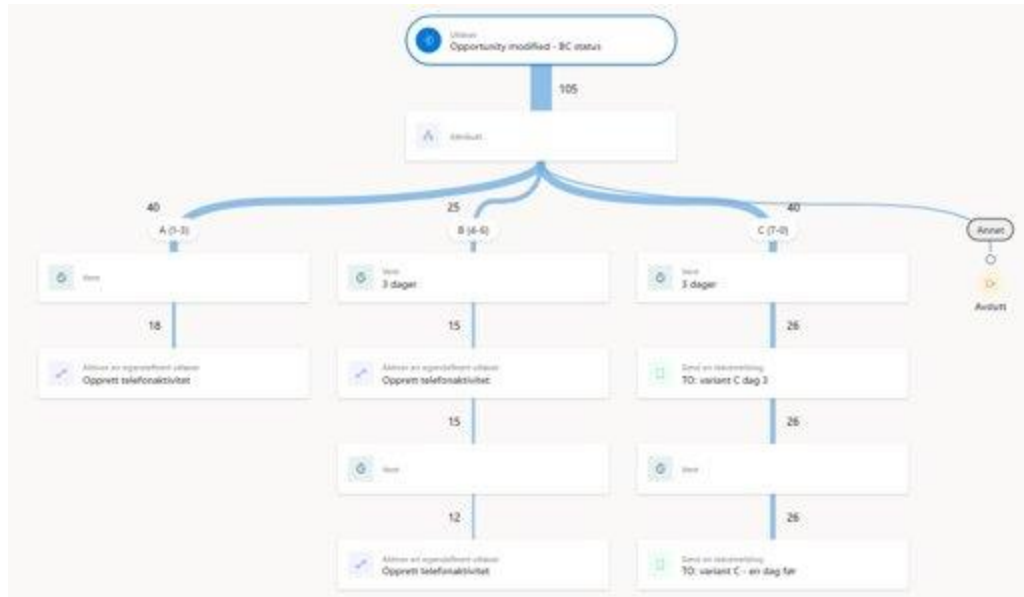
Kristiania.no
studer@kristiania.no
 22 59 60 00

1. På en skala fra 1-10 (der 10 er best) hvordan vil du rangere din veiledningstime med oss?

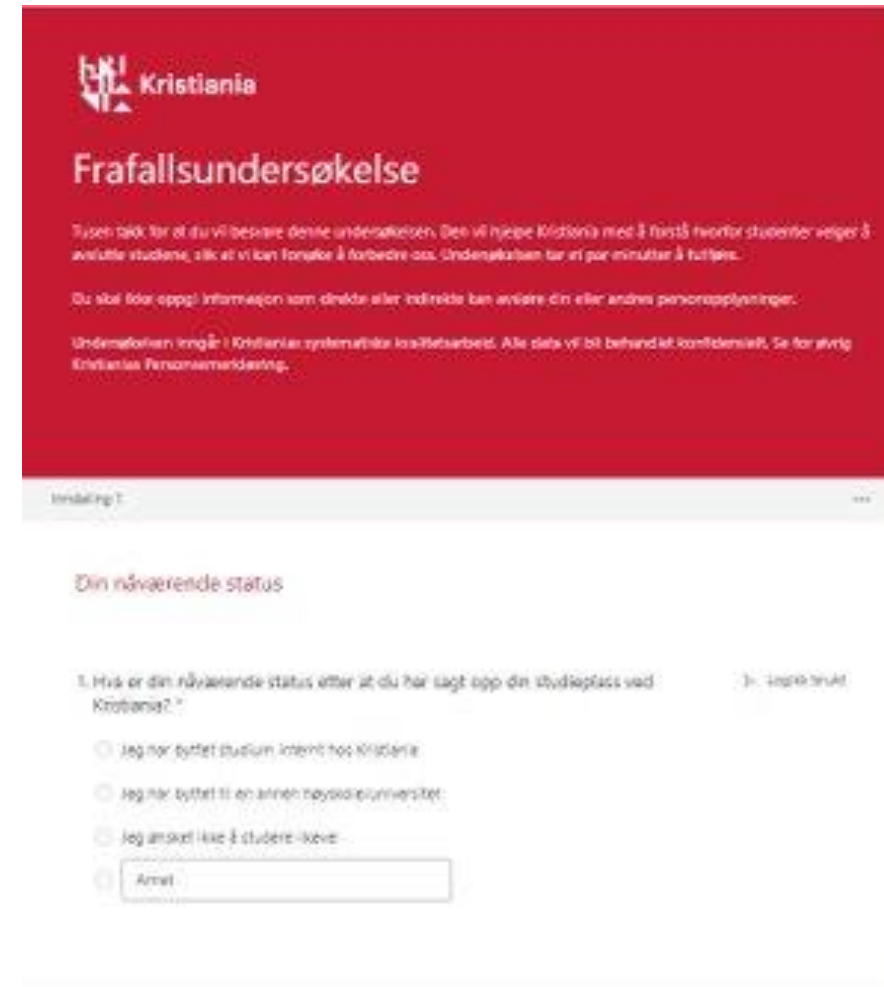
★★★★★★★☆☆☆
92 Gjennomsnittlig vurdering



Kundereise - tilbudsoppfølging



Automatisering av frafallsundersøkelsen

Kristiania

Frafallsundersøkelse

Tusen takk for at du vil besvare denne undersøkelsen. Den vil hjelpe Kristiania med å forstå hvorfor studenter velger å avslutte studiene, slik at vi kan forsøke å forbedre oss. Undersøkelsen tar et par minutter å fullføre.

Du skal få oppgi informasjon som direkte eller indirekte kan avsløre din eller andres personopplysninger.

Undersøkelsen inngår i Kristianas systematiserte kvalitetsarbeid. Alle data vil bli behandlet konfidensielt. Se for øvrig Kristianas Personvernvedlegg.

Linkning: []

Din nåværende status

1. Hva er din nåværende status etter at du har sagt opp din studieplass ved Kristiania? 2. []

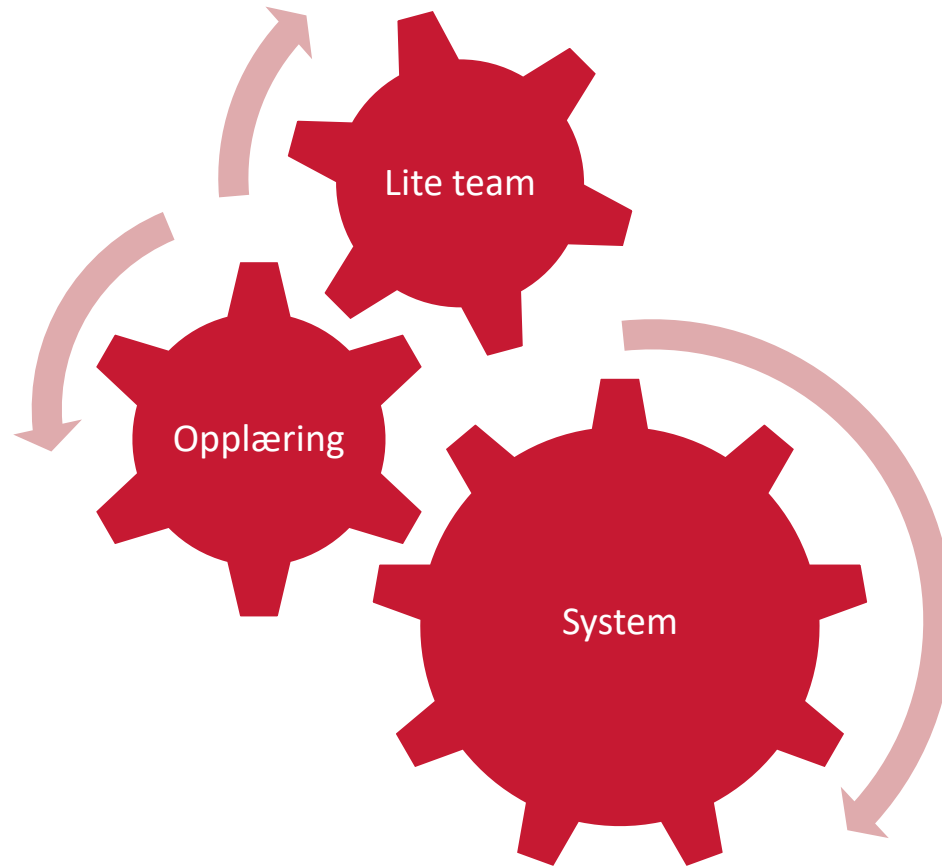
- Jeg har byttet studium internt hos Kristiania
- Jeg har byttet til en annen høyere utdanningsinstitusjon
- Jeg ønsker ikke å studere lenger
- Annet

Utfordringer underveis



- Masterdata ligger i andre kjernesystemer
- Marketing modulen:
 - Segmentering har mangler i realtime
 - Power Automate i stedet for segmentering i en del kundereiser
 - Ikke kunne rapportere på KPI
 - E-post innenfor klokkeslett
 - E-post 2
 - Rapportering
 - Forms

Organisering & kompetanseheving





Takk for meg



- **Hanne Garm**
- Prosjektleder CRM
Kristiania
- E: hanne.garm@kristiania.no
- M: 938 65 444
- LinkedIn: hanneklemogarm
- www.kristiania.no