

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

- Så säkerställer du en kundresa i världsklass!

KONFERENS

16 MAJ

STOCKHOLM



- TA DEL AV DET SENASTE
- MASSOR AV PRAKTIKFALL
- INSPIRERAS AV ANDRA
- NÄTVERKA
- BREAKOUT SESSIONS

DELAR UR INNEHÅLLET

- Så leder du en digital transformation
- Kundenservices roll i en allt mer digitaliserad värld
- Så förbättrar du din kundservice avsevärt med hjälp av virtuell assistent
- Kundenservice som värdeskapare och konkurrensfördel
- NPS som verktyg för ökat kundfokus i hela organisationen

KEYNOTE SPEAKER



- Joakim Jansson, Digital Transformation Enabler
- Grundare av DigJourney
- Författare till boken "Att leda digital transformation"

BREAKOUT SESSIONS

- The Customer Experience Ecosystem – how emotions affect the customer's buying decision and why you should care
- Det enkla kundmötet – mät, förändra och nå resultat som du trodde dig bara kunna drömma om

Moderator är Mattias Fahlén, rådgivare inom området kanalsamverkan

BOKA DIN PLATS – ANMÄL DIG REDAN IDAG!

CXM2017.NOWBIZ.SE | BOKNING@NOWBIZ:SE



SÅ SÄKERSTÄLLER DU EN KUNDRESA I VÄRLDSKLASS!

Våga vända på pyramiden!

För att lyckas med transformationen mot en mer kundcentrerad organisation så måste du sätta medarbetaren och kunden i första rummet! En bra kundupplevelse kan vi alla känna från tillfälle till annat men det räcker inte för att säkerställa en kundresa i världsklass. De företag och myndigheter som vågat ta de första stegen, börjar redan se många positiva effekter.

På konferensen får du bland annat svar på frågorna:

- Så leder du en digital transformation
- Kan du verkligen möta kundernas krav på service och samtidigt nå era resultatmål?
- Vilka krav kan du som ansvarig ställa på din ledningsgrupp?
- Vad menas egentligen med en automatiserad kundtjänst och kan det verkligen bidra till en förbättrad upplevelse för kunder och medborgare?
- På vilket sätt kan Facebook, Twitter, WeChat och andra sociala medier skapa värden i kundresan?
- Vad innebär det egentligen att bygga en kundcentrerad organisation?
- Vem bär ansvaret för kundupplevelsen?
- Går det att framtidssäkra?

Med avstamp i ledarskapet, medarbetaren och framförallt kunden, så kommer vi att ägna den här dagen åt utbyte, kunskap och erfarenheter tillsammans med några av Sveriges främsta organisationer och personer inom området Customer Experience Management!

Du får bland annat möjligheten att lyssna till:

- **Joakim Jansson**, författare till boken "**Att leda digital transformation**" – han lotsar oss igenom alternativa vägar för hur din organisation på bästa sätt kan lyckas med sin transformation
- **Susanne Bergh**, Chef för utveckling av kundmöten & kanaler, **Länsförsäkringar** – där hon öppnar upp med frågan – Har du modet att förändras?
- **Kristofer Öberg**, Digital Strategy Manager, **Telia** – berättar för oss om erfarenheter från Telias digitala transformation med fokus på en kunddriven designprocess
- **Sarah Ström**, Head of Customer Experience, **PostNord** – lyfter den alltid så aktuella frågan: Hur säkerställer du "the last mile"?
- **Caroline Peterson-Ullstrand**, Head of Group Customer Strategy & Experience, **Dustin** – berättar för oss om NPS som verktyg för ökat kundfokus i hela organisationen

Så säkra din plats redan idag. Ta del av alla andra talare, läs mer om innehållet och anmäl dig till konferensen. De 50 första personerna som anmäler sig får dessutom boken "Att leda digital transformation" (värde 300 kr exkl. moms).

Vi ses tisdagen den 16 maj!

