

# Fremtidens kundeoplevelser

Ian Wisler-Poulsen  
iwp@wislers.dk



# Ian Wisler-Poulsen

- Selvstændig (1997-nu)
- Ekstern lektor, ITU & RUC
- Saatchi & Saatchi, DSB, Agillic
- Customer Experience Manager, Tivoli
- CEM-NET Konference 2023



# Hvorfor

det personlige møde er  
vigtigt for kundeoplevelsen?





**Wisconsin  
1959**



# Selvbetjening

EN  
IKKE-  
NYHED

**1947**



Nemt trumfer







# Billetter til tog, bus & metro Tickets for train, bus & metro

Hele landet, Københavnsområdet & Sydsverige (Malmö)

National, Copenhagen area & Malmö (Sweden)



A row of red ticket machines with 'Billetter Tickets' printed vertically on their sides. A person in a dark coat is standing at one of the machines. To the right is a black self-service kiosk with a screen and keypad.

**KLAR PÅ 5 MIN.**  
ELLER FÅ DEN HÆSTE GRATIS



Sweet Boule



5-6 26

*”Jo mere teknologi vi tilføjer,  
desto større afstand skaber vi.”*

Jan Molin, Professor, CBS





# Stigende Komplexitet









# Carglass A/S



Anmeldelser 66.443 • Fremragende



4,8 ⓘ

✓ VERIFICERET VIRKSOMHED

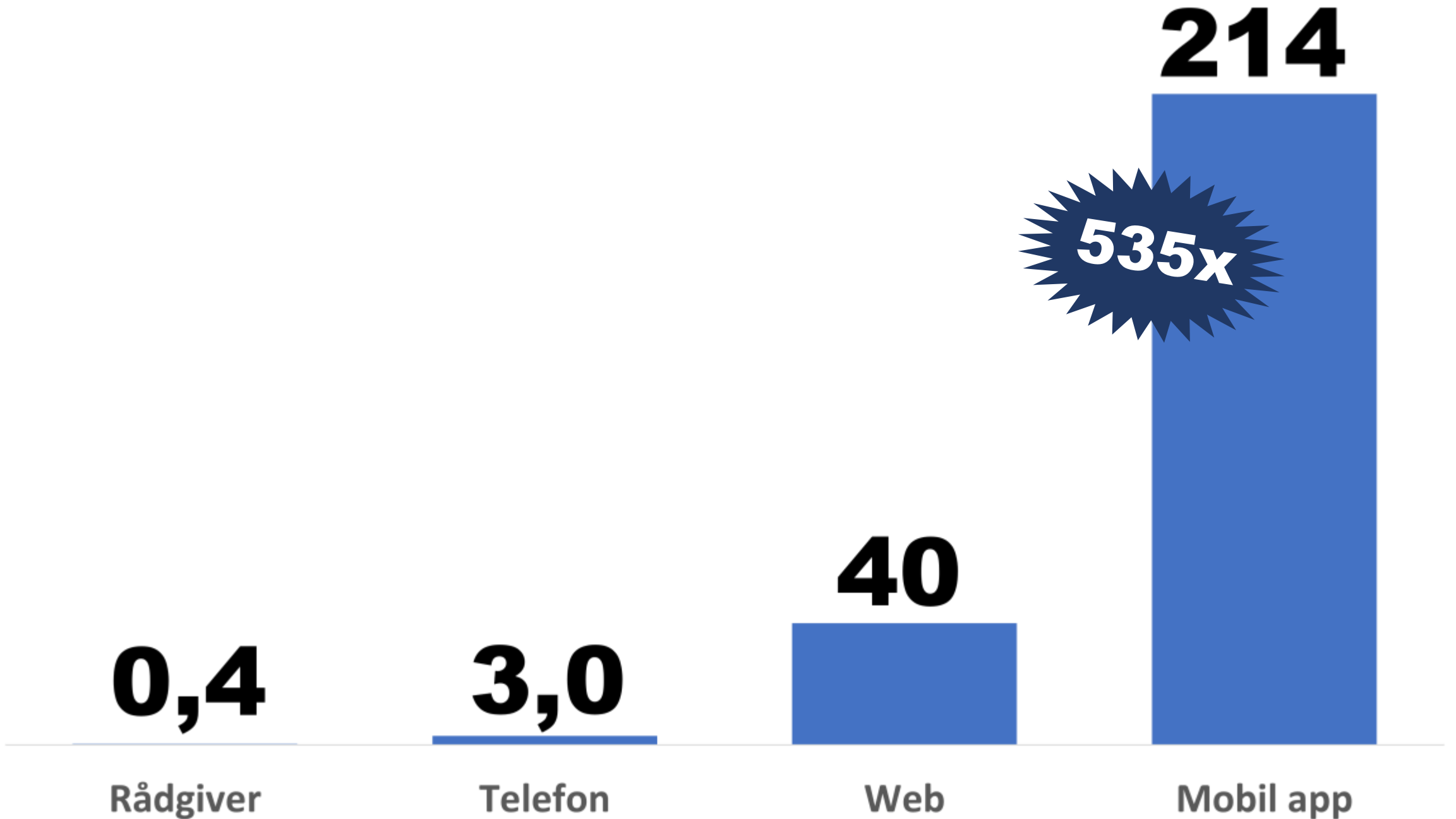




# Interaktion & kanaler









# 71%

af kunderne bruger virksomhedernes  
selvbetjeningsløsninger.

The 2022 ACA Study Achieving Customer Amazement

# 65%

+6%

af kunderne foretrækker at ringe til virksomheden og tale med et ægte menneske, når de har et problem.

The 2022 ACA Study Achieving Customer Amazement





**Wisconsin  
1959**

# 89%

+4%

mener, at **venlig og hjælpsom** er de **vigtigste faktorer** for kunderne i dag.

The 2022 ACA Study Achieving Customer Amazement



# 53%

mener, at hjælpsomhed er den mest afgørende faktor  
for, at kunderne kommer igen.

The 2022 ACA Study Achieving Customer Amazement

# Hvordan

I sikrer vedvarende fokus  
på det personlige møde?

**Medarbejderne skal  
skabe ekstraordinære,  
mindeværdige oplevelser.**



# POMES

Pludseligt Opstået Mulighed for  
Exceptionel Service

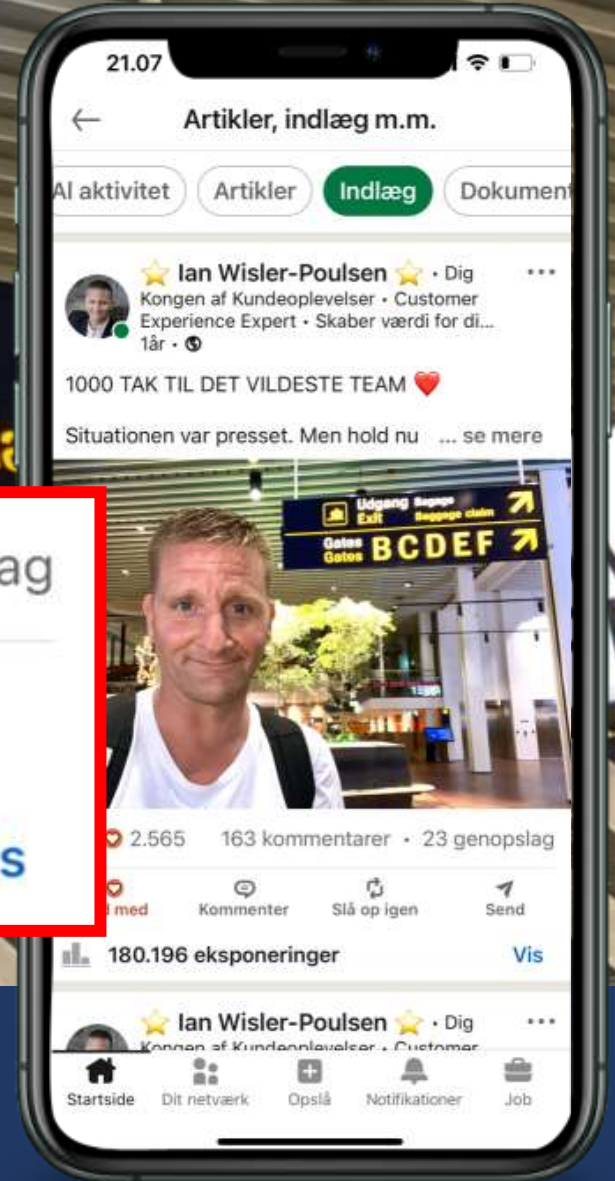


Let's keep a safe distance  
Stå sammen om at holde afstand  
Maintain social distance

2.565 163 kommentarer • 23 genopslag

Vild med Kommenter Slå op igen Send

180.196 eksponeringer Vis



POMES

# Lidt at tage med hjem:

- Kunderne vælger "nemt"
- Selvbetjening er ikke nyt
- Mere teknologi skaber afstand
- 65 % af kunder ringer ved problem
- Hjælpssomhed skaber loyale kunder
- Dyrk jeres POMES



# Tag ansvar for kundeoplevelsen

**Ian Wisler-Poulsen**

[iwp@wislers.dk](mailto:iwp@wislers.dk)

