

En digitaliserad försäkringsbransch – utmaningar och möjligheter

Datum: 11 september
Plats: Skandia, Lindhagensgatan 86, Stockholm
Målgrupp: Affärsutvecklare inom produkt och verksamhet, Sälj- och kundmötesansvariga/ledare, Kommunikationsansvariga, Key Account Managers