

NÄR KUNDINSIKT FLYTTAR IN I FINRUMMET



JAG SKA TA MED ER PÅ VÅR RESA!



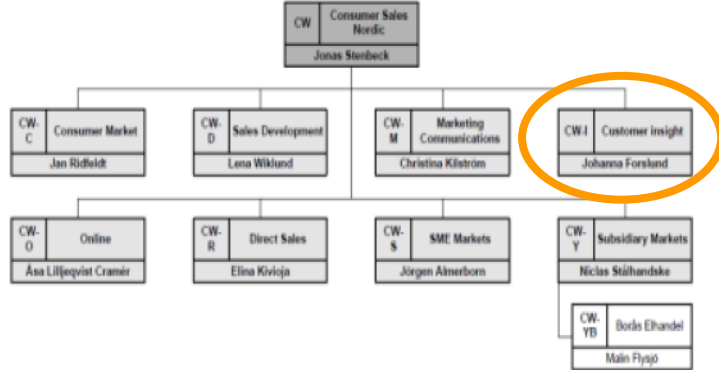
Foto: Lars Pehrson/Scanpix

- 
- Society is transforming
 - Empowered customers
 - New disruptive competitors

Customer
experience
Speed &
flexibility

- Customers as our compass
- Fully agile organization
- Customer Journey thinking

KUNDINSIKTER IGÅR



Customer Insight (CI) support request

Request issued by (name & department):

Topic:

Scope (check all that apply): Sweden Finland Consumer SME

What information would you like CI to provide?

- Clarification on existing information
- Additional data
- Target and control group selection
- Customer survey questionnaire
- Report with insights, conclusions and recommendations
- Other (please specify):

How will you use the information provided by CI?

Will this information directly impact a decision that you are making? If yes, how?

What would be the downside if you did not receive this information from CI?

What is the frequency with which you would like this information from CI?

- One time, on date:
- A set number of times, on dates:
- Recurring, every (frequency):

Email this form TO: [f.ci.support](#)

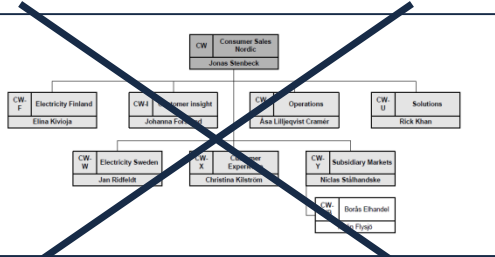
KUNDINSIKTER IGÅR

✓ Bra kontroll, förutsägbart och strukturerat, **men...**

- Analytikerna involveras för sent i projekt/kampanjer
- Låg förståelse för analysjobbet - "Black box"
- Oklara/ej agerbara frågeställningar
- Oklar användning av slutsatser och rekommendationer
- Ojämn arbetsbelastning
- Svårt att lansera egna idéer och initiativ



KUNDINSIKTER IDAG

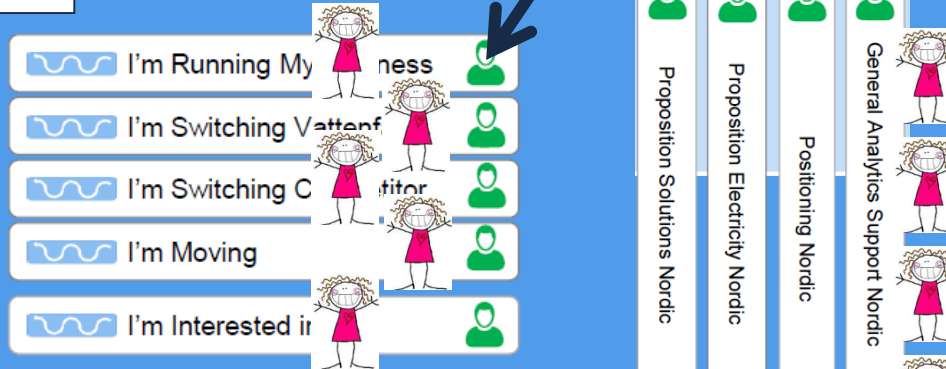


Kundinsikter i kundprogrammen

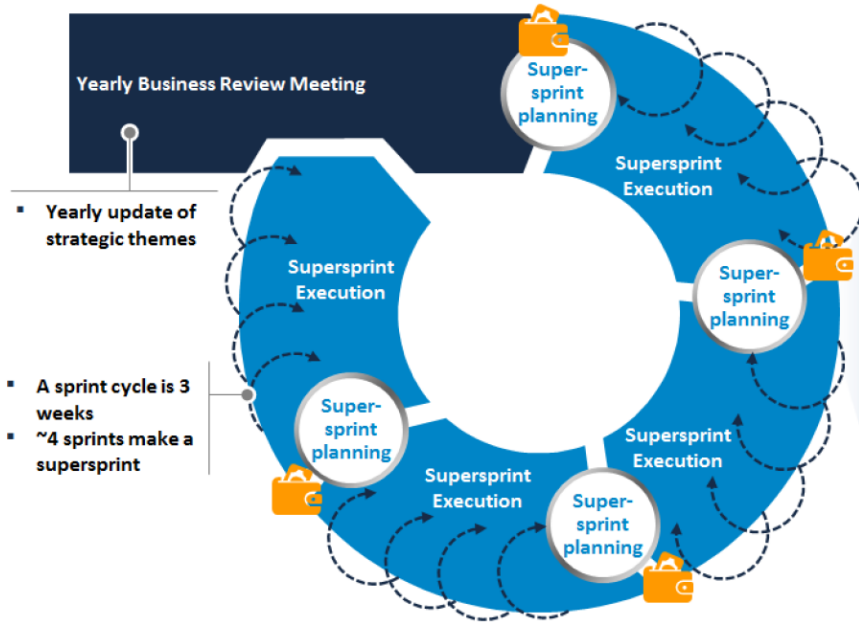
- Transaktionell NPS – följa och agera
- Marknads research för kundresan
- Scoringmodeller/analys för kundresan
- Målgrupsurval & aktivitetsuppföljning

Kundinsikter i support teamet

- Övergripande/strategiska modeller & analys, t.ex. marknadssegmentering, CLV etc
- Underhålla och utveckla datamiljön
- Relationell NPS och sammanhållen NPS heatmap



VÅRT AGILA ARBETSSÄTT



- Tvärfunktionella, självständiga team
- Produktägare för varje team ansvarig för prioriterad backlog (att-göra-lista)
- Planeringscykler
 - Sprintar à 3 veckor
 - "Supersprintar" à 4 sprintar (ca ett kvartal)
- Demo i slutet av varje sprint
- Fokus på leveranser och "Minimum Viable Product"
- Mål och budget sätts per supersprint
- Självstyrande team

KUNDINSIKTER I "FINRUMMET"



KUNDINSIKTER I "FINRUMMET"



FÖRÄNDRINGAR LÄNGS RESAN

1 mars 2016

Alla analytiker
100 % i kundprogram

1 mars 2017

Separerar affärs- och
personalledarskap

???

1 januari 2017

General analytics
support team
startas

1 april 2017

IT-resurser i
General Analytics

TACK FÖR ATT NI
LYSSNADE!

FRÅGOR?



Johanna Forslund

Director of Customer Insights

Vattenfall Försäljning

johanna.forslund@vattenfall.com