Hälsningar

Mattias Fahlén

Moderator på konferensen Customer Experience Management



Customer Experience Management: Framgångsrika organisationer inom privat och offentlig sektor lyssnar på sina kunder och medborgare. Nöjda kunder skapas ofta genom nöjda medarbetare. Att idag snabbt kunna svara på frågorna **vad** och **hur** räcker inte för att säkerställa en kundupplevelse i världsklass. Du måste också ha klarhet i **varför**, **för vem** och **när**. Idag brukar man säga att en kund köper inte dina produkter och tjänster, hen köper en upplevelse baserat på alla de interaktioner och möten hon har haft med din organisation. Tar du inte det på allvar så riskerar din organisation att hamna på efterkälken.

Digitaliseringen skapar nya möjligheter till en förbättrad kundupplevelse: Du har plats 78 i kön! Vad säger det egentligen? Är det ett bra kundbemötande? Gör det dig tryggare i din förväntan att någon ska svara inom kort? Mötet mellan dig och din kund har i många fall redan påbörjats innan hen beslutade sig för att ta personlig kontakt. Vissa av dina kunder har redan försökt lösa sitt ärende på din sajt innan de valt att hoppa i sidled. Idag kan vi, via moderna lösningar, både erbjuda anpassade kontaktalternativ, bättre information om väntetider och kanske framförallt dra nytta av den resa som redan påbörjats i dina digitala kanaler. På konferensen kommer du att få ta del utav flera exempel på hur din organisation kan förbättra kundbemötandet och skapa en mer långsiktig kundrelation.

Med fokus på kunden: Vad innebär det egentligen att vara en kundcentrerad organisation? I vissa fall talas det om att det är den gemensamma värderingsgrunden och beteendenormer som fokuserar medarbetaren på att förbättra kundens upplevelse av organisationen, dess produkter och tjänster.

Vidare har man tagit avstamp i hur en kund och/eller medborgare förflyttar sig genom olika kanaler i sin resa från första kontakt till utfört ärende. Det sistnämnda har kommit att skapa utmaningar då traditionella företag inte alltför sällan är organiserade vertikalt, där uppföljning och framgångsfaktorer ställs i jämförelse mot andra kanalval.

Risker med vertikal styrning: Vi lever fortfarande i en värld där jag som kund utnyttjar olika kontaktalternativ beroende på sammanhanget. Det kan skilja sig från stund till annan om jag väljer en FAQ framför en chatt, att skicka e-post istället för att ringa eller handlar på nätet istället för att besöka en butik i Gallerian. Om digitala alternativ ställs emot fysiska/analogiska kanaler så skapas silos!

Är det verkligen optimalt för kunden/medborgaren och för organisationen att dra dessa gränser? Tvärtom – du behöver bygga broar och säkerställa att information och data kan följa med på resan från en kanal till en annan.

Om du inte kartlägger hur resan ser ut i er organisation och drar nytta av alla de möjligheter som tekniken idag erbjuder, så är risken stor att du inte lever upp till kundens förväntningar på bra service. Du riskerar att suboptimera era insatser och generera ett betydligt sämre resultat än vad som annars är möjligt.

Digital transformation med fokus på kundresan: Att göra djuplodande analyser av kundresan kan vara både tidskrävande och kostsamt. Vi vet att fler och fler kunder påbörjar sin kontakt med er via digitala kanaler och drar du nytta av de spår som lämnas där så kan du på ett kostnadseffektivt sätt gå från ord till handling.

Artificiell intelligens (AI) - vad händer de kommande åren? Chat-bots och virtuella assistenter - eller allt i samma applikation? På konferensen så kommer du träffa de "personliga assistenterna" i en chat-feed, bottarna. Vi kommer bland annat att få höra hur företag och organisationer erbjuder möjligheten att "göra allt" direkt via vald kanal såsom Facebook där du tex kan, kolla upp dina flygtider, beställa resa, boka en bil etc.



TISDAG DEN 16 MAJ

08:00 Registrering, morgonkaffe och lättare frukost**08:30 Dagens moderator Mattias Fahlén inleder konferensen**

***Mattias Fahlén**, rådgivare inom området kanalsamverkan och tidigt aktiv inom datastyrd anpassning av kundupplevelsen. Mattias arbetar strategiskt med kundmötet. Med flera år av affärsutvecklingsarbete i gränslandet - digital self service & optimal customer service – Mattias har bland annat haft ansvar för Now Interacts verksamhet i Norden och därigenom aktivt medverkat i ett 30-tal transformationsprojekt.*

KEYNOTE SPEAKER**08:35 Att leda digital transformation**

***Joakim Jansson, Founder & Digital Transformation Enabler, DigJourney.** Tillsammans med Marie Andervin Co-Creator och skapare av arbetsmetodik och bok om digital transformation. Styrelseordförande Sticky Beat, rådgivare Stiftelsen Expo, Linneverket, Scorecloud, Spring Moves och Blixten. Tidigare vd på Spray, Aller Edge och Nordic Web Radio.*

PRAKTIKFALL**09:20 Capadatability – it's not about Big Data, it's about How Data**

***Thomas Yangbyn, Head of Customer Service & Insights Viaplay/MTG.** Thomas är ansvarig för Viaplays kundservice anser att Viaplays kundengagemang kring sport, film och serier på digitala kanaler, i kombination med kundnöjdhet är vår kärnpasion. Kunderna är sociala och engagerade - och så är även Viaplay.*

09:50 Bensträckare, förmiddagskaffe och nätverkande**PRAKTIKFALL****10:15 Swedbank boosts Customer Service with a Virtual Assistant**

- Varför satsade vi på en automatiserad kundtjänst Online?
- Vilka effekter har vi sett under det första året?
- Vad är nästa steg för Nina Web?

***Martin Kedbäck, Channel Owner, Swedbank.** Martin har haft sin nuvarande roll på Swedbank sedan 2014 och är för närvarande ansvarig för resursplanering, projektledning, innehåll och efterfrågestyrning. Han är idag bland annat ansvarig för vidareutvecklingen av Nina Web inom Swedbank.*

PRAKTIKFALL**10:50 Kundservice som värdeskapare och konkurrensfördel**

- Att leda i ständig förändring
- Så bygger vi interna värden och sätter kundservice högt på agendan
- Så kan du differentiera och skapa konkurrensfördelar genom kundkonversationer

***Alexandra Strömberg, Director Service Center Europe, Klarna.** Alexandra är en driven förändringsledare och kundservicemedarbetare. Från att ha jobbat med rekrytering och HR i flertalet år jobbar hon idag som ansvarig för Klarnas kundservice i Europa. Hon menar att kundservice inte bara är en strategisk differentiator utan också en källa till både talang och enorm kunskap. Hennes anförande kommer att handla om kundkonversationer och hur kundservice kan bli en avdelning som alla vill hänga med.*



PRAKTIKFALL

11:25 Customer driven design development

- Erfarenheter från Telias digitala transformation med fokus på en kunddriven designprocess.

Kristofer Öberg, digital strategy manager på Telia. Kristofer har sedan 2016 varit ansvarig för att etablera designthinking inom Telias transformationsresa. Dessförinnan jobbade han på Telia Companys globala UX-team med produkt- och tjänsteutveckling, primärt mot Eurasia och Baltländerna. Innan Telia jobbade Kristofer på Volvo Cars och var med och designade Volvo XC6.

12:00 - 13:00 Lunch och nätverkande

BREAKOUT SESSIONS

13:00 - 13:30 Breakout session 1A - Joakim Thörn, CEO, Effectly & Ulrica Gradén, VD, Gradén & Mattsson

The Customer Experience Ecosystem - how emotions affect the customer's buying decision and why you should care.

90 procent av alla köpbeslut fattas omedvetet och inte på logiska och medvetna val. Hur säkerställer du dina kunders känslor om dig och ditt varumärke i alla kontaktpunkter genom kundresan? Vad är egentligen skillnaden som gör skillnad, där kunden betalar mer, är kund längre och rekommenderar er till vänner och kollegor?

Case: Comviq - Med värdegrundsstyrd beteendeutveckling och program för kundinsikt i realtid skapades dubblerad försäljning på 14 månader.

Joakims motto: I'm here to serve. Pappa till två barn, äkta man, medgrundare till effectly.com - A Customer Experience Transformation Company. Joakim har de senaste 25 åren hjälpt företag och organisationer att göra skillnad med kundupplevelser som yttersta differentiator. Allting Joakim gör idag handlar om att inspirera och leda människor att skapa passionerade och autentiska upplevelser i alla interaktioner. Resultatet är en värld med mer wow-känsla och glädje.

13:00 - 13:30 Breakout session 1B - Peter Haglund, Regional IT Director, Northern Europe, Transcom

Digitalisering av Customer Experience – hur lyckas du?

- Utvecklingens påverkan på CX
- Framgångsfaktorer för att följa utvecklingen
- Partnerskapsmodeller för att lyckas

Peter arbetar på Transcom som ansvarig för IT i Norra Europa. I den rollen ingår att arbeta med kunder om nuvarande behov och hur väl de kan möta den ökade digitaliseringen och hur de kan följa med i utvecklingen inom CX. Sedan mitten på 90-talet har automatisering genom IT varit en passion och hur detta kan stärka verksamheter på alla sätt i både stort och smått.

**13:35 - 14:05 Breakout session 2A - Bernhard Ödin, Business Area Manager, Telemangement****Det enkla kundmötet – mät, förändra och nå resultat som du trodde dig bara kunna drömma om**

Du får ta del av en undersökning gjord på mer än 125 000 kunder, intervjuer med mer än 5 000 kundservice-medarbetare gällande "Det enkla kundmötet" och vilka hinder som kunderna anser vara de viktigaste att arbeta bort. Du får även ta del av vår metod för att effektivt mappa in, analysera, förbättra och följa upp resultatet. Metoden används idag av flera kunder med stor framgång.

Bernhards måtto är att service och sälj går hand i hand och är två delar av samma mynt. Bernhard leder affärsområdet Customer Experience Management med 10-talet konsulter som arbetar med kunder över i princip alla branscher i privat sektor och offentliga verksamheter.

13:35 - 14:05 Breakout session 2B - Fredrik Ygberg, Director of Customer Loyalty services, Netsurvey Sweden AB**Koppla CX till er kultur med hjälp av Service profit chain modellen. eller - Kulturen som CX verktyg**

Att det finns samband mellan medarbetarengagemang, ledarskap, kundupplevelse och ett företags lönsamhet och produktivitet är det få som tvivlar på.

Men hur sambanden ser ut och vilka drivkrafter som finns bakom dem varierar mellan olika företag och mellan grupper i samma företag. Ta del av tips, de senaste casen och upptäck din verktygslåda och beprövade modeller som Service profit chain i arbetet med att utveckla kundupplevelsen.

14:05 - 14:30 Bensträckare, eftermiddagskaffe och nätverkande**PRAKTIKFALL****14:35 Ingen är vaccinerad och det går i 190 - så säkerställ modet**

När stora traditionella företag skall anpassa sig till en snabbföränderlig omvärld stöter du på många utmaningar. Att förändringsbehovet är stort är det ingen tvekan om men hur får du med sig hela organisationen och vad krävs för att lyckas?

Susanne Bergh, Chef för utveckling av kundmöten & kanaler, Länsförsäkringar. Susanne har arbetet med digital utveckling sedan mitten av 90-talet och brinner för det digitala ledarskapet och förändringsarbete. Att sätta kunden i centrum på riktigt och skapa förutsättningar för medarbetarna att prestera och leverera mot tydliga mål är en stark drivkraft för henne.

PRAKTIKFALL**15:10 Processororienterad Customer Experience**

Fredrik Clementz, VD, Reflect. Reflect är ett konsultföretag som hjälper uppdragsgivare med strategisk affärsutveckling. Med hjälp av försäljningsdata, gedigen erfarenhet, bred ekonomisk kunskap, undersökningar och andra informationskanaler hjälper vi företag att öka sin lönsamhet och konkurrenskraft.



PRAKTIKFALL

15:45 Customer Experience Management - the last mile is just the beginning of a long journey!

- Hur påverkas kundupplevelsen av växande e-handel och nya förväntningar?
- Vad kan hända när kunden trycker på "sänd" i webbshoppen?
- Hur kan vi arbeta tillsammans för bättre kundupplevelser?

Sarah Ström, Customer Experience Manager för PostNord Sverige. Sarah har också drygt 10 års erfarenhet från ledande roller inom Shell med fokus på kund, både i Sverige och globalt.

PRAKTIKFALL

16:20 NPS som verktyg för ökat kundfokus i hela organisationen

Caroline Peterson-Ullstrand, Head of Group Customer Strategy & Experience, Dustin. Caroline har en lång erfarenhet att arbeta med kundstrategi, kunddialog och varumärke inom både B2B och B2C från Canal Digital, Vodafone och Telenor. Sedan fyra år är hon på IT-företaget Dustin i rollen som Head of Customer Strategy & Experience med ansvar för att bygga upp kundstrategi och kundupplevelsearbetet inom företagets Nordiska verksamhet.

16:50 Dagens moderator Mattias Fahlén summerar dagen

17:00 Konferensen slut



ANMÄLAN OCH BOKNINGSPERINFORMATION

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

När

Tisdag den 16 maj 2017

Plats

Hotel Birger Jarl
Tulegatan 8
113 53 Stockholm

PRIS: Det kostar 4 495 exkl. moms per person att gå på konferensen **CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**.

De första 50 personerna som anmäler sig till konferensen får Joakim Janssons bok "Att leda digital transformation (värde av 300 kr exkl. moms).

Anmäler du dig senast den 28 februari får 1000 kr i boka tidigt rabatt. Du betalar då 3495 kr exkl. moms per person.

Konferensavgiften är exkl. moms och inkluderar lättare frukost, lunch, förmiddags- och eftermiddagskaffe samt dokumentation från konferensen i digital form.

NOWBiZ reserverar sig för eventuella ändringar i programmet.

BETALNINGSVILLKOR: Om du väljer att betala med faktura säkerställ gärna att du lämnat rätt faktureringsadress, referens och eventuellt inköpsordernummer (PO-nummer). Om du gör flera bokningar från samma företag/organisation och vill ha en **samlingsfaktura** - vänligen kontakta oss på bokning@nowbiz.se.

Våra betalningsvillkor är 30 dagar netto och vi fakturerar normalt genom att skicka en PDF-faktura till angiven e-postadress, inom 10 arbetsdagar. Vid betalning efter förfallodag utgår dröjsmålsränta med 10%. Har du istället valt att betala direkt med kort så är saken redan klar.

AVBOKNINGSVILLKOR: Din bokning är bindande. Om du får förhinder och inte kan delta på konferensen kan du när som helst överlåta din plats till en kollega. I det fall du gör det meddela **NOWBiZ** via: info@nowbiz.se.

Om **NOWBiZ** ställer in en konferens krediteras du det inbetalda beloppet.

SÅ ANMÄLER DU DIG

Webb: cxm2017.nowbiz.se

Mail: bokning@nowbiz.se

NOWBiZ är en oberoende leverantör av konferenser. Vi vill inspirera, skapa energi samt möjliggöra förändring.

Vi arbetar också med konsultation samt interim management. Vi genomför både kortare och längre uppdrag med fokus på att inspirera, leda, skapa, driva, utveckla, förändra och leverera. Vårt huvudfokus ligger på försäljning, marknad samt verksamhetsledning.

WWW. NOWBiZ.SE

INTRESSERAD AV SPONSORSKAP ELLER AFFÄRS-UTSTÄLLNING?

NOWBiZ erbjuder ditt företag och organisation unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en rätt samt väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi kan skraddarsy upplägg utifrån dina behov och önskemål.

Kontakta oss på: sponsor@nowbiz.se

Vi berättar gärna mer för dig!

Evenemangskod: CXM2017