Få succes med customer experience

25. januar - Børsen, København K

08:30 - 09:00	**Registrering og morgenmad**
09:00 - 09:15	**Velkomst** Kim Stensdal, teknologiredaktør, Computerworld
09:15 - 09:45	**Videnskaben bag kundeloyalitet** Imran Afzal, marketing manager, Nordics, Adobe Systems
09:50 - 10:15	**Airtames formular for at skabe mindeværdige og personlige kundeoplevelser** Jimmy Uzunov, customer success specialist, Airtame
10:20 - 10:50	**Pause**
10:50 - 11:15	**Hvordan håndterer man kundeoplevelsen for mere end ni millioner kunder om ugen? (Scene - Digital Commerce)** Peter Melvig, business development manager, Miracle Anders Pold, head of personalized experiences, Digital Growth Center, Dansk Supermarked Group
10:50 - 11:15	**Customer Pulse med NPS.Today (Scene - Mobile & Apps)** Peter Tranberg Møller, kommerciel direktør, NPS.Today Flemming Rand, direktør, NPS.Today Sara Vinding, Operations og HR-Manager, Moment A/S
11:20 - 11:45	**Skab gode oplevelser med User experience (Scene - Digital Commerce)** Jakob Norgaard Mortensen, adm. direktør & partner, Combine A/S
11:20 - 11:45	**Lad kundeoplevelsen blive en del af kulturen (Scene - Mobile & Apps)** Jonas Berntsen, CCO, MapsPeople
11:50 - 12:15	**Sådan ændrer vi digital adfærd og skaber de bedste kundeoplevelser (Scene - Digital Commerce)** Anne-Kathrine Kjær Christensen, owner & customer experience consultant, Specifii
11:50 - 12:15	**Undgå at din app ender på kirkegården. 5 steps til succesfuld Mobile User Experience. (Scene - Mobile & Apps)** Eva-Maria Færgemann Nielsen, UX Konsulent, Nodes
12:20 - 13:00	**Frokost**
13:00 - 13:25	**The human aspect of digital transformation with 'Mit Telia'** Morten Aagreen, head of Business Development, Telia
13:30 - 13:55	**Bliv en vinder - forstå digital adfærd** Natasha Friis Saxberg, adm. direktør, IT-Branchen
14:00 - 14:15	**Pause**
14:15 - 14:45	**Hvad byder du (u)ventede kunder? - skab intelligente kunderejser med avanceret teknologi** Julie Lind Mikkelsen, business group lead, Dynamics 365, Microsoft

14:50 - 15:15	**Fireside talk mellem Adobe og Microsoft** Imran Afzal, marketing manager, Nordics, Adobe Systems Julie Lind Mikkelsen, business group lead, Dynamics 365, Microsoft
15:20 - 15:20	**Opsummering og tak for i dag**

08:30 - 09:00: Registrering og morgenmad

09:00 - 09:15: Velkomst



Kim Stensdal
teknologiredaktør
Computerworld

09:15 - 09:45: Videnskaben bag kundeloyalitet



Imran Afzal
marketing manager
Nordics, Adobe Systems / Partner

Hvordan måler man kvaliteten af en kundeoplevelse i forhold til den traditionelle mærke-loyalitet? Adobes seneste forskning på området, i samarbejde med Goldsmiths University i London, giver en indsigt i hvordan det står til.

Kom og hør Adobes perspektiv på hvordan virksomheder kan leve op til de mange forandringer og stigende forventninger fra kunderne, som markedet byder på i dag.

· *Hvad driver kunder i deres valg af brand i dag?*
· *Best practices – eksempler på brands som arbejder målrettet med Experience*
· *Hvad skal der til for at ride med på Experience bølgen?*

09:50 - 10:15: Airtames formular for at skabe mindeværdige og personlige kundeoplevelser



Jimmy Uzunov
customer success specialist
Airtame / Partner

Airtame har stor succes med sit 'customer success-team.' I dette oplæg kan du høre, hvordan teamet kommunikerer internt og til resten af organisationen og endnu mere vigtigt - hvordan det taler med kunderne. Jimmy Uzunov vil også dele detaljer om værktøjerne, som selskabet anvender, KPI'erne det følger, og hvordan det samler og agerer på brugernes feedback.

Derudover vil han løfte sløret for nogle af de initiativer, som teamet taget, hvad der har virket og hvordan det har skaleret teamet til at blive "winning initiatives". Han vil også give indblik i, hvordan det har leveret og skaleret meget personlige kundeoplevelser.

10:20 - 10:50: Pause

10:50 - 11:15 - Hvordan håndterer man kundeoplevelsen for mere end ni millioner kunder om ugen? (Scene - Digital Commerce)



Peter Melvig
business development manager
Miracle / Partner



Anders Pold
head of personalized experiences, Digital Growth Center
Dansk Supermarked Group / Partner

Miracle hjælper Dansk Supermarked Group med at optimere sine kundeoplevelser. Anders Pold fra Dansk Supermarked Group vil dele ud af de mange oplevelser og erfaringer, som selskabet har fået på rejsen mod endnu bedre kundeoplevelser.

10:50 - 11:15 - Customer Pulse med NPS.Today (Scene - Mobile & Apps)



Peter Tranberg Møller
kommerciel direktør
NPS.Today / Partner



Flemming Rand
direktør
NPS.Today / Partner



Sara Vinding
Operations og HR-Manager
Moment A/S / Partner

NPS er den mest udbredte metode til at drive et effektivt loyalitetsprogram. Hør Moment fortælle om deres NPS strategi og hvordan de opnår det bedste grundlag for digital optimering, på basis af input på kundens præmisser.

