

# Customer Experience - sådan får du glade og loyale kunder

## 1. marts - BMW Experience Center, Kongens Lyngby

---

08:30 - 09:00	<b>Croissanter &amp; registrering</b>
09:00 - 09:05	<b>Velkomst v. dagens moderator</b> Alexander Haslund, Strategi- og ledelsesredaktør, Computerworld
09:05 - 09:35	<b>3 simple trin: Sådan bliver du danmarksmester i kundeoplevelser</b> Halid Smajlovic, Customer Experience Designer, konsulent, og Projektleder for Destination SydkystDanmark, VisitSydsjælland-Møn A/S
09:35 - 10:00	<b>Sådan hjælper automatiseret kundeservice Nets med at give en endnu bedre service</b> Jan Hayden-Jensen, Senior Vice President Customer On-boarding & Maintenance i Operations, Nets Group Jonas Saleem, Key Account Manager, eSecurity & Digitisation, Nets
10:00 - 10:20	<b>Pause</b>
10:20 - 10:45	<b>Integreret chatbot i contact center forbedrer kundeoplevelsen og giver værdi.</b> Niels Kock, CEO, U-COM A/S
10:45 - 11:05	<b>Følg BMW's hjulspor på rejsen mod digital excellence</b> Kristoffer Winther Winberg, Digital Marketeer, BMW - Jan Nygaard AS
11:05 - 11:25	<b>Pause</b>
11:25 - 11:50	<b>Fremtidens digitale dialog – Mød dine kunder, hvor de er</b> Victor Leschly Ørnby, Product Specialist, Cisco
11:55 - 12:20	<b>De 5 største udfordringer ved implementering af CX: Sådan I kan overvinde dem og levere enestående kundeoplevelser</b> Kim Weis, International Community Manager, BSI Business Systems Integration AG
12:20 - 12:35	<b>Debat ved bordene</b>
12:35 - 13:25	<b>Frokost</b>
13:25 - 13:55	<b>"Value Creation": Hvordan bygger man noget, der varer for evigt?</b> Lisa Bønsdorff Dalsgaard, Founder & CEO, GoodiePack
13:55 - 14:25	<b>Fremtidens trends og tendenser i den digitale kunderejse</b> Per Østergaard Jacobsen, Direktør og ekstern lektor, Efficiens.nu og CBS
14:25 - 14:30	<b>Opsummering v. dagens moderator</b>
14:30 - 14:30	<b>Tak for i dag</b>

**08:30 - 09:00: Croissanter & registrering**

**09:00 - 09:05: Velkomst v. dagens moderator**



**Alexander Haslund**  
Strategi- og ledelsesredaktør  
Computerworld

**09:05 - 09:35: 3 simple trin: Sådan bliver du danmarksmester i kundeoplevelser**



**Halid Smajlovic**  
Customer Experience Designer, konsulent, og Projektleder for Destination  
SydkystDanmark  
VisitSydsjælland-Møn A/S / Keynote

*Forstå dine kunder med få greb, og skab fantastiske kundeoplevelser, der gør, at de kommer igen og igen! Kom med bag kulissen og få et indblik i, hvordan fantastiske kundeoplevelser skabes i Danmarks bedst besøgte forlystelsespark eller ved udleveringen af nøglerne til en Mercedes-Benz i millionklassen.*

*Få konkrete værktøjer til at skabe unikke kunderejser, der inspirere dig til, hvordan din forretning bliver mere attraktiv og gør det sjovere for dig og dine medarbejdere at gå på arbejde.*

*Halid er specialist i at designe unikke kundeoplevelser fra a til z, og med sin indsigt i Customer Experience hjælper han både private og offentlige virksomheder. Halid er ansat som projektleder for Destination SydkystDanmark som varetager turismeformidlingen for Næstved, Stevn, Vordingborg og Faxe kommune.*

**09:35 - 10:00: Sådan hjælper automatiseret kundeservice Nets med at give en endnu bedre service**



**Jan Hayden-Jensen**  
Senior Vice President Customer On-boarding & Maintenance i Operations  
Nets Group / Keynote



**Jonas Saleem**  
Key Account Manager, eSecurity & Digitisation  
Nets / Keynote

Nets tror på, at de ved at kombinere fordelene fra en chatbot og rigtige mennesker, kan skabe stærkere relationer til deres kunder. Med deres kunders behov for øje, besluttede de at få en chatbot i Nets, så de kunne give hurtigere service, skabe stærkere kunderelationer og generelt forbedre kundeoplevelsen.

I dette indlæg får du inspiration til, hvordan du kan gøre kundeoplevelsen gnidningsløs ved hjælp af teknologi og it-løsninger.

## 10:00 - 10:20: Pause

## 10:20 - 10:45: Integreret chatbot i contact center forbedrer kundeoplevelsen og giver værdi.



**Niels Kock**  
CEO  
U-COM A/S / Partner

Værdien skabes af den fælles oplevelse kunderne og medarbejderne har med en integreret løsning. Tænk på al den information din virksomhed går glip af i opkald eller chats.

Hør også hvordan Microsoft Teams styres centralt og kan forbedre kundeoplevelsen. En løsning der skaber værdi for kunder og virksomhed.

## 10:45 - 11:05: Følg BMW's hjulspor på rejsen mod digital excellence



**Kristoffer Winther Winberg**  
Digital Marketeer  
BMW - Jan Nygaard AS / Partner

## 11:05 - 11:25: Pause

## 11:25 - 11:50: Fremtidens digitale dialog – Mød dine kunder, hvor de er



**Victor Leschly Ørnby**  
Product Specialist  
Cisco / Partner

Nutidens kunder forventer mere end nogensinde før at være i stand til at kommunikere med din virksomhed, når og hvordan de vil.

Denne forandring har positioneret digitale kanaler som Apple Business Chat, Googles Business Messages, RCS og Instagram som fremtiden for kundekommunikation.

I denne session vil Victor Leschly Ørnby, Product Specialist for Webex Connect diskutere dette skift i kundernes forventninger, tage et kig på de digitale beskedkanaler, "Best practice", og hvordan man bruger dem til at skabe en mere strømlinet og engagerende kundeoplevelse.

Præsentationen holdes på engelsk.

## **11:55 - 12:20: De 5 største udfordringer ved implementering af CX: Sådan I kan overvinde dem og levere enestående kundeoplevelser**



**Kim Weis**

International Community Manager  
BSI Business Systems Integration AG / Partner

### *Kundeoplevelse*

Find, overbevis og lær dine kunder at kende. Takket være den trigger-baserede tilgang giver BSI CX dig mulighed for at reagere på relevante (livs)begivenheder i realtid og oprette personaliserede kunderejser.

### *Kunstig intelligens*

Få den maksimale værdiforøgelse ud af dine data. Med BSI AI får du kraftfulde arbejdsgange med automatisk maskinlæring til kundegruppering og marketingautomatisering.

## **12:20 - 12:35: Debat ved bordene**

## **12:35 - 13:25: Frokost**

## **13:25 - 13:55: "Value Creation": Hvordan bygger man noget, der varer for evigt?**



**Lisa Bønsdorff Dalsgaard**

Founder & CEO  
GoodiePack / Keynote

Hør om GoodiePacks rejse og hvordan Customer Experience er blevet hele deres forretningsgrundlag.

## **13:55 - 14:25: Fremtidens trends og tendenser i den digitale kunderejse**



**Per Østergaard Jacobsen**  
Direktør og ekstern lektor  
Efficiens.nu og CBS / Keynote

*Mange virksomheder oplever store udfordringer med at opnå en fornuftig virkningsgrad af deres indsats. Nogle taler om at kunderne er ustyrlige, men spørgsmålet er, om det er virksomheden, der mangler indsigt og/eller forstår at anvende denne?*

*Per vil i sit oplæg præsentere nogle af resultaterne fra forskellige undersøgelser om kunderelationer og give "smagsprøver" fra en helt ny CBS-undersøgelse, som udkommer i ultimo marts - "Loyalitet i turbulente tider".*

## **14:25 - 14:30: Opsummering v. dagens moderator**

## **14:30 - 14:30: Tak for i dag**