

Customer Experience Summit 2017

– Så säkerställer du en optimal kundupplevelse

KONFERENS 6 DECEMBER 2017 • TEMADAGAR 5 & 7 DECEMBER 2017 • STOCKHOLM

Anmäl dig tidigt
– läs om våra
rabatter på baksidan!

Fokus på hur du går från verksamhetsfokus till en mer kund- och servicefokuserad organisation och säkerställer en optimal kundupplevelse

MODERATOR OCH KEYNOTE SPEAKER



Daniel Ewerman
Grundare, föreläsare och författare
Transformator Design & Custelligence

KEYNOTE SPEAKER



Arvid Axland
Grundare och författare
Pool

KEYNOTE SPEAKER



Marie Andervin
Medgrundare, författare och föreläsare
DigJourney

TA DEL AV FÖLJANDE PRAKTIKFALL

TUI
Telia Company
Länsförsäkringar
Arbetsförmedlingen

SEB
Tele2
AMF

**BEGRÄNSAT
ANTAL PLATSER**
– SÄKRA DIN PLATS
REDAN IDAG!

TEMADAG 5 NOVEMBER

BÄTTRE DIGITAL STRATEGI GENOM TJÄNSTETÄNK
OCH KUNDFOKUS – DIGITALISERA EFTER BEHOV



UNDER LEDNING AV
Patrik Jacobsson
Senior Service Designer
Antrop

TEMADAG 7 NOVEMBER

DIGITAL CX ANALYTICS – ATT MÄTA OCH STYRA FÖR
EN KUNDUPPLEVELSE I VÄRLDSKLASS



UNDER LEDNING AV
Johan Grassman
Digital Business Analyst
SEB

BEGRÄNSAT ANTAL PLATSER - ANMÄL DIG IDAG
www.cxsummit.se | 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

ARRANGÖR
abilitypartner.

CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2017

NATIONELL KONFERENS 5-7 DECEMBER 2017 • STOCKHOLM

PROGRAM 6 DECEMBER

08:30-09:00 KAFFE OCH REGISTRERING

Registrering, kaffe och smörgås

09:00-09:10 INLEDNING

Ability Partner inleder och lämnar över ordet till konferensens moderator Daniel Ewerman

9:10-9:50 KEYNOTE SPEAKER

Service design och kundcentrerad tjänsteutveckling – hur du analyserar kundresan och driver digitaliseringen utifrån kundinsikter och kundbeteenden

- Att förstå kundresan för att därigenom kunna ta ett helhetsgrepp och bli kundfokuserad som organisation
- Kundresan – så anpassar du hur du använder insikter om kunden i utvecklingen av er service och era tjänster – konkreta metoder och arbetsätt
- Så skapar du ett digitalt ekosystem och kommunikation som matchar människors behov, beteenden och drivkrafter
- Styrning, mätning och uppföljning – effektiva arbetsverktyg för att driva utvecklingen och förbättra kundresan



Daniel Ewerman

VD och medgrundare

Transformator Design & Custellence

Daniel Ewerman är en av Europas främsta experter på kundupplevelser och grundare av företagen Transformator Design och Custellence. Transformator Design arbetar sedan 15 år med att hjälpa företag och offentlig sektor att arbeta kundcentrerat på en strategisk nivå. Bland Transformator Designs kunder finns bland annat Försäkringskassan, Systembolaget, Arbetsförmedlingen, Bilprovningen och Stockholms läns landsting. Daniel är även författare till boken "Kundupplevelse: varför vissa organisationer lyckas och andra inte" och under denna föreläsning kommer han att belysa varför han tror att empatisk digitalisering är vägen framåt.

