

**LOXY
SOFT**
FORUM

VELKOMMEN

TIL EN INNHOLDSRIK DAG
PÅ LOXYSOFT FORUM!

Dato: **8 november, kl. 09.00 - 16.30**

Sted: **MESH, Tordenskiolds gate 3, Oslo**

REGISTRER DEG HER ELLER LES VIDERE

INVITASJON

LOXY SOFT FORUM

MELD DEG PÅ HER

VELKOMMEN TIL LOXYSOFT FORUM 2018!

LOXYSOFT ønsker igjen hjertelig velkommen til Loxysoft Forum!

Arrangementet vil i år finne sted på MESH, Tordenskiolds gate 13 i Oslo.

Velkommen til deg som brenner for god kundeservice! Vi vil dele vår kunnskap med deg - bli med oss og diskutere hva som skaper de beste kundeopplevelsene - både i dag og i tiden fremover.

Arrangementet er gratis, og vi har et begrenset antall plasser. Vi forbeholder oss retten til å fakturere 500,- ved utelatt oppmøte. Vi ønsker velkommen til både eksisterende og fremtidige kunder!

OPPSUMMERING AV DAGENS PROGRAM:

| | |
|-------------------|---|
| Kl. 09:00 - 10:00 | Registrering og lett servering |
| Kl. 10:00 - 12:00 | Faglig innhold |
| Kl. 12:00 - 13:00 | Lunsj |
| Kl. 13.00 - 15.00 | Faglig innhold fortsetter |
| Kl. 15.00 - 16.30 | Vi flytter oss ned til bakgården for mingling, servering av snacks & drikke, samt lett underholdning. |

INNHold



KANTAR TNS SPARKER OPP ÅPNE DØRER!

- Finn Olav Sveinall

Gjennom syv år med målinger, er det enkelte sannheter som ikke kan gjentas for ofte - derfor gjentar vi dem igjen! Hvordan har kundeservice endret seg? Hva har skjedd siden 2011, og hvor er vi på vei?

Chatbots - er det verdt investeringen? Her vil dere få en liten forsmak på hva som presenteres på Kundeservicedagene 2019.

Finn Olav Sveinall er ansvarlig for KSIndeks, Norges største kundeserviceundersøkelse. Han er en erfaren foredragsholder, og en fast gjenganger her på Loxysoft Forum!



HVORDAN SKAPE ET HØYPRESTERENDE TEAM INNEN KUNDESERVICE/SALG

- Annette Lahti

Hvorfor er motiverte medarbeidere en nøkkel til fremgang? Annette Lahti er en av gründerne av det svenske kommunikasjonsbyrået K2C, og har unik kjennskap til kundeservicebransjen.

Annette er en svært erfaren foredragsholder, og vet hvordan man trollbinder et publikum. K2C er kjente for å være et selskap som er gode på å beholde sine medarbeidere; hvordan har Annette klart å motivere sine ansatte?

Annette vil komme på Loxysoft Forum med sin oppskrift på å skape et høypresterende team innen kundeservice og salg.

INNHold



OPTIMAL STYRING AV DITT KUNDESENTER GJENNOM OVERSIKT, KONTROLL & HANDLING I REALTID!

Hvordan kan man få til en perfekt balanse mellom kundens krav til kanaler og tilgjengelighet, og den bemanningen og kompetansen du har tilgjengelig i kundesenteret ditt?

Først og fremst må man ha fersk kunnskap om helheten i situasjonen. Dernest trenger man å kunne utføre handlinger som kan justere løsningen ettersom nye situasjoner oppstår. Eller som vi kaller det: realtime, control, action.

Vi tror nemlig din nøkkel til suksess, ligger i å ha verktøy som gir deg den informasjonen du trenger for å ta beslutninger, og rask vei til de endringene som trenger å gjøres. Alt i realtid.

I denne økten vil vi demonstrere hvordan Loxysoft muliggjør denne optimale realtidssituasjonen.



FREMTIDENS KUNDESENTER – Haakon Smeby

Haakon Smeby vil ta oss igjennom nye trender og teknologi innen kundeservice, våre erfaringer fra satsingen Loxysoft gjør i USA samt hvilke planer Loxysoft har for å tilby våre kunder å ligge i fremkant av utviklingen.

Haakon har arbeidet med kundeservice og utvikling av kundeserviceløsninger i 25 år. Som salgs- og markedssjef i Loxysoft har han god oversikt over ny teknologi og trender i bransjen. Han har arbeidet med kunder i mange land i Europa, i Afrika og i USA og har en stort erfaringsgrunnlag fra dette.



HVORDAN VINNE KUNDENE TILBAKE? – Kari-Anne Røisland

Kari-Annes foredrag setter fokus på viktigheten av å jobbe med servicekultur. Hvorfor er det viktig:

- med serviceløfte
- å leve det ut hver dag
- at salgskulturen starter i toppledelsen

Hvordan ser en slik prosess ut? Hvilke aktiviteter bør gjøres? Hvilke arenaer kan brukes?

Kari-Anne Røisland har bakgrunn fra reiseliv og handel. Hun har bl.a. vært med på oppbygging og utvikling av i Nordic Choice Hotels gjennom 18 år. Her har hun hatt roller som hotelldirektør, salgsdirektør Norge, salgsdirektør Norden, HR direktør Norden. Videre har hun eid og drevet 3 klesbutikker og vært kommersiell direktør i Alpinco. Siden 2011 har hun drevet egen konsulentvirksomhet som foredragsholder, kurstrener, coach og prosessutvikler innen salg, service og ledelse.



DIFFERENSIERT BETJENING OG KUNDETILFREDSHET – SpareBank 1 Nord-Norge tester balansen

Hvor mye har svartid egentlig å si for kundetilfredsheten? De fleste vil vel si at svartid og KTI har en viss proporsjonal sammenheng, men er den lineær og gjelder den for alle grupper av kunder? Kan differensiert betjening uten endring i ressurser faktisk gi bedre gjennomsnittlig KTI? SpareBank 1 Nord-Norge har allerede en teori, men vil det fungere i praksis? Hør Sondre Strøm Nordnes fortelle om hvordan de har løst dette prosjektet og hvilke resultater de har opplevd.



**LOXY
SOFT**
FORUM