

Customer experience - sådan styrker du forretningen

10. december - NetDesign, København SV

08:30 - 09:00	Registrering og morgenmad
09:00 - 09:10	Velkomst Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
09:10 - 09:45	Digitale kundeoplevelser - de syv dimensioner, der skaber succes Lars Grønholdt, professor, Department of Marketing, Copenhagen Business School (CBS)
09:50 - 10:20	Consumer-centric platform - organisation, martech og output Philip Moustgaard Knudsen, Marketing Director, Specsavers
10:20 - 10:45	Kaffepause
10:45 - 11:10	Der er digitalisering, og så er der digital transformation – hvad er forskellen? Carsten Overgaard Øhlenschläger, Architect Consultant & Technical Lead for Genesys PureCloud, NetDesign
11:15 - 11:40	“Hej. Jeg er en talemaskine” - Digitale kundeoplevelser i ATP Trine Bechmann Henningsen, chef for digital udvikling, ATP Mads Jacob Holm, afdelingschef, ATP
11:45 - 12:10	Air Greenland sætter kunderne i centrum ved intelligent brug af data for at opnå langsigtet loyalitet Villy Gravengaard, CEO, NexusOne
12:15 - 13:00	Frokost
13:00 - 13:25	The Future of CX is Conversational Anders Mayntzhusen, COO, Dixa Mikkel Andreassen, Evangelist, Dixa
13:30 - 13:55	Top 5 CX Trends blandt 45.000+ virksomheder Thomas Olsen, Nordeuropæisk salgschef, Zendesk Tobias Høyer Engelhardt, Head of Service Delivery Management, e-Boks
14:00 - 14:20	Kaffepause
14:20 - 14:45	Kundeoplevelsen som strategi i den “virkelige verden” Jonas Kjær, Customer Experience Manager, Danske Spil
14:50 - 15:20	Fremtidens CX Ingrid Haug, user experience designer, Usable Machine
15:20 - 15:20	Opsummering og tak for i dag

08:30 - 09:00: Registrering og morgenmad

09:00 - 09:10: Velkomst



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:10 - 09:45: Digitale kundeoplevelser - de syv dimensioner, der skaber succes



Lars Grønholdt
professor, Department of Marketing
Copenhagen Business School (CBS) / Partner

Digitale kundeoplevelser har stor interesse for virksomheder og forskere på baggrund af den stigende digitale kontakt mellem virksomheder og forbrugere. Her præsenteres resultaterne af et forskningsprojekt om hvordan væsentlige dimensioner af digitale kundeoplevelser påvirker virksomheders økonomiske resultater.

Data fra danske virksomheder dokumenterer sammenhængen fra syv dimensioner af digitale kundeoplevelser til samlede kundeoplevelser, markedsresultater og økonomiske resultater. Sammenhængene er statistisk analyserede og signifikante, og vil blive præsenteret.

De syv dimensioner er:

- *Topledelsesforankring og digital strategi*
- *Kultur*
- *Kunderejse*
- *Kundeindsigt og data*
- *Innovation*
- *Organisation*
- *Kompetencer*

09:50 - 10:20: Consumer-centric platform - organisation, martech og output



Philip Moustgaard Knudsen
Marketing Director
Specsavers / Partner

Skulle have gået til Louis Nielsen!

Hør hvordan Louis Nielsen arbejder med customer experience. Louis Nielsen er i dag en del af Specsavers, en af verdens 3 største optikerkæder. Det giver muskler til at udvikle customer experience i topklasse.

10:20 - 10:45: Kaffepause

10:45 - 11:10: Der er digitalisering, og så er der digital transformation – hvad er forskellen?



Carsten Overgaard Øhlenschläger

Architect Consultant & Technical Lead for Genesys PureCloud
NetDesign / Partner

I Danmark har vi digitaliseret og effektiviseret i mange år, men det betyder i princippet blot, at vi har "sat strøm til eksisterende løsninger". Taler man derimod om digital transformation, så handler det mere om, hvordan virksomheder og offentlige organisationer kan blive endnu dygtigere til at udnytte teknologien til at forstå kundernes og borgernes situation.