11:20 - 11:45 - Skab gode oplevelser med User experience (Scene - Digital Commerce)



Jakob Norgaard Mortensen
adm. direktør & partner
Combine A/S / Partner

2 nordjyskes cases giver dig deres oplevelser.
'Design thinking', 'customer journey' og 'user experience' som tilgang til at skabe gode oplevelser – i praksis.

11:20 - 11:45 - Lad kundeoplevelsen blive en del af kulturen (Scene - Mobile & Apps)



Jonas Berntsen
CCO
MapsPeople / Partner

Hvordan tænker man kundeoplevelsen ind i hele virksomhedskulturen og ikke kun i produktet? Hvordan mindsker man churn, øger mer- og opsalg og tænker kundeoplevelsen ind i hele kunderejsen? MapsPeople gennemgår sin tilgang til disse udfordringer og viser hvordan selskabet lader kundeoplevelsen blive en del af virksomhedskulturen.

Googles Maps' foretrukne samarbejdspartner - MapsPeople - leverer indendørs navigation og står for salg af Google Maps til virksomheder i de nordiske lande. Virksomheden vokser cirka 35 procent årligt og har på få år opbygget en abonnementsbase på mere end 40 millioner kroner.

11:50 - 12:15 - Sådan ændrer vi digital adfærd og skaber de bedste kundeoplevelser (Scene - Digital Commerce)



Anne-Kathrine Kjær Christensen
owner & customer experience consultant
Specifii / Partner

Anne-Kathrine Kjær Christensen giver en introduktion til persuasive technology og vil løfte sløret for konkrete strategier til at ændre adfærd med viden fra retorikken, neurovidenskaben og psykologien. Hun kommer med konkrete eksempler.

11:50 - 12:15 - Undgå at din app ender på kirkegården. 5 steps til succesfuld Mobile User Experience. (Scene - Mobile & Apps)



Eva-Maria Færgemann Nielsen
UX Konsulent
Nodes / Partner

Med mere end to millioner apps i de forskellige app stores og en høj udbredelse af smartphones på globalt plan er apps blevet et af de primære kontaktpunkter med brugerne for de fleste virksomheder.

Brugerne hiver uden de tænker yderligere over det mobilen frem og åbner den ene app efter den anden, som de i korte intervaller besøger igen og igen. Den høje udbredelse af apps og brugernes høje involvering stiller til krav til udvikling af apps. Men hvordan opnås den bedste brugeroplevelse egentlig på mobilen, således at din app ikke ender på kirkegården?

I arbejdet med digital udvikling er time-to-market en afgørende faktor. I dette oplæg introducerer Nodes en metode, der blandt andet har været med til at gøre e-Boks til Danmarks mest downloadede app.

12:20 - 13:00: Frokost

13:00 - 13:25: The human aspect of digital transformation with 'Mit Telia'



Morten Aagreen
head of Business Development
Telia / Partner

Digital transformation, dét skal vi! Ellers bliver vi "disruptet"! Customer journey, user experience, forandringer med eksponentiel hastighed, innovation og agilitet – nogle af tidens buzzwords. Men hvordan? Morten Aagreen giver tre gode råd med på vejen om, hvordan du kan lykkes med din digitale transformation - og leverer også et eksempel på noget, der fortsat er svært.

13:30 - 13:55: Bliv en vinder - forstå digital adfærd



Natasha Friis Saxberg
adm. direktør
IT-Branchen / Keynote

Hvordan designer virksomheder kundeoplevelser, der sikrer, at de opnår en vinderposition på deres markeder? Natasha Friis Saxberg giver indsigt i de metoder, der anvendes til at forstå kunders "pains," og hvordan man designer løsninger, der understøtter behov og derigennem driver adfærd.

Natasha Friis Saxberg har arbejdet med teknologi, transformation, vækst og startups gennem to årtier, har været direktør for et digitalt innovations- & vækst lab hos Atea og hjælper i dag virksomheder med digitalisering og vækst. Hun fortæller med udgangspunkt i sin bog Homo Digitalis om de basale behov, der driver os som mennesker, og hvordan de påvirker vores digitale adfærd.

14:00 - 14:15: Pause

14:15 - 14:45: Hvad byder du (u)ventede kunder? - skab intelligente kunderejser med avanceret teknologi



Julie Lind Mikkelsen
business group lead, Dynamics 365
Microsoft / Partner

Kunder skifter butik som aldrig før, når de handler – både online og offline. Pris, brand og købshistorik fylder mindre og mindre i deres beslutningsproces. Så hvad kan du gøre for at holde på kunderne og differentiere dig fra konkurrenterne?

Svaret findes i intelligente og proaktive kunderejser. Få inspiration til, hvordan du skaber begejstring, tillid og loyalitet ved hjælp af avanceret teknologi – og byd dine kunder velkommen til en skræddersyet indkøbsoplevelse.

14:50 - 15:15: Fireside talk mellem Adobe og Microsoft



Imran Afzal
marketing manager
Nordics, Adobe Systems / Partner



Julie Lind Mikkelsen
business group lead, Dynamics 365
Microsoft / Partner

15:20 - 15:20: Opsummering og tak for i dag