9:50-10:20 PRAKTIKFALL

Att skapa en bättre kundupplevelse i alla kanaler – ta del av praktiska erfarenheter från TUI

- Så vägleder och skapar du strategiska och kreativa initiativ utifrån kund- och marknadsinsikter
- Hur skapar och kommunicerar du kärnfulla stors i en djungel av olika datakällor?
- Så säkerställer du att kunden möts av rätt budskap och aktivitet i rätt tid längs med resan oavsett kanal
- Hur förlänger du kundengagemanget och glädjen även innan och efter resan?
- Så balanserar vi digital med human service och kommunikation



Victoria Aramayo

Consumer Insights Manager
TUI

TUIs team ämnar att se till att de ständigt fattar smartare strategiska beslut som skapar mervärde för kund. Detta åstadkommer de genom att kommunicera en holistisk och relevant förståelse av Nordiska

semesterresenärer samt trender som inspirerar samtliga medarbetare till nytänkande och fokusering på rätt problem. Victoria har jobbat med kundinsikter internationellt både på byrå- och klientsidan inom ett flertal olika industrier inom nöje och e-handel. Med ständig nyfikenhet för nya metoder och en passion för story-telling strävar hon efter att få organisationer att binda ihop kund och affärstänk samt data och kreativitet. *Anförandet kommer att hållas på engelska.*

10:20-10:50 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

10:50-11:20 PRAKTIKFALL

Kunden först – hur skapar man tillväxt och en go to market ur kundernas perspektiv?

- Hur utgår man från kunden och kunddata när man skapar värde?
- Från EGO till EKO
- Konkreta och handfasta exempel på case från Telco och samarbeten med andra branscher



Sara Mundt-Petersen

Head of Customer Growth and Loyalty
Telia Company

Saras passion är att arbeta med människor och företag som strävar efter att växa, där hon kan bidra med hennes entusiasm och samlade kunskap. Hon har stor erfarenhet av att arbeta med CRM och CX och under denna föreläsning kommer hon att dela med sig av dina bästa case från handel, rese och telecom.

11:20-11:50 PRAKTIKFALL

Kunddriven och innovativ digital utveckling – så har vi organiserat oss helt utifrån kunden

- Kundfokus och innovativ digital utveckling – hur ska du tänka på en strategisk nivå?
- Hur går man från kanalfokus till kundfokus i organisationen och vad innebär det att gå från silos till en samlad organisation
- Innehåll och kommunikation utgår från kundresor – förhöjd kundupplevelsen genom personifierad och relevant innehåll i alla touchpoints
- Hur kan du tänka och agera för att hänga med i utvecklingen?



Sofia Grosche

Chef för Insikt och Innovation
Länsförsäkringar

Sofia Grosche är chef för insikt och innovation på Länsförsäkringar AB. Den del av Länsförsäkringar (Kund- och kanalstöd) där Sofia jobbar ansvarar för att skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att leverera det bästa kundmötet, oavsett i vilken mötesplats det sker. För att lyckas med det utgår Länsförsäkringar från kundernas och de interna användarnas behov i deras utveckling. De jobbar också aktivt med att skapa en kundcentrerad organisation, något de ser som en framgångsfaktor.

11:55-12:25 PRAKTIKFALL

Så drar du nytta av kundinsikterna i såväl tjänstesom affärsutvecklingen för skapa en kompetent verksamhet som klarar av den digitala utvecklingen

- Så styr du om från verksamhetsfokus till en mer kund- och serviceinriktad organisation

CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2017

NATIONELL KONFERENS 5-7 DECEMBER 2017 • STOCKHOLM

- Tjänstedesign – så har vi förbättrat bemötandet och skapat en mer effektiv process för både verksamheten samt kunden genom fokus på kunddriven designprocess
- Agila tvärfunktionella team - ett bredare innovativt arbetssätt som öppnar upp för ny angelägen kompetens



Gunilla Dyrhage

Enhetschef avdelningen för digitala tjänster
Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen har vunnit en av de främsta utmärkelserna inom tjänstedesign, The Service Design Award i kategorin "Systematic and cultural change in the public sector". Enligt juryn är Arbetsförmedlingens sätt att jobba med kund- och medarbetarcentrerad det mest strukturerade och systematiska arbetssättet man kan hitta i världen just nu. Men förtroendet från allmänheten har under många år varit lågt och det digitala förändringsarbetet har fått motstå mycket kritik. Förändring tar tid men nu är förutsättningarna på plats och genom kunddriven verksamhetsutveckling och insikten av sambandet mellan kundresan och de interna processerna görs nu ett stort digitaliseringsarbete för att effektivisera och förbättra myndigheten. Utifrån kundens behov, drivkrafter och beteenden utvecklas digitala tjänster och service samt möjlighet att möta kunderna mer effektivt i sömlösa digitala öden

12:25-13:25 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:25-14:05 KEYNOTE SPEAKER

En stark upplevelse gör ditt företag till vinnare

- Vad krävs för att attrahera framtidens kunder och medarbetare?
- Spelregler för framgångsrika varumärken
- Konkreta metoder för upplevelsedesign med bra exempel



Arvid Axland

Författare och founder
Pool

Arvid Axland är grundare till reklambyrån Pool och författare till boken Jakten på känslan – konsten att skapa meningsfulla upplevelser. Arvid föreläser, håller kurser och workshops på både skolor och företag och vill genom hans utbildningar öka medvetenheten om vilket värde företag har möjlighet att skapa för sin omvärld genom upplevelser. För när produkter, tjänster och branscher blir alltmer likriktade behövs något annat än USPar. Om fler företag blir mer upplevelseorienterade så blir vår värld avsevärt bättre, och företagen mer lönsamma. Under denna föreläsning får du lära dig hur ditt företag kan öka sitt värde genom att bli bättre på att skapa starka och meningsfulla kundupplevelser, genom budskap, aktiviteter och handlingar.

14:05-14:35 PRAKTIKFALL

Digital transformation och CX – så transformerar vi organisationen för att sätta fokus på kundupplevelsen

- Vad krävs av en kundfokuserad organisation?
- Så ser SEB:s förändringsarbete ut mot ökad kundnöjdhet och lojala kunder – projektstrukturer och digitala strategier
- Innovativa arbetssätt, metoder och förhållningssätt för att gå vidare i den digitala utvecklingen



Anna Swartling

Chef för Centre of Excellence Experience Design
SEB

Anna Swartling är chef för Centre of Excellence Experience Design på SEB. Där leder hon ett team på 23 UX:are. Anna har jobbat med UX i nästan 30 år och har upplevt det från många olika perspektiv. Hennes passion är att hjälpa företag att utvecklas till kund- och designdrivna organisationer.

14:40-15:10 PRAKTIKFALL

Så mäter och styr du för bättre produktutveckling med kunden i fokus i en allt mer digital värld

- Hur kan vi på bästa sätt ta reda på kundernas beteenden och behov i dagens allt mer digitala värld med olika ekosystem?
- Från data till åtgärd – hur identifierar du orsakerna bakom den utveckling som sker och vilka förbättringsaktiviteter som behöver genomföras för såväl bättre tjänster som en bättre kundupplevelse
- Vår resa för att bli en mer data- och insiktsdriven organisation



Emilie Eriksson

Head of Digital Analytics & BI
Tele2

Digital Analytics & BI teamet på Tele2 syftar till att maximera affärsnytta genom att jobba med att analysera och optimera deras digitala gränssnitt för Tele2 residential, Tele2 business och Comviq. De ansvarar för att implementera nya digitala verktyg, säkerställa att kvalitén på deras data är hög samt inspirera organisationen att vilja arbeta mer data och insiktsdrivet. Under denna föreläsning kommer du få ta del av hur Tele2 mäter och styr för en mer kundfokuserad produktutveckling.

15:10-15:40 EFTERMIDDAGSFIKA OCH NÄTVERKANDE

15:40-16:10 PRAKTIKFALL

Customer service och kunddialoger som värdeskapare och konkurrensfördel i en digital värld

- Hur differentiera sig som bolag och skapa konkurrensfördelar genom kundservice och kunddialoger?
- Det mänskliga vs modern teknik – hur avgör du på vilket sätt du ska bemöta kunden så att du möter såväl kundernas krav på en god service som verksamhetens krav på en god affär
- Effekter och konkreta erfarenheter av vår satsning på att göra det enkelt för våra kunder att nyttja våra tjänster, kommunicera och ha med oss att göra



Pernilla Aspenberg

Chef kundmöte
AMF

På AMF ansvarar avdelningen Kundmöte för både operativ service och utveckling av ett kunderbjudande och kundmöte som skapar värde för våra kunder. Utgångspunkten är kundupplevelse och interaktion i kundens alla kontakter, oavsett om det är i traditionella eller digitala kanaler, egna eller hos partners, för att skapa förutsättningar för en sammanhållen service och få ökade synergier i arbetet att utveckla AMFs kundmöte.



16:10-16:50 KEYNOTE SPAKER

Att leda digital transformation

- Hur mogen är egentligen din organisation på det digitala planet och vad krävs för att anpassa sig efter det nya kommunikations- och affärslandskapet?
- Så leder du en digital transformation – fallgropar och framgångsfaktorer
- 3 konkreta råd för att implementera ett digitalt tänk och arbetssätt i din organisation



Marie Andervin

Medgrundare, författare och föreläsare
DigJourney

2012 började Marie Andervin tillsammans med Joakim Jansson att arbeta med att ta fram en arbetsmetodik för att hjälpa företag i deras digitala resor, eller digital transformation som det också kallas. I takt med att metodiken började falla på plats frågade allt fler företag om hjälp i deras digitala resor och i samband med lanseringen av boken Att leda digital transformation, 2016, grundades DigJourney för att möta detta behov. DigJourney vet att det är först när ledningen tar ledarskap över digitaliseringen som den digitala transformationen sker på riktigt och det är först när större delen av organisationen förstår att deras digitalisering inte handlar om teknologi utan om människor som transformationen accelererar.

16:50-17:00 SAMMANFATTNING

17:00-18:00 MINGEL

Välkommen till mingel!

Passa på att nätverka under avslappnade former!



Goda skäl att delta på konferensen

- Lär dig hur du analyserar kundresan och driver digitaliseringen utifrån kundinsikter och kundbeteenden
- Möjlighet att lära dig hur du leder en digital transformation – fallgropar och framgångsfaktorer
- Få ökad kunskap om hur du drar nytta av kundinsikter i såväl tjänste- som affärsutvecklingen
- Ta del av innovativa arbetssätt, metoder och förhållningssätt för att skapa en kompetent verksamhet och gå vidare i den digitala utvecklingen
- Få ökad insikt om hur du förvandlar data till åtgärd och hur du identifierar orsakerna bakom den utveckling som sker och vilka förbättringsaktiviteter som behöver genomföras för såväl bättre tjänster som en bättre kundupplevelse
- Uppdatera dig kring hur du styr, mäter och följer upp arbetet för att driva utvecklingen framåt och förbättra kundupplevelsen
- Lär dig hur du styr om från verksamhetsfokus till en mer kund- och serviceinriktad organisation
- Lär dig hur du säkerställer att kunden möts av rätt budskap och aktivt i rätt tid längs med resan oavsett kanal
- Lär dig mer om hur kundservice och kundmöten kan bli en värdeskapare och konkurrensfördel i en digital värld
- Nätverka och utbyt erfarenheter med branschkollegor från hela landet!

Om Ability Partner

Ability Partners vision är att förbättra individers och organisationers förmåga att hantera förändring, växa och uppnå goda resultat. Genom att lära känna dig och din organisations behov kan vi kontinuerligt erbjuda utbildningar, seminarier, konferenser, events, nätverk och konsultativa tjänster som hjälper dig i det dagliga arbetet och stärker konkurrenskraften. Ability Partner verkar på den nordiska marknaden utifrån ambitionen att erbjuda evenemang som ger mest värde för pengarna samt att ha 100 % nöjda och återkommande kunder. För mer information om Ability Partner eller detta evenemang, kontakta oss via telefon 08-694 91 00.

Intresserad av en utställningsplats?

Ability Partner erbjuder ditt företag unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi skräddarsyr upplägget utifrån dina behov och önskemål. Kontakta oss så berättar vi mer!

Janne Huttunen
Tel: 08-694 91 00 | Mobil: 070-495 73 50
E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se



SEPARAT BOKNINGSBAR TEMADAG 5 DECEMBER

BÄTTRE DIGITAL STRATEGI GENOM TJÄNSTETÄNK OCH KUNDFOKUS

Många organisationer står inför att införa tjänstedesign som process för att bli en kundfokuserad verksamhet och erbjuda en bättre service i såväl digitala som fysiska kundmöten. För att lyckas behövs ett tjänstetänk och ett genomgripande kundfokus. Du som är digital strateg, webbansvarig eller verksamhetsutvecklare har en viktig roll i att driva igenom förändringen. Under den här temadagen lär vi oss hur man praktiskt arbetar med tjänstedesign, får tips på hur man inför arbetssättet och övar oss i att koppla digital utveckling till övergripande verksamhetsmål.

Ur innehållet

Kunddriven verksamhetsutveckling

- Kundernas problem som innovationskraft – att hitta nya tjänster genom insikter om riktiga problem
- Att våga beställa utan att direkt bestämma vad slutresultatet ska bli
- Samskapande med kunder som metod för att hitta nya lösningar

Att införa ett kundfokuserat arbetssätt

- Modell för tjänstedesign
- Verktyg och metoder för att kommunicera kundinsikter
- Tips på sätt att sprida övertygelsen om kunddrivet arbetssätt
- Att förstå kundresan och utveckla hela tjänsten – vad som är viktigt för att lyckas bli en kundfokuserad organisation

Strategi för tjänster i digitala kanaler

- Bättre service digitalt genom att utgå ifrån kunden
- Koppling mellan övergripande verksamhetsmål och digital strategi
- Verktyg för att se kundens möte med er verksamhet i alla kanaler - såväl digitala som fysiska
- Vad blir en lämplig fortsättning för utvecklingen av era digitala kanaler för att erbjuda en god service?



Under ledning av
Patrik Jacobsson
Senior Service Designer
Antrop

Patrik Jacobsson är en av Sveriges främsta experter på kundupplevelser och tjänstedesign. Han är Senior Service Designer på Sveriges första User Experience-byrå Antrop, där han också har rollen som kundansvarig. Antrop har sedan 2001 hjälpt företag att analysera sina kunders användarupplevelser och designa tjänster som matchar människors behov, beteenden och drivkrafter. Antrop har också rankats som en av Sveriges två bästa byråer 2016 och 2017. Patrik Jacobssons expertis är att hjälpa organisationer att gå från höga ambitioner och insiktsfulla strategier till faktisk handling och lanserade tjänster. Bland kunderna finns till exempel Google, SVT, Telia och Tillväxtverket. Patrik jobbar också dagligen med att förverkliga Antrops vision med att skapa en positiv förändring i samhället för människor och miljö.

Hålltider för temadagen

- 08.30 Registrering, kaffe och smörgås
 - 09.00 Temadagen börjar
 - 12.00 Lunch
 - 16.00 Temadagen avslutas
- Under dagen gör vi avbrott för fika*

SEPARAT BOKNINGSBAR TEMADAG 7 DECEMBER

DIGITAL CX ANALYTICS – ATT MÄTA OCH STYRA FÖR EN KUNDUPPLEVELSE I VÄRLDSKLASS

Att bara styra på en positiv kundupplevelse är ofta inte ett hållbart alternativ. Ej heller att ha ett kortsiktigt transaktions- eller lönsamhetsfokus på bekostnad av kundupplevelsen. Företag och organisationer behöver hitta sätt att styra på som skapar en positiv kundupplevelse så att man behåller kunderna och skapar en god affär över tid. En kundupplevelse i världsklass har alltså två sidor och behöver vara lönsam för att vara långsiktigt hållbar. Hur mäter och styr man mot det?

Ur innehållet

- Analytics och CX – att möta kundernas krav och skapa en positiv kundupplevelse samtidigt som vi svarar upp mot de resultat- och lönsamhetskrav som finns
- Hur du tar fram en bild av nuläget och sätter konkreta mål för vad ni vill uppnå i er kundresa?
- Så tar du tar fram relevanta KPI:er för kundresan som gör att du kan agera proaktivt och styra kommunikationen och kundupplevelsen rätt
- Mätning och analys av kundupplevelsen – när kan du mäta och koppla ux och kvantitativ analys för att hitta orsakerna till resultaten och säkrar upp rätt förändringar för en kundupplevelse i världsklass?
- Kombinera vad kunderna gör och vad de tycker – hur kan man visualisera detta för beslutsfattande i hela organisationen?
- Hur du kan arbeta kontinuerligt med ständig uppföljning, utveckling och förbättring för en lönsam kundupplevelse i världsklass?



Under ledning av
Johan Grassman
Digital Business Analyst
SEB

För att skapa en konsekvent och effektiv digital närvaro behöver organisationer tydliga mål och möjligheten att samla in och agera på data. Som digital affärsanalytiker driver Johan digitala resultat och bra kundupplevelse genom att omvandla data till insikt och insikt i åtgärder. Johan strävar efter att ställa upp tydliga digitala mål och är passionerad över att visualisera framsteg. De senaste 9 åren har Johan arbetat med att driva digital förändring i finansbranschen. Han har specialiserat sig på att skapa insikter kring kunder, försäljning och upplevelser. Johan är kreativ och utmanar sig själv genom att inte alltid välja den lätta vägen men förlorar aldrig fokus på det affärsmål som finns till hands.

Hålltider för temadagen

- 08.30 Registrering, kaffe och smörgås
 - 09.00 Temadagen börjar
 - 12.00 Lunch
 - 16.00 Temadagen avslutas
- Under dagen gör vi avbrott för fika*

CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2017

Tid och plats

Konferens 6 december 2017
Temadag 5 december 2017
Temadag 7 december 2017

Scandic Hasselbacken
Hazeliusbacken 20
Stockholm
Telefon: 08-517 343 00

Boende i Stockholm

Vi samarbetar med nedanstående hotell. Ange koden "Ability Partner" när du bokar dig så erhåller du rabatt.
Mornington Hotel, Nybrogatan 53. 08-507 330 00
Freys Hotel, Bryggargatan 12. 08-506 214 00
Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. 08-517 517 00
Uppge koden D000028081 vid bokning på Scandic Hasselbacken.

Allmänna villkor

Se vår allmänna villkor på www.abilitypartner.se/allmanna-villkor

Pris

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation. Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden.

Konferens 6 december

Anmäl dig senast 13 oktober	4.990 kr	2.000 kr rabatt
Anmäl dig senast 17 november	5.990 kr	1.000 kr rabatt
Ordinarie pris	6.990 kr	
Pris för leverantörer och konsulter	9.990 kr	

Temadag 5 och 7 december

Pris per temadag för deltagare på konferensen	3.490 kr	3.500 kr rabatt
Ordinarie pris per temadag	6.990 kr	

Alla priser är exkl. moms.

Anmäl dig idag!

www.cxsummit.se

bokning@abilitypartner.se

08-694 91 00



Ur innehållet

- Hur ser morgondagens möte med kunden eller medborgaren ut?
- Digitalisering och CX – innovativa arbetssätt, metoder och förhållningssätt för att gå vidare i utvecklingen
- Hur analyserar du kundresan och drar nytta av insikterna i kommunikationen och tjänsteutvecklingen?
- Från data till åtgärd – hur kan du mäta och styra mot bättre tjänster och en kundupplevelse i världsklass?
- Hur säkerställer du rätt budskap och aktivitet längs hela kundresan och skapar en bättre kundupplevelse i alla kanaler?
- Kundenservice, kundmöten och kunddialoger som värdeskapare och konkurrensfördel
- Hur styr du om från verksamhetsfokus till en mer kund- och servicefokuserad organisation?