Det betyder, at man i langt højere grad end tidligere, har behov for at fokusere på, hvordan man kan anvende nye teknologier på en måde, som sikrer, at de kan hjælpe med at skabe mest mulig værdi for ens kunder og de mennesker, man betjener. Ellers bliver det ualmindeligt svært at leve op til deres krav og forventninger i fremtiden; men hvad kræver det, hvis virksomheden eller en offentlig organisation skal gå fra digitalisering til digital transformation - og hvordan griber man det an?

11:15 - 11:40: "Hej. Jeg er en talemaskine" - Digitale kundeoplevelser i ATP



Trine Bechmann Henningsen

chef for digital udvikling
ATP / Partner



Mads Jacob Holm

afdelingschef
ATP / Partner

ATP deler ud af deres CX strategi herunder, hvordan brugen af talesyntese, robotic og AI har betydet væsentlige besparelser i de situationer, hvor det har været anvendt – og samtidig med, at man har bevaret en god kundeservice, som borgerne er glade for.

11:45 - 12:10: Air Greenland sætter kunderne i centrum ved intelligent brug af data for at opnå langsigtet loyalitet



Villy Gravengaard
CEO
NexusOne / Partner

I foråret 2019 lancerede Air Greenland en ny kundeklub, der hæver standarden for relevans og involvering for det enkelte medlem.

Hør hvordan Air Greenland og DXC Technology samler data og styrker relationen til kunderne i Club Timmisa.

12:15 - 13:00: Frokost

13:00 - 13:25: The Future of CX is Conversational



Anders Mayntzhusen
COO
Dixa / Partner



Mikkel Andreassen
Evangelist
Dixa / Partner

Kundernes forventninger er på sit allerhøjeste på tværs af industrier. De forventer en gnidningsfri og personlig oplevelse uanset hvilken kommunikationskanal, de rækker ud til deres yndlingsbrands på. De vil genkendes og have fat i den mest oplagte medarbejder - hver gang. 8/10 virksomheder formår ikke at levere en kontekstuel kundeoplevelse, fordi deres data lever i teknologiske siloer. Dixas CCO, Anders Mayntzhusen, vil tale om fremtidens CX.

13:30 - 13:55: Top 5 CX Trends blandt 45.000+ virksomheder



Thomas Olsen
Nordeuropæisk salgschef
Zendesk / Partner



Tobias Høyer Engelhardt
Head of Service Delivery Management
e-Boks / Partner

Kundeoplevelsen er i dag et konkurrenceparameter på niveau med pris og kvalitet. Hele 86% af alle online-forbrugere vælger udbyder baseret på udbyderens kundeservice, I dette indlæg vil Zendesk præsentere de 5 trends 45,000+ virksomheder i 140+ lande dyrker for at skabe de oplevelser som kunderne kræver - Hertil vil e-Boks uddybe hvordan brugere gøres tilfredse, samtidigt med at deres forventninger er progressivt stigende.

14:00 - 14:20: Kaffepause

14:20 - 14:45: Kundeoplevelsen som strategi i den "virkelige verden"



Jonas Kjær
Customer Experience Manager
Danske Spil / Keynote

Hør en ærlig fortælling om den rejse, som Danske Spil har været på i arbejdet med at realisere organisationens strategiske ambitioner i forhold til kundeoplevelsen.

*Jonas Kjær vil blandt andet komme ind på nogle af de udfordringer, der er med at omsætte teorier inden for customer experience til praksis, og han vil dele ud af nogle af de erfaringer, som Danske Spil har gjort sig i arbejdet med at få fokus på den emotionelle tilknytning til kunderne, sikre et **bundløft af kundeoplevelsen** og kickstarte en ændring i **mindset, kultur og adfærd i virksomheden.***

14:50 - 15:20: 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.

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