

Förflyttningen mot kundcentrerat arbetssätt på Folksam

Malin Mangili

Splittrat siloarbete med utveckling och kundupplevelse

- ✓ Affärs- och verksamhetsmål
- ✓ Försäljning – digital och analog
- ✓ Marknad – CRM och CX
- ✓ Analys – kund och omvärld
- ✓ IT – UX och Innovation



Succesivt påverkansarbete

- ✓ Förstudie – nuläge CX
- ✓ Bli expert – utbildning och verktyg
- ✓ Baka in kundresan i uppdrag
- ✓ Motivera – visa och bevisa värde och potential
- ✓ Strategi, mål och mätetal sporadiskt



Etablering av metod och verktygslåda

- Perspektivskifte – samlas kring kunden
- Arbetsätt – metod och verktyg
- Förflytta – plan och införande
- Motivera – visa och bevisa





Knåda, marinera, massera, vattna där man kan!



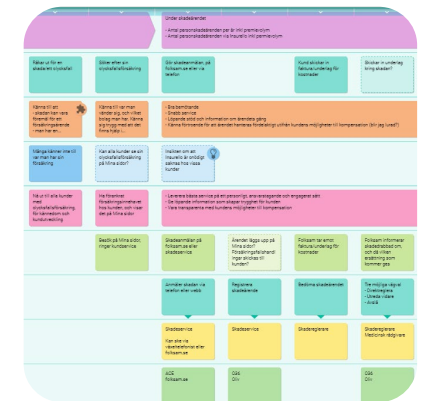
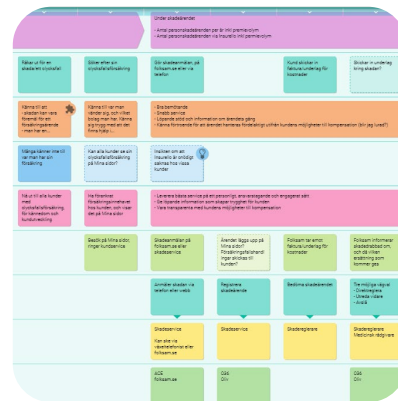
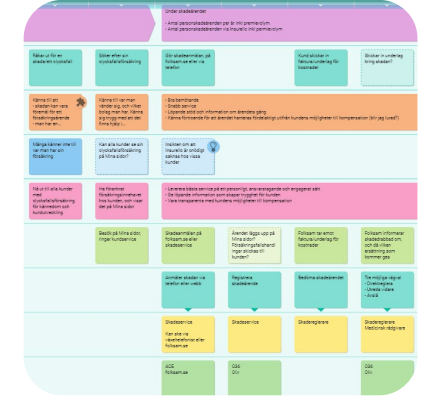
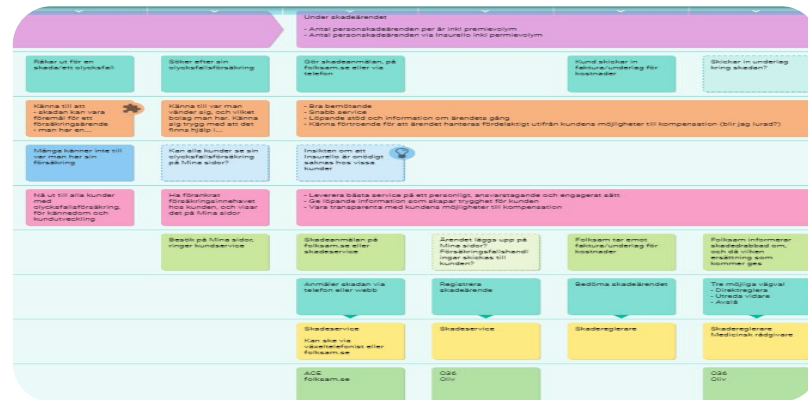
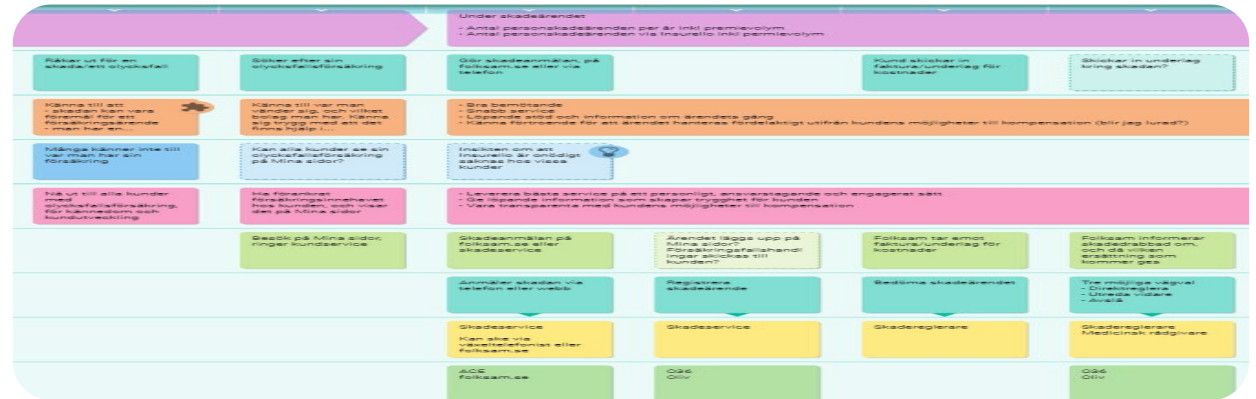
Magiskt skeende

- ✓ Ledningens insikt och välsignelse
- ✓ Övergripande införandeuppdrag
- ✓ Gemensamma affärsmål och KPI:er
- ✓ Organisationsförändringar



Förflyttning och metod

- ✓ Strategisk kundresa accepteras brett
- ✓ Gemensamma prioriteringar - samlat arbete med kund-, affärs- och produktutveckling i kundresor
- ✓ Nya roller – ansvar och utbildning
- ✓ Förankringar mot IT



Huvudingredienser

- Kundresan i fokus
 - Strategisk kundresa och kundrese-struktur
 - Först metoden – sen innehållet
- Visa potential och var beredd med plan för förflyttning
 - Verksamhetsutveckling + metod





Malin Mangili
malin@mangili.se