Customer Experience 2021 - fokus på CX-strategi og teknologi til at forankre kundeoplevelsen

3. december - Online, Online

08:30 - 09:00	**De digitale døre åbner - login og tjek lyd og billede**
09:00 - 09:05	**Velkomst** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
09:05 - 09:30	**De ustyrlige kunder i en digital verden** Per Østergaard Jacobsen, Direktør og ekstern lektor, Efficiens.nu og CBS
09:30 - 09:50	**Få praktisk inspiration til kontinuerligt at sætte kunderne i centrum ved intelligent at samle og bruge data i realtid fra en række forskellige datasiloer** Villy Gravengaard, CEO, NexusOne
09:50 - 10:10	**Inspiration til at arbejde operationelt med kundeloyalitet via Net Promoter Score** Peter Tranberg Møller, kommerciel direktør, NPS.Today Martin Folke Vasehus, Advokat, founder og CEO, ComplyCloud
10:10 - 10:30	**Case: Novo Nordisk** Morten Kruse Sorensen, Senior Global Director, Multichannel Excellence & Operations, Novo Nordisk
10:30 - 10:50	**Den levendegjorte digitale kundeoplevelse** Morten Steenbach Jospehsen, Chief Product Officer, Syspeople
10:50 - 10:55	**Opsummering og tak for i dag** Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld

08:30 - 09:00: De digitale døre åbner - login og tjek lyd og billede

09:00 - 09:05: Velkomst



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:05 - 09:30: De ustyrlige kunder i en digital verden



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

Mange virksomheder oplever store udfordringer med at skabe vækst og opnå en god virkningsgrad af marketing og salgsindsatsen. Men er det i virkeligheden kunderne, som er ustyrlige? Eller er det "bare" fordi, at virksomhederne ikke forstår dem eller mangler indsigt om dem?

Ny forskning (februar 2020) viser, at der er store gab mellem den måde, som virksomheder tænker på og den måde, som forbrugerne forventer. Det giver udfordringer for kunderejsen. Den dårlige nyhed er, at der ikke findes lette løsninger. Den gode nyhed er, at der findes løsninger. Men det kræver grundlæggende et nyt mindset og måske nye forretningsmodeller hos virksomheden.

09:30 - 09:50: Få praktisk inspiration til kontinuerligt at sætte kunderne i centrum ved intelligent at samle og bruge data i realtid fra en række forskellige datasiloer



Villy Gravengaard
CEO
NexusOne / Partner

Air Greenland introducerede for knap 2 år siden kundeklubben "Club Timmisa". Klubben har fået en flyvende start, og har allerede høj attraktivitet hos medlemmerne. Kom og hør hvordan Air Greenland samler og bruger realtime data fra forskellige datakilder og får både store værdifulde indsigter, og samtidig give kunderne en uvurderlig kundeoplevelse.

Fokus er både den konceptuelle løsning og den underlæggende tekniske løsning, som i den grad har bragt Air Greenlands kunder i centrum med en gennemført digital kundeoplevelse og kontinuerlig relevans for medlemmerne – før, under og efter rejsen.

09:50 - 10:10: Inspiration til at arbejde operationelt med kundeloyalitet via Net Promoter Score



Peter Tranberg Møller
kommerciel direktør
NPS.Today / Partner



Martin Folke Vasehus
Advokat, founder og CEO
ComplyCloud / Partner

NPS.Today er et effektivt Online værktøj til at måle, forstå og handle på kundernes oplevelser. Vi måler kundernes tilfredshed på tværs af hele kunderejsen, sikre at data er tilgængelig hvor end den skaber værdi. Gennem fuld automatisering, skabes fundamentet for at arbejde operationelt med kundeloyalitet.

Få inspiration til hvordan du kan optimere dit eget loyalitetsprogram, og hør hvordan Complycloud styrkede deres salgsproces betydeligt via NPS.Today.

10:10 - 10:30: Case: Novo Nordisk



Morten Kruse Sorensen
Senior Global Director, Multichannel Excellence & Operations
Novo Nordisk / Partner

10:30 - 10:50: Den levendegjorte digitale kundeoplevelse



Morten Steenbach Jospehsen
Chief Product Officer
Syspeople / Partner

Vi stiller skarpt på 2 helt fundamentale begreber i hver sin ende af skalaen, fra arbejdet med at skabe digitale kundeoplevelser i verdensklasse.

Service Management er fundament af digitale operationelle processer som alle virksomheder i den digitale transformationsproces bør lære at mestre. Det sikrer at I som virksomhed kan udvikle agilitet, resiliens, transparens omkring ansvar og ressourcer i den driftsmæssige virkelighed som jeres digitale kundeoplevelser understøttes af.

Men Service Management skaber ikke fremragende kundeoplevelser alene. Og her kan erfaringer fra et fag, der har generationers forspring i at forfine kunsten at skabe oplevelser som mennesker drages af og vender tilbage til - nemlig musikken – komme os til gavn.

Ikke uventet kræver det et bundsolidt metodeapparat, aften efter aften, at give publikum (kunden) en uforglemmelig oplevelse i koncertsalen.

Men at introducere netop det metodeapparat omkring at levendegøre den digitale kundeoplevelse, giver også for virksomheder en markant højere kvalitet i den bevidsthed, hvormed vi udvikler kundeoplevelsen ovenpå den platform som digitaliseringen stiller til rådighed.

10:50 - 10:55: Opsummering og tak for i dag



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld