Allegro

Hvordan kan CX bidra til styrket merkevare og lønnsom vekst?

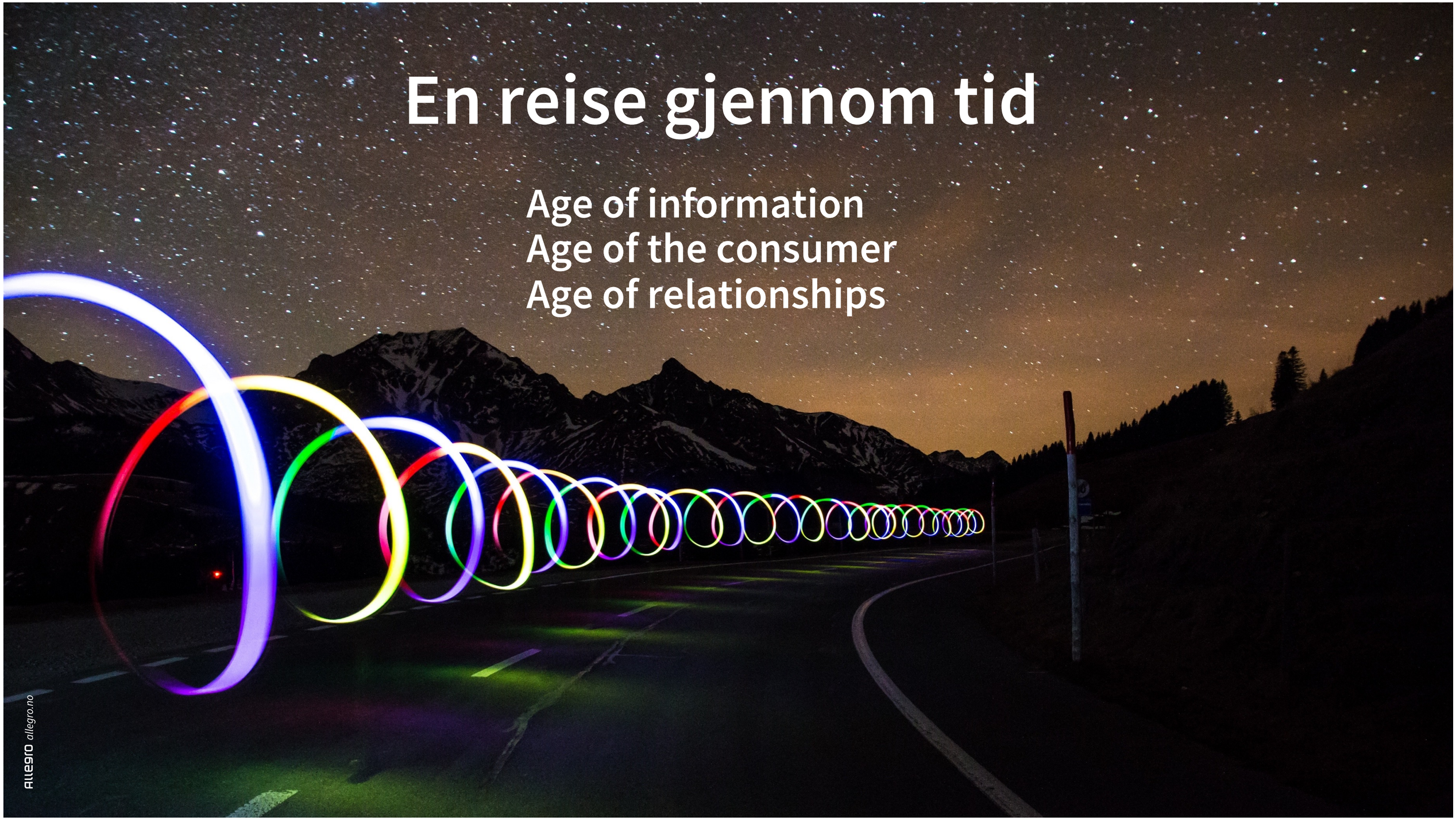
• | 24. mai 2022

WORKING TOWARDS MAKING EVERY MOMENT WORTH EXPERIENCING

Joanna Carr

En reise gjennom tid

Age of information
Age of the consumer
Age of relationships



CX i dag

CX visjon

Sandefjord Bredbånd, har satt en klar retning for CX:

Kundeløfter skal gi retning til kundeorienterte arbeid å gi enda mer fornøyde kunder

Samskaping

Tenden er nå i en spennende prosess med å definere "The Tenden Experience" og til dette ønsker vi å involvere nettopp deg.

Journey orkestration

ENBW har strukturert kundereise-orkestrering.
Kunde-churn redusert med 20%
Krysssalg forbedret med over 300 %.
Ytterligere mersalg, med 2 millioner dollar. Betydelig redusert press på kundesenteret og kostnadene for å betjene kundene

Case PostNord

LUMOA

Revealing bottlenecks in the customer experience with the help of AI

Kundeinnsikt

– Det er tilbakemeldingene vi får som styrer utviklingen vår. Det viser oss også hvor vi kan vi utvikle vellykkede tjenester og hva vi bør forbedre, sier PostNords sjef for kundeopplevelse Kati Packalén.

Komponenter for vellykkede CX

Allegro
Hva er CX og hva handler det om?
Allegro allegro.no

Kundeopplevelse
Customer Experience

allegro allegro.no

B2B

CEO
CFO
Innkjøpssjef
HR-sjef
IT-leder

B2C

Netthandelskunde
Kunde i fysisk butikk
Fornye avtalekunder
Opplever det som vanlig
Opplever det som uvanlig

Ansatt

Nyansatt
Onboarding ansatt
Opplever det vanlig
Opplever det uvanlig

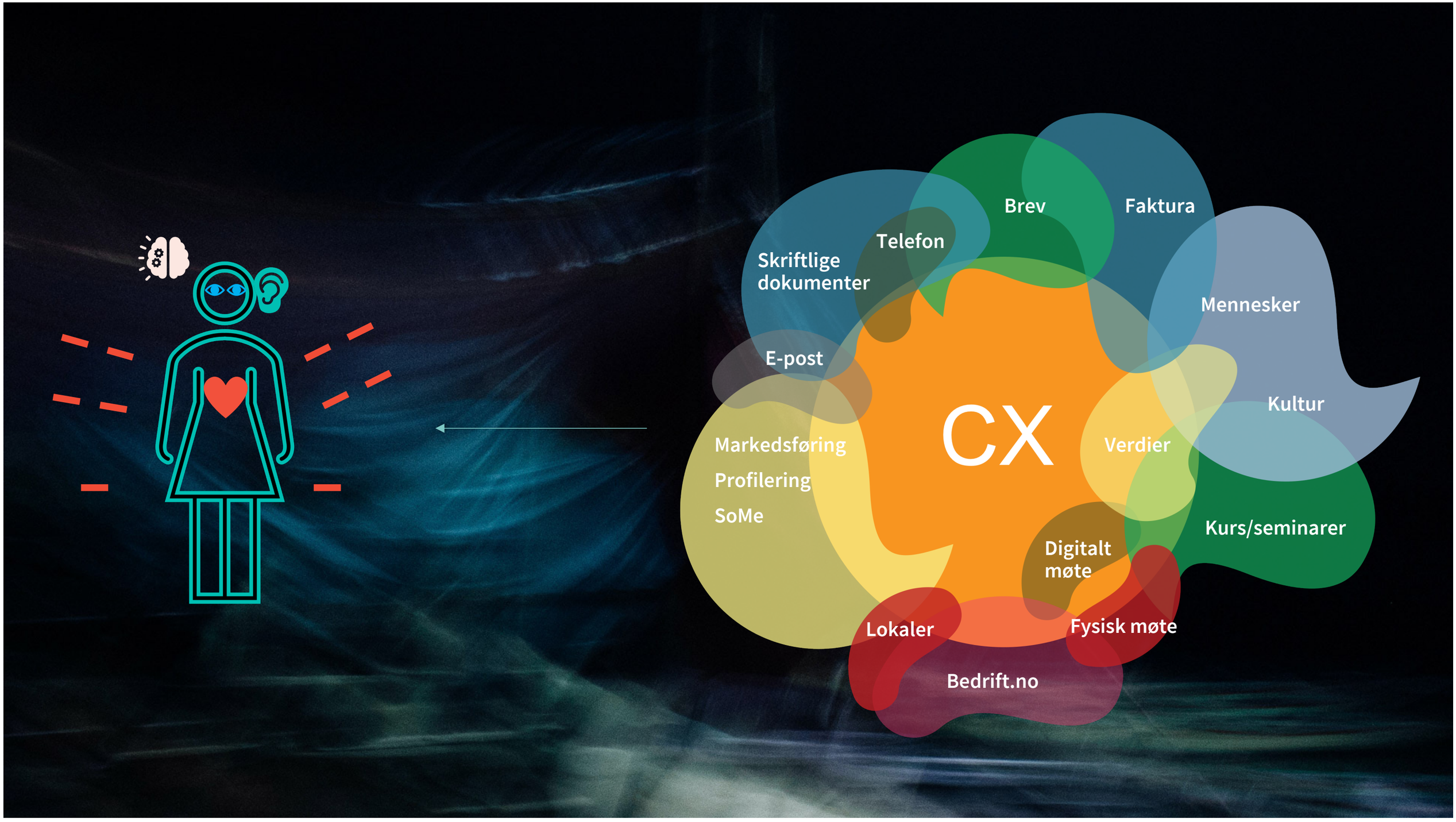
Offentlig

Innkjøpssjef
IT-leder

Bedriftskunde	Privatkunde	Ansatt
Petter	Stian	Silje
Mai	Tina	Jørgen
Raymond	Sami	Pia
Anna	Mamma	Angelito

Mennesker

Hva er en opplevelse?


Brev
Faktura
Telefon
Skriftlige dokumenter
Mennesker
E-post
Kultur
CX
Markedsføring
Profilering
SoMe
Verdier
Kurs/seminarer
Digitalt møte
Lokaler
Fysisk møte
Bedrift.no

Emosjon

Beundring
Tilbedelse
Fornøyelse
Glede
Nostalgi
Kjærlighet
Lyst

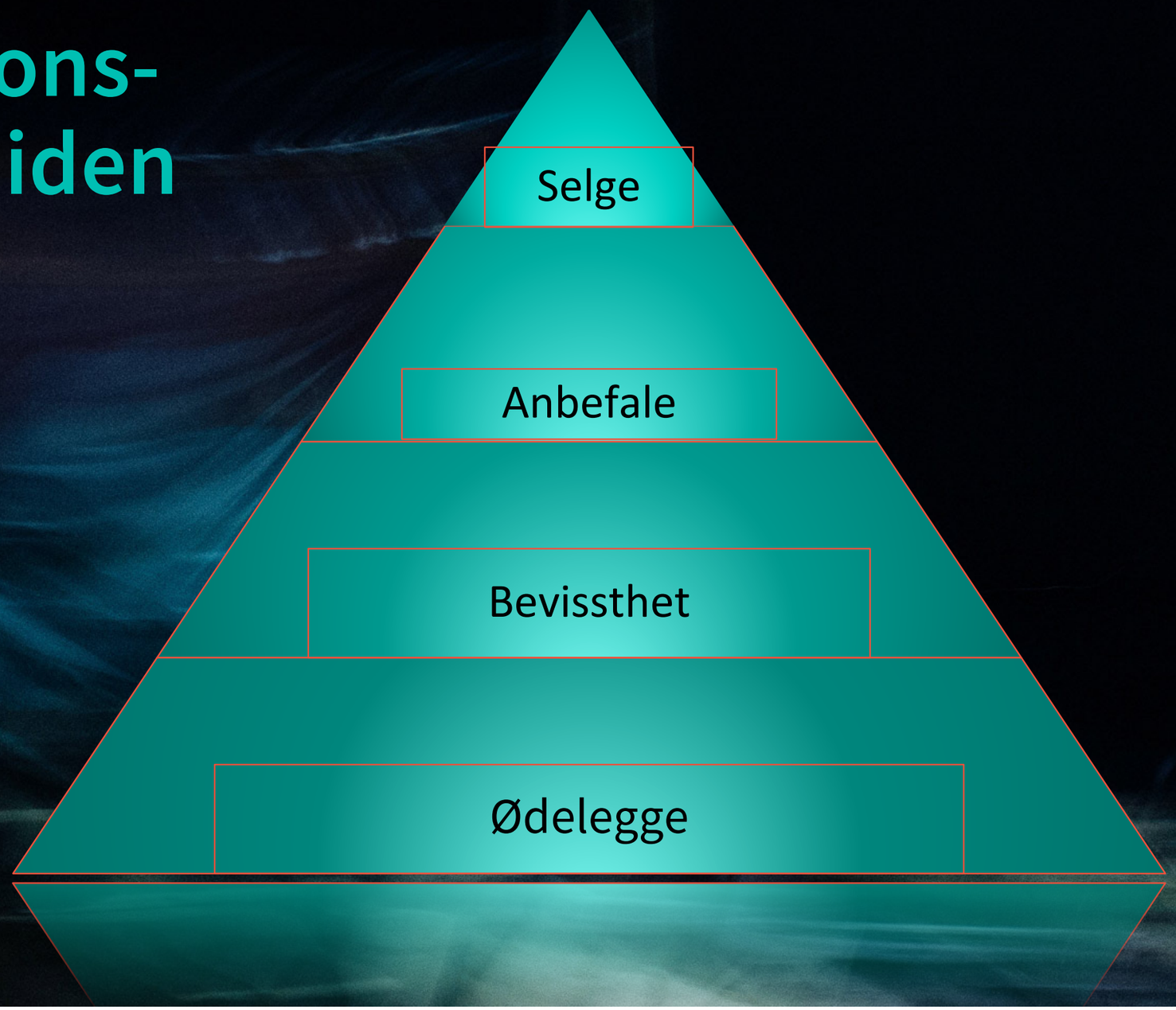
Tilfredshet
Triumf
Stolthet
Nysgjerrighet
Ro
Begeistring
Spenning
Trygghet

Kjedsomhet
Frykt
Forvirring
Avsky
Angst
Forferdet

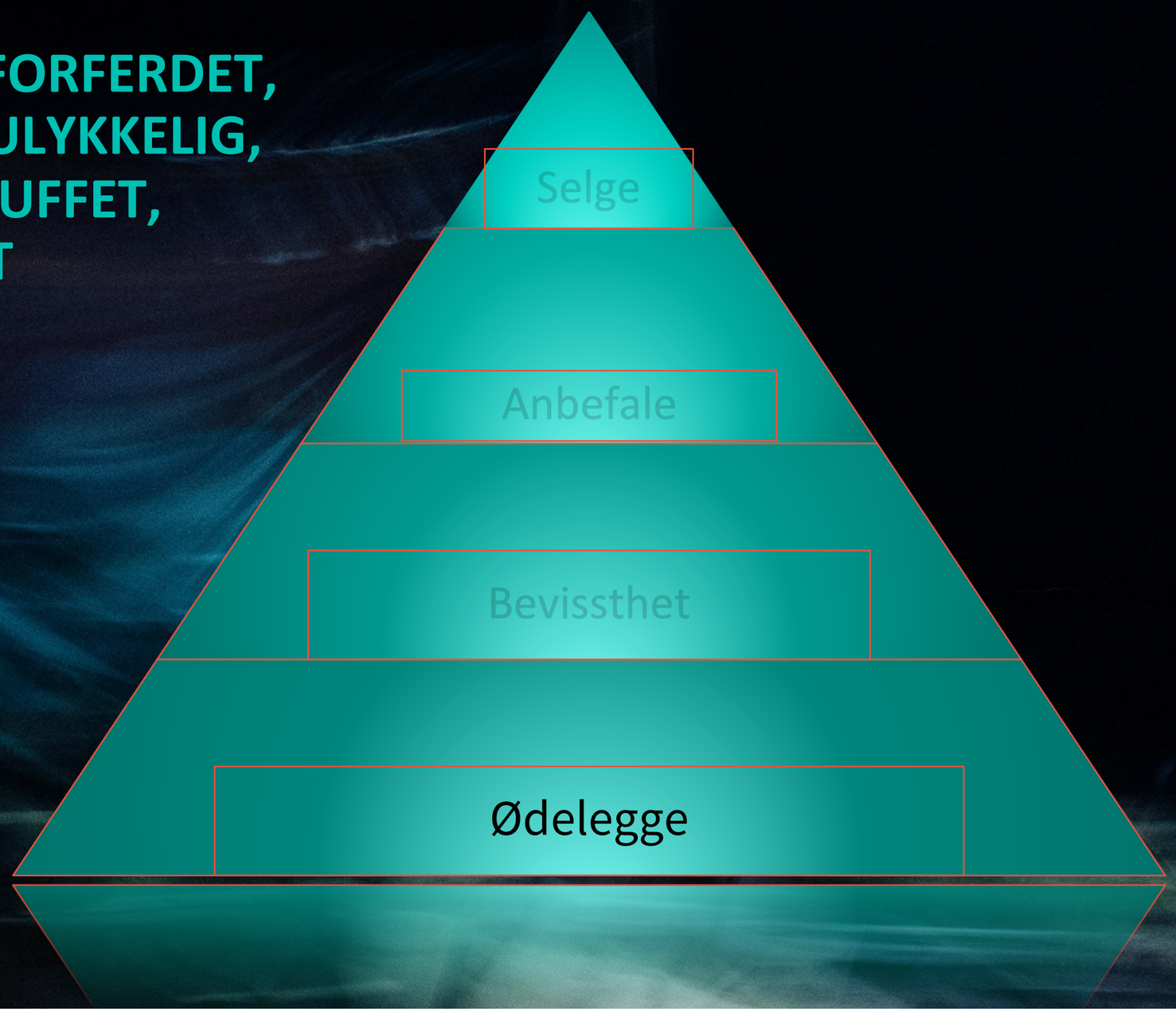
Empatisk smerte
Skyld
Ærefrykt
Tristhet
Overveldet
Skuffet

Kilde: UC Berkeley study, 2017, 27 distinct categories of emotion
https://s3-us-west-1.amazonaws.com/emogifs/map.html#
Alan S Cowen and Dacher Keltner

Emosjons-pyramiden

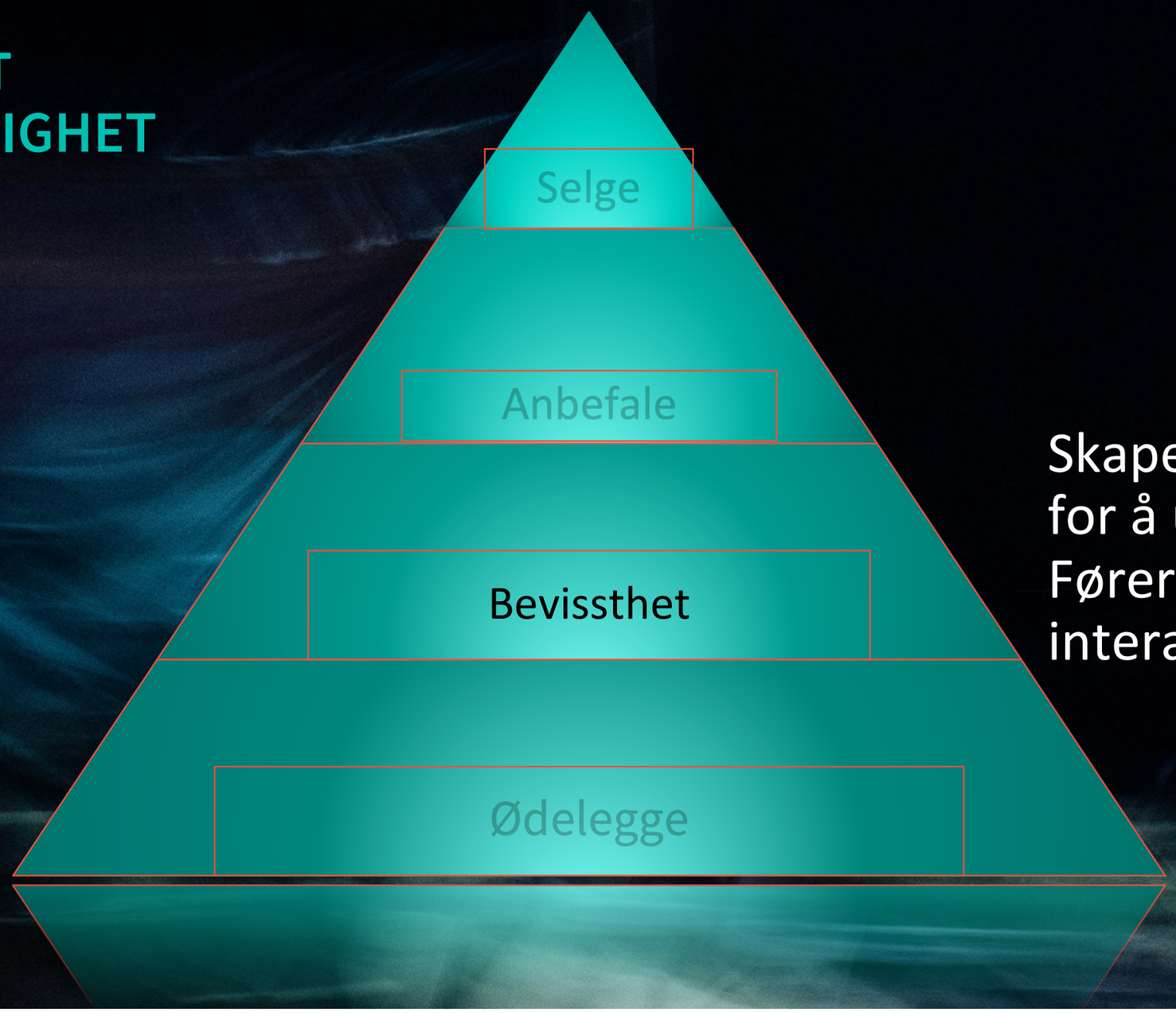


IRRITERT, FORFERDET, NEGLEKT, ULYKKELIG, STRESS, SKUFFET, FRUSTRERT



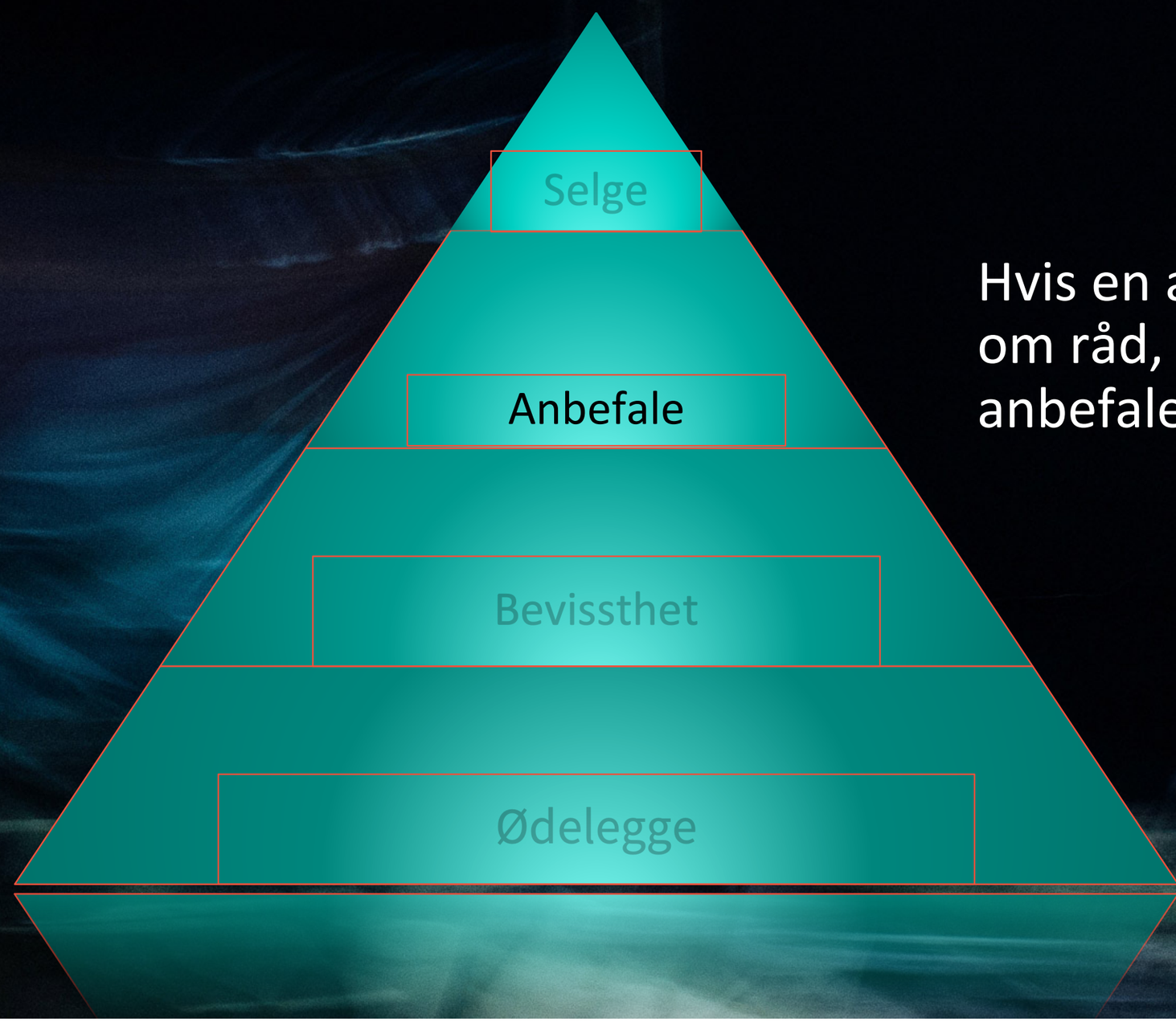
Her mister du kunder

STIMULERT NYSGJERRIGHET



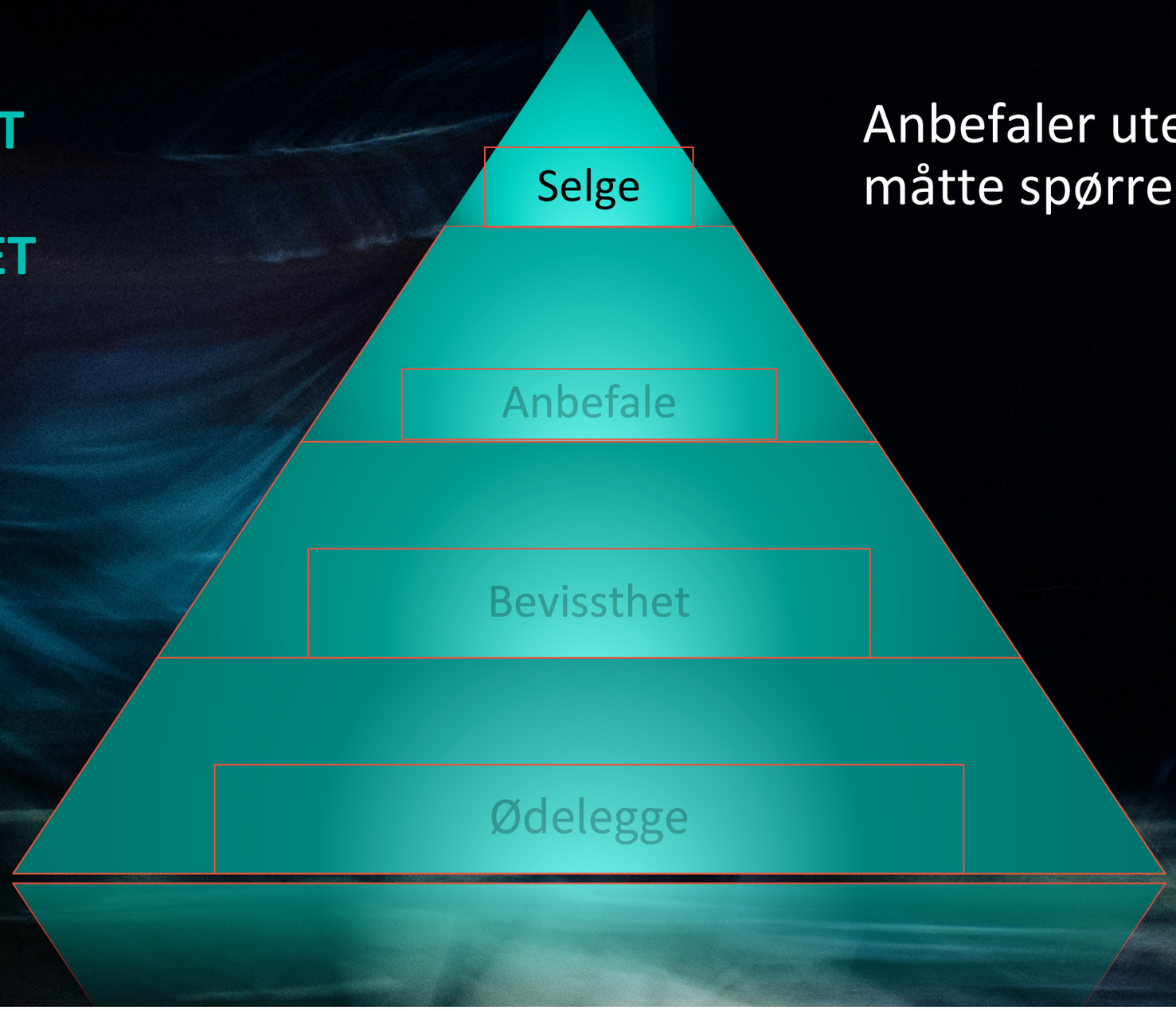
Skape interesse for å utforske mer. Fører til kortvarig interaksjon.

TILLIT
VERDSATT
IVARETATT
NOSTALGI

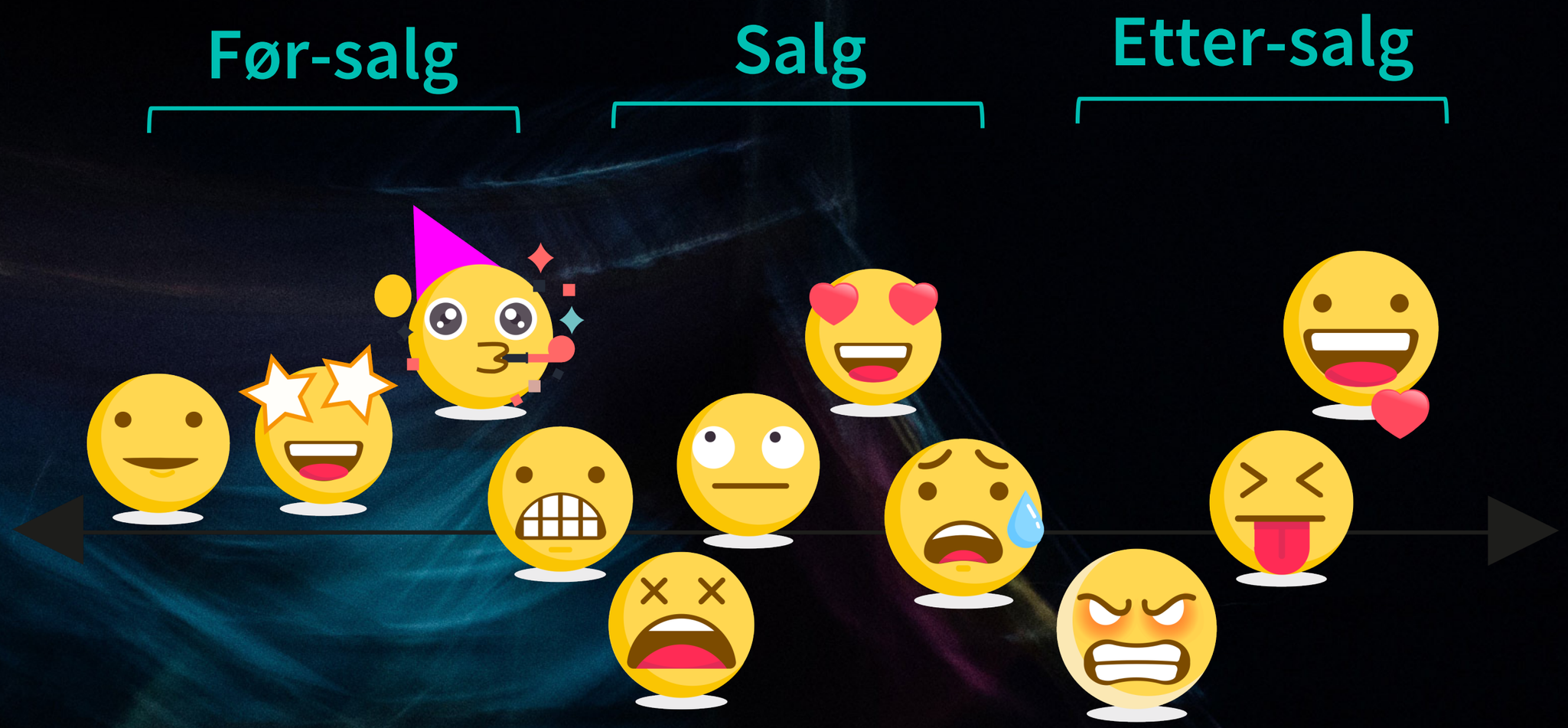


Hvis en annen spør om råd, vil dere anbefale dere?

GLEDE
BEGEISTRET
STOLTHET
KJÆRLIGHET



Anbefaler uten at noen måtte spørre



En kundeopplevelse er summen av alle tankene, følelsene og erfaringene som oppstår under og etter interaksjoner med deg, dine tjenester og dine produkter.

Jeg spurte CX-fagfolk i Europa:
Hva er bedriftslederens rolle i dag, i en verden drevet av teknologi og digitalisering?

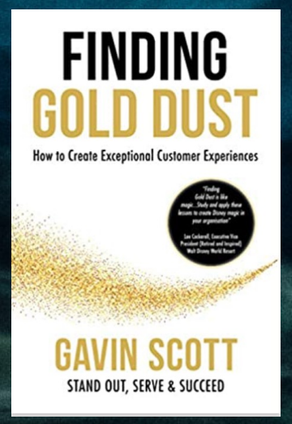
Jeg spurte eksperter:

- Gavin Scott – Author. Customer gold dust – England
- Jeff Sheehan – author of Customer Experience guide book - Ireland
- Kati Packalén – Post Nord
- Kari Korkiakoski – Future lab Experience

Gavin Scott

International Customer Service Speaker & Professional Virtual Online Educator

- Author of "Finding Gold Dust" How to Create Exceptional Customer Experiences.



Jeff Sheehan

Customer Experience Management Consultant ✪

Kati Packalén

Head of Brand Experience at PostNord Oy –

spokesperson CX/ eCommerce - speaker - keynote - moderator - Basketball Coach for Special Olympics Unified team

Kari Korkiakoski

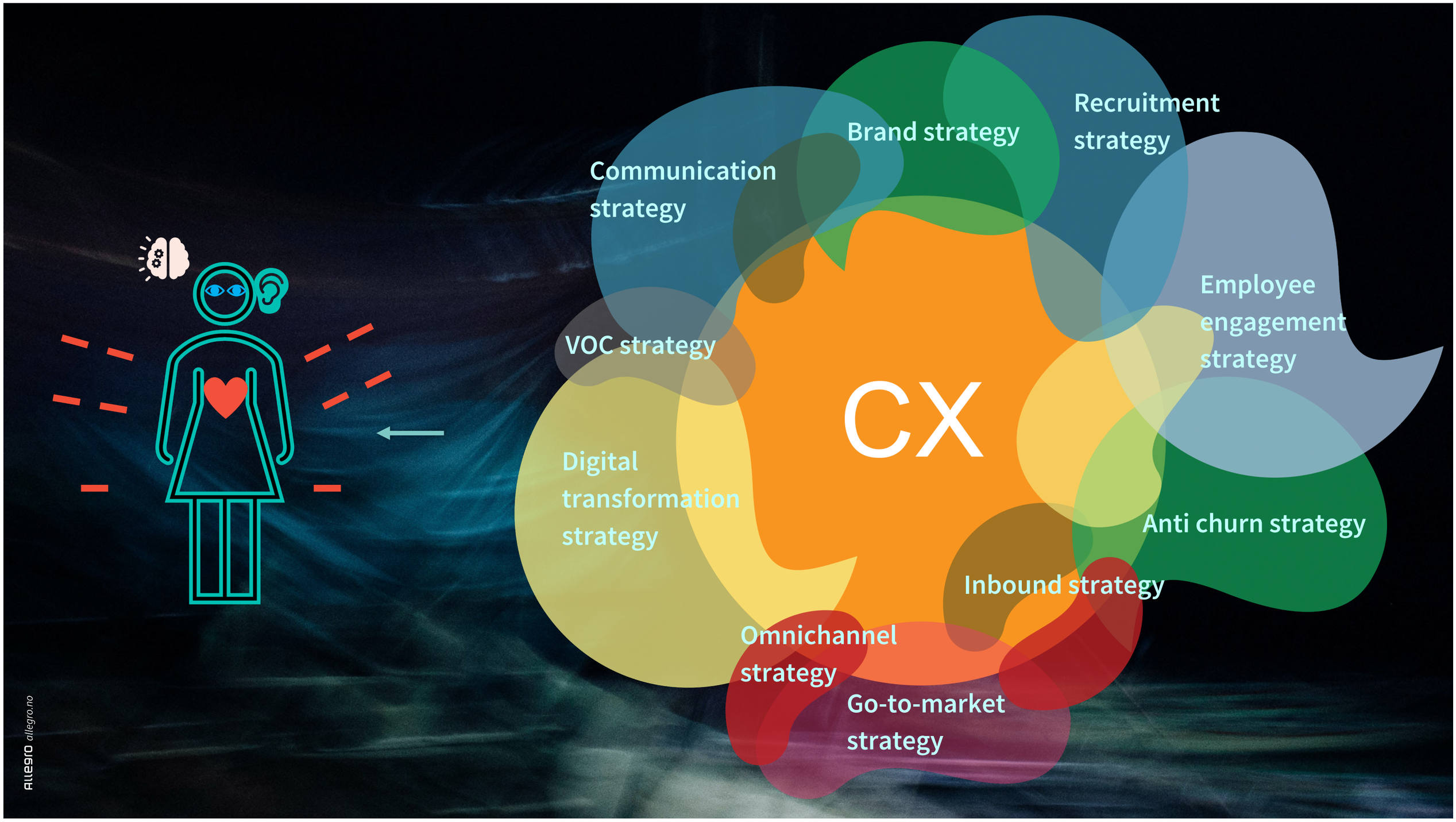
Founder, CEO at Futurelab Finland

Hvordan passer CX inn i det store bildet i bedriften din?

1 min

INTERACT:

Strategier overalt:
Hvor mange pågående strategier har du i din bedrift akkurat nå.


Recruitment strategy
Brand strategy
Communication strategy
Employee engagement strategy
VOC strategy
CX
Digital transformation strategy
Anti churn strategy
Inbound strategy
Omnichannel strategy
Go-to-market strategy
allegro allegro.no

Proaktiv CX

CX som en del av forretningsstrategi

Ledelse (CXM)

CX visjon og kundeløfter

Strategisk og operativ plan

Operativ CX

Kunnskap – hvordan levere på CX-løfter

Internt engasjement

Kundereise-ledelse og orkestrering

Teknologi

Kundeforståelse-program

Proaktiv CX

1. Kickoff med ledelse. Beskrive nåsituasjon og mål.
2. Hackathon Workshop – Hva vil kunder oppleve hos…
3. Samtaler med kundene
4. Definere signatur X og kundeløfter
5. Designprinsipper
7. Strategisk og operativ plan
8. Implementere

Experience driven businesses see over 1.5x higher YOY growth than other companies in retention, repeat p, and Customer Lifetime Value (CLV), Forrester & Adobe.

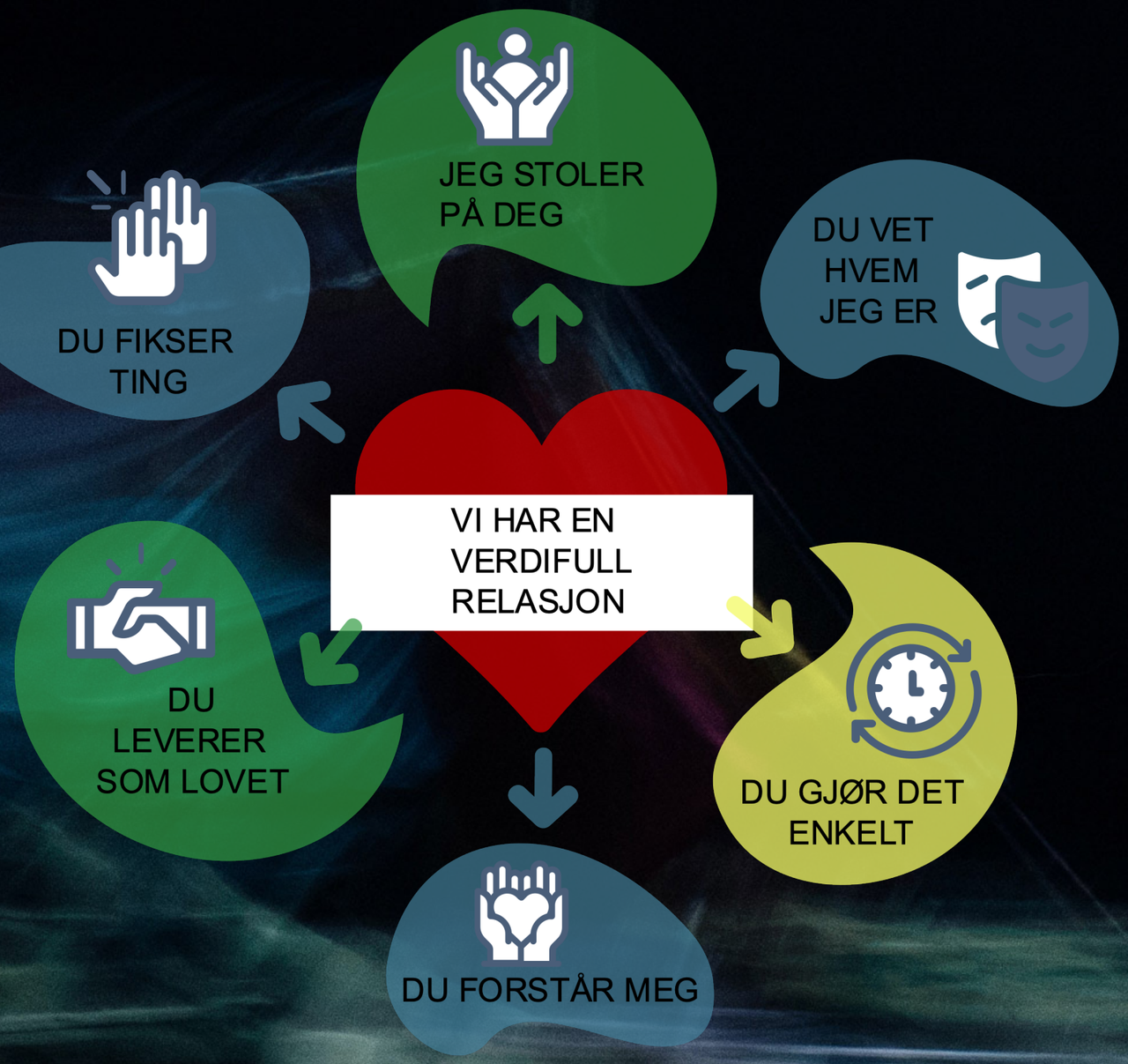
Strategisk og operativ plan

- Strukturerer arbeidet med kundeorientering.
- Knytte CX-aktiviteter sammen mot felles mål.
- Styrer prosjekter mot felles mål.
- Sikre gode investeringer i tråd med kundenes behov.
- Bidra med kunnskapsfordeling, utvikling og innovasjon.

Idéer for praktisk implementering av CX-prinsipper

allegro allegro.no

THE CX ACADEMY



Paneldiskusjon:

Hvordan kan CX bidra til styrket merkevare og lønnsom vekst?

allegro *allegro.no*

For å opnå “brilliance” trenger du noe mer enn kunde- og markedsinnsikt.

Du trenger artisteri, driftighet og vilje til å ta risiko.

Matt Watkins, author of the grid

Takk for nå!
Allegro