STYRK FORRETNINGEN MED CUSTOMER EXPERIENCE

13. december - Børsen, København K

08:30 - 09:00	**Registrering og morgenmad**
09:00 - 09:15	**Velkomst** Dan Jensen, redaktionschef, Computerworld
09:15 - 09:45	**Sampensions digitale rejse: Kompromisløs eksekvering af digital transformation og betydningen af den for Sampensions kunder** Morten Lund Madsen, CFO, Sampension
09:50 - 10:15	**Fremtidens CX** Ingrid Haug, user experience designer, Usable Machine
10:20 - 10:40	**Kaffepause**
10:40 - 11:05	**Digitale kundeoplevelser og det økonomiske potentiale (Scene - Spor 1)** Stig Jørgensen, CEO, House of Loyalty ApS
10:40 - 11:05	**Fremtidens kontaktcenter løsning (Scene - Spor 2)** Tommy Sørensen, kundeservicechef, EWII A/S
11:10 - 11:35	**360° kundeoplevelse: Næste generations kundeorienterings-projekter handler om mennesker (Scene - Spor 1)** Lise Gøttsche, partner, WHI
11:10 - 11:35	**Find hullerne i kundeoplevelsen - med NPS (Scene - Spor 2)** Flemming Rand, direktør, NPS.Today Peter Tranberg Møller, kommerciel direktør, NPS.Today Sara Vinding, Operations og HR-Manager, Moment A/S
11:40 - 12:05	**Talegenkendelse – få indsigt i kundedialogen som aldrig før** Klaus Akselsen, CTO, Mirsk Digital ApS Peder Nørgaard, CEO, RECORDIT.NU ApS
12:10 - 12:55	**Frokost**
12:55 - 13:20	**Hvordan får man succes med AI og Bots? (Scene - Spor 1)** Simon S. Morel, Partner & Chief of DesignOps, BotSupply
12:55 - 13:20	**Giver I jeres venner kundenumre? (Scene - Spor 2)** Anders Mayntzhusen, COO, Dixa Iman Safari, kundeservicechef, Interflora
13:25 - 14:05	**Why brands say and act differently** Jonathan Lovatt-Young, founder and principle experience strategist, Love experience
14:10 - 14:35	**Er fremtiden stemmestyret?** Klaus Silberbauer, Founding Partner/Creative Director, THINK
14:40 - 15:00	**Kaffepause**

15:00 - 15:25	**Tag ansvar for kundeoplevelsen** Ian Wisler-Poulsen, Customer Experience Manager, Tivoliakademiet, Tivoli
15:30 - 15:55	**Sådan forbedrer du kundernes online-oplevelse ved at analysere deres digitale adfærd** Søren Bartels, program director, Atea
16:00 - 16:00	**Opsummering og tak for i dag**

08:30 - 09:00: Registrering og morgenmad

09:00 - 09:15: Velkomst



Dan Jensen
redaktionschef
Computerworld

09:15 - 09:45: Sampensions digitale rejse: Kompromisløs eksekvering af digital transformation og betydningen af den for Sampensions kunder



Morten Lund Madsen
CFO
Sampension / Partner

Morten Lund Hansen fortæller om Sampensions digitale transformation, hvor man med udgangspunkt i en klar strategi har etableret en stærk, autonom enhed i periferien af organisationen. Enheden har reference til CEO og CFO, og den arbejder med tung kundeinvolvering. Visionen er, at skabe en sublim kundeoplevelse, hvor pension er både simpelt og trygt. Sampension er Danmarks tredje største pensionsselskab og har branchens laveste omkostninger, stor vækst og det største afkast (år til dato i 2018).

09:50 - 10:15: Fremtidens CX



Ingrid Haug
user experience designer
Usable Machine / Partner

Ingrid Haug vil fortælle om de digitale teknologier og trends, der i øjeblikket vinder frem, og hvordan de vil forme fremtidens kundeoplevelser. Hun vil blandt andet fortælle om voice shopping, chatbots, den personaliserede købsoplevelse og den næste generation af selvbetjening. Desuden vil hun fortælle om de design trends, der hitter lige nu - og som sætter helt nye standarder for købsoplevelsen hos særligt de unge brugere.

Ingrid Haug er UX-designer med 16 års erfaring indenfor digital design og usability. Hun er stifter af Design Matters og Usable Machine.

10:20 - 10:40: Kaffepause

10:40 - 11:05 - Digitale kundeoplevelser og det økonomiske potentiale (Scene - Spor 1)



Stig Jørgensen
CEO
House of Loyalty ApS / Partner

Kundefokus og Digitalisering er nøgleordene i et nyt forskningsprojekt der er igangsat i et samarbejde mellem CBS, Institut for Afsætningsøkonomi og Stig Jørgensen, House of Loyalty. Topledere har i dag stærk fokus på at kundeorientere virksomhederne, og i takt med digitaliseringen opstår der nye og spændende muligheder. Teknologierne er klar, kunderne er klar, og nu mangler vi bare virksomhederne, hvor mange står famlende over for digitalisering af kunderejsen. Kom og hør resultatet af DXindex 18 der dokumenterer en tydelig sammenhæng mellem digitale kundeoplevelser og de økonomiske resultater.

10:40 - 11:05 - Fremtidens kontaktcenter løsning (Scene - Spor 2)



Tommy Sørensen
kundeservicechef
EWII A/S / Partner

Drømmer du om en kontaktcenterløsning, der automatisk prioriterer arbejdsopgaverne og øger effektiviteten – uden at gå på kompromis med kundetilfredsheden og medarbejdernes trivsel?

Få inspiration i dette indlæg fra EWII, som har succes med automatiserede processer for håndtering af telefonhenvendelser, e-mails, chats og øvrige opgaver i selskabets kontaktcenter.

Hør for eksempel hvordan en e-mail med overskredet SLA kan prioriteres højere end et ventende telefonopkald – og samtidig præsenteres for den medarbejder, der er bedst egnet til at håndtere opgaven.

EWII bruger ikke længere ressourcer på manuel prioritering af de opgaver, der håndteres i kontaktcenterløsningen. Medarbejderne arbejder i ét system – og ikke som før i flere forskellige systemer - og kan dermed i endnu højere grad koncentrere sig om kunderne.

11:10 - 11:35 - 360° kundeoplevelse: Næste generations kundeorienterings-projekter handler om mennesker (Scene - Spor 1)



Lise Gøttsche
partner
WHI / Partner

De gode kundeoplevelser skabes af virksomheder, hvor organisationen er 360° kundeorienteret. Men mange danske virksomheder kæmper med at få organisationen og den menneskelige adfærd til at følge med digitaliseringen, når det gælder kundeorientering.

Analyser af 5.000 servicedialoger (telefon, e-mail og chat) viser, at der er et stort gap mellem det, som virksomhederne brander sig på, og det, som kunderne oplever, når de taler eller skriver med en person fra virksomheden.

Lise Gøttsche, partner i WHI, fortæller med udgangspunkt i analyserne om de udfordringer, som mange virksomheder står over for, samt de forretningsmæssige gevinster, som man kan hente ved at supplere traditionelle kundetilfredsheds-KPI'er med en kvalitativ tilgang til virksomhedens kundedialog.

11:10 - 11:35 - Find hullerne i kundeoplevelsen - med NPS (Scene - Spor 2)



Flemming Rand
direktør
NPS.Today / Partner



Peter Tranberg Møller
kommerciel direktør
NPS.Today / Partner



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

Har du svært ved at finde frem til, hvordan du optimerer din kundeoplevelse? Vi giver dig input til, hvordan du, med en ren NPS løsning, identificerer både hullerne i kundeoplevelsen og sikrer at måling bliver til handling.

Med eksempler fra aktuelle kundecases får du inspiration til, hvordan du gennem måling i forskellige touch points skaber kontakt og dialog med dine kunder – på kundens præmisser.

Sara fra Moment fortæller om, hvordan de gennem NPS-målinger har fået nye indsigter, der har fået dem til at gå fra mavefornemmelse til brug af kundefeedback – og en forbedring af den samlede kundeoplevelse.

Se en live demonstration af, hvor enkelt det faktisk kan blive at måle i specifikke touch-points, opsamle score og input, forstå resultater og ikke mindst sikre handling og opfølgning.

11:40 - 12:05: Talegenkendelse – få indsigt i kundedialogen som aldrig før



Klaus Akselsen
CTO
Mirsk Digital ApS / Partner



Peder Nørgaard
CEO
RECORDIT.NU ApS / Partner

Kontaktcentret er for mange virksomheder den vigtigste kanal til kunde-kommunikation, men resultaterne måles ofte kvantitativt i eksempelvis antal opkald, tid på hold, opkaldslængde, løsningsfrekvens osv.

Reelt har mange virksomheder kun begrænset viden om, hvad der rent faktisk formidles i dialogen med kunderne, selv om dette typisk er meget mere kritisk for virksomhedens succes end kvantitativ opkaldsstatistik.

I virksomhedens mange telefonsamtaler ligger der en meget værdifuld kilde til indsigt og en effektfuld mulighed til at dyrke forbedringspotentiale og udviklingsmuligheder inden for stort set alle områder af jeres forretning.

12:10 - 12:55: Frokost

12:55 - 13:20 - Hvordan får man succes med AI og Bots? (Scene - Spor 1)



Simon S. Morel
Partner & Chief of DesignOps
BotSupply / Partner

Kend de vigtigste elementer for succes med AI og Bots i din kunderejse. Bliv klogere på både use cases, eksempler og hvor du kan begynde at tage fat allerede i morgen, hvis du tænker på at kaste dig ud i digitale assistenter, chatbots og automatisering af kunde oplevelser i bredere forstand.

12:55 - 13:20 - Giver I jeres venner kundenumre? (Scene - Spor 2)



Anders Mayntzhusen
COO
Dixa / Partner



Iman Safari
kundeservicechef
Interflora / Partner

Hvis I stadig har gamle, støvede bordtelefoner stående, adskilte systemer til chat, telefon og email og kundedata spredt for alle vinde, så er der en god chance for, at I ikke er klædt på til at yde den kundeservice i verdensklasse, som jeres kunder forventer.

I bør i stedet begynde at tænke i samlende, strømlinede og cloud-baserede løsninger, som kan sørge for, at jeres kunder får en personlig oplevelse - uanset hvilken kanal de kontakter jer på - hver gang.

13:25 - 14:05: Why brands say and act differently



Jonathan Lovatt-Young
founder and principle experience strategist
Love experience / Partner

They say we love our customers. Customer say they couldn't care less. In this short talk full of practical tools and methodologies, Jonathan covers the questions you want to know but too afraid to ask – just what is customer experience and the value of it, how do you set about capturing it and avoiding the mumbo-jumbo, how do you cut the wheat from the chaff and focus on things that actually matter and lastly how can you deal with multi-market rollouts and avoid doing the same thing six times.

14:10 - 14:35: Er fremtiden stemmestyret?



Klaus Silberbauer
Founding Partner/Creative Director
THINK / Partner

De stemmestyrede assistenter myldrer frem. Alle store platforme lancerer AI og hardware for at sikre sig en plads i hjemmene, bilerne og på vores devices. Men hvad bliver konsekvenserne af stemmestyrede interfaces, og hvad skal vi som forretninger tænke over frem mod en fremtid domineret af stemmestyring og de store økosystemer?

14:40 - 15:00: Kaffepause

15:00 - 15:25: Tag ansvar for kundeoplevelsen



Ian Wisler-Poulsen
Customer Experience Manager
Tivoliakademiet, Tivoli / Partner

Ian Wisler-Poulsen vil indlede med at fortælle om Tivoli og Tivoliakademiet. Herudover vil han tale om, hvad det vil sige at tage ansvar for kundernes oplevelser, og hvorfor Customer Experience Management er blevet en så afgørende faktor for virksomheder på tværs af brancher. Endelig vil Ian fortælle om, hvordan man arbejder med lavpraktisk tilgang til kundeoplevelsen i Tivoli, og i den forbindelse vil Ian præsentere et Tivolis "3-meter-regel".

15:30 - 15:55: Sådan forbedrer du kundernes online-oplevelse ved at analysere deres digitale adfærd



Søren Bartels
program director
Atea / Partner

Med udgangspunkt i Ateas eShop giver Søren Bartels et indblik i, hvordan Atea arbejder datadrevet med forbedring af brugeroplevelsen for b2b-kunder: Identifikation af forbedringsmuligheder, prioritering af indsatser og opfølgning på effekt. Værktøjskassen spænder fra kundeinterviews til avancerede værktøjer som Deep Vision bygget på IBM Tealeaf.

16:00 - 16:00: Opsummering og tak for i dag