

Workshop

Kundmötet idag och i framtiden

Var är vi idag – Vart vill vi vara – Hur tar vi oss dit

Kundernas beteende förändras likväl deras möjligheter att kommunicera oberoende av tid och plats. De tekniska möjligheterna för att hantera kundkontakter är nästan oändliga. Men vilket tillvägagångssätt är mest optimalt? Syftet med denna workshop är att utforska en gemensam målbild för framtida digitala kundmöten och vägen dit.

Syfte med workshop

- Utforska målbilden för framtida digitala kundmöten och vägen dit:
 - Var är vi idag
 - Vart vill vi vara
 - Hur tar vi oss dit
- Identifiera vilka arbetssätt och kommunikationskanaler som är hållbara för människa, miljö och verksamheten i sin helhet.
- Identifiera insatser som ger störst verksamhetsnytta på kort och lång sikt.

Deltagare

- Intressenter för kundmöten såsom kundtjänstansvarig, sälj, marknad, IT m.fl.

Tillvägagångssätt

- Intervju med nyckelpersoner för att skapa en övergripande bild av nuvarande förutsättningar för digitala kundmöten (Telekom / IT-system, inkommande / utgående dialoger, bemanning etc.)
- Framtagning av anpassad workshop utifrån beställarens förutsättningar
- Genomföra workshop hos beställare (ca 3 timmar) enligt överenskommen agenda
- Summering av genomförd workshop och intervjuer, samt möjliga vägval för att nå målbilden
- Muntlig presentation (1 timme på plats eller digitalt) för intressenter / beslutsfattare



Agenda: Kundmötet - idag och i framtiden

- Introduktion
- Genomgång av förutsättningar (nuläge)
- Trender inom Digitala kundmöten
 - Marknadsutveckling (teknik, operatörer, leverantörer)
 - Vad gör andra bolag (teknik / människa)
 - Hur kan vi gå från nuläge till nyläge
- Prioritering för framtida kundmöten
 - Vad är viktig / mindre viktigt
 - Vilket tillvägagångssätt är "smartast" för oss
- Sammanfattning

Uclarity består av seniora konsulter med mångårig erfarenhet från IT, telekom och verksamhetsrådgivning. Våra kompetenser sträcker sig från strategisk rådgivning, upphandling, teknisk arkitektur till lansering av moderna kommunikations- och samarbetslösningar. Uclarity har genomfört +500 projekt med svenska och internationella bolag vilket gett oss unik erfarenhet inom området. Behöver ni en guide på er resa? Kontakta oss!

Uclarity AB

Östra Hamngatan 16
411 09 Göteborg

Lästmakargatan 14
111 44 Stockholm

Nordenskiöldsgatan 24
211 19 Malmö