

# Fremtidens kundeservice: Udnyt alle de nye løsninger og teknologier

22. februar - Wihlborgs Konferencenter, Ballerup

---

08:30 - 08:55	<b>Registrering og morgenmad</b>
08:55 - 09:00	<b>Velkomst</b> Kim Stensdal, teknologiredaktør, Computerworld
09:00 - 09:25	<b>Skab digitale kundeoplevelser i verdensklasse</b> Mikkel Kinnerup, market manager, AlfaPeople Nordic
09:30 - 09:55	<b>Robotterne kommer – men det handler stadig om mennesker</b> Andreas Wessel Knaack, direktør, TeleFaction A/S
10:00 - 10:15	<b>Pause</b>
10:15 - 10:40	<b>Undersøg automatisk alle jeres kundesamtaler</b> Christian Gabriel, Business Consultant and speech analytics specialist, Axxess Nordic
10:45 - 11:10	<b>Kunstig intelligens landskabet og mulighederne for at bruge AI i kundesupport/service</b> Stephen Alstrup, professor hos Københavns Universitet, Datalogisk Institut, og CEO hos SupWiz
11:15 - 11:40	<b>Paneldebat</b>
11:45 - 11:50	<b>Tak for idag</b>

## 08:30 - 08:55: Registrering og morgenmad

## 08:55 - 09:00: Velkomst



**Kim Stensdal**  
teknologiredaktør  
Computerworld

## 09:00 - 09:25: Skab digitale kundeoplevelser i verdensklasse



**Mikkel Kinnerup**  
market manager  
AlfaPeople Nordic / Partner

*I en global undersøgelse svarer 61 procent af de adspurgte, at kundeservice er "meget vigtig", når de skal vælge, hvem de ville handle med. 60 procent svarer, at de har forladt et brand på grund af en dårlig kundeservice-oplevelse. Forventningen i dag er bare at få ikke bare en god, men en exceptionelt god, kundeservice. Hver gang, på tværs af alle platforme og kommunikationskanaler.*

*For at imødekomme dette krav skal virksomheder gøre den digitale kundeoplevelse simpel, mindeværdig og værd at bygge videre på. Det kræver blandt andet, at man får nedbrudt siloer, får indført strømlinede processer og får skabt en større sammenhæng på tværs af systemlandskabet.*

*Den opgave løfter moderne CRM-løsninger, og vi giver dig inspiration til både at effektivisere virksomhedens egen praksis og til at tage kundeoplevelsen til helt nye højder.*

## 09:30 - 09:55: Robotterne kommer – men det handler stadig om mennesker



**Andreas Wessel Knaack**  
direktør  
TeleFaction A/S / Partner

Kundeservice står igen foran et paradigmeskifte. Denne gang er det robotternes indtog.

Betyder det, at vi alle bliver arbejdsløse om få år?

Hvor langt er vi egentlig i Danmark? Og hvordan sikrer en organisation sig, at den kan følge med udviklingen, således at kundeservice løbende tilpasses og sikrer, at digitaliseringen både er relevant og værdiskabende?

Selvom digitalisering vil ændre fremtidens kundeservice på mange måder, skal vi ikke glemme, at det stadig handler om mennesker - og gode kundeoplevelser. En struktureret indsamling og anvendelse af kundefeedback sikrer, at man følger med udviklingen. Det gør det muligt for virksomheder løbende at tilpasse deres servicestrategi til de tekniske muligheder og kundernes ønsker.

## 10:00 - 10:15: Pause

## 10:15 - 10:40: Undersøg automatisk alle jeres kundesamtaler



**Christian Gabriel**  
Business Consultant and speech analytics specialist  
Axxess Nordic / Partner

Speech analytics og automated quality er to af de absolut mest spændende og nyskabende teknologier i 2018, når det handler om nemt at hente handlingsorienteret indsigt ud af kundesamtaler. Få et indblik i de mange nye muligheder, som eksempelvis de såkaldte WFO-teknologier ('workforce optimization') kan give jer. Jeg giver eksempler på, hvordan danske og nordiske virksomheder benytter teknologierne til for eksempel:

- At måle kundeoplevelsen uden at spørge kunderne.
- At forbedre kundecentrets effektivitet.
- At reducere ikke værdiskabende opkald.
- At give medarbejdere konstruktiv feedback på et fair og databaseret grundlag.
- At forbedre jeres digitale løsninger.

## 10:45 - 11:10: Kunstig intelligens landskabet og mulighederne for at bruge AI i kundesupport/service



**Stephen Alstrup**  
professor hos Københavns Universitet, Datalogisk Institut  
og CEO hos SupWiz / Keynote

I den digitale verden går konkurrencen primært på, hvem der kan give den bedste kundesupport og 85% af CEO'er ser det som det vigtigste konkurrenceparameter. Kunderne skal mødes på den supportkanal, der passer dem bedst, på det tidspunkt der passer dem bedst, samt på en intelligent og hurtig måde, hvilket ifølge Gartner i 2020 i 85% af tilfældene kommer til at ske uden kommunikation mellem mennesker. AI-løsninger vil svare prompte, hvis de ikke har løst problemerne inden kunderne selv har stødt på dem.

## **11:15 - 11:40: Paneldebat**

*Mikkel Kinnerup, AlfaPeople Nordic*

*Stephen Alstrup, SupWiz*

*Christian Gabriel, Axxess Nordic*

*Andreas Wessel Knaack, TeleFaction A/S*

## **11:45 - 11:50: Tak for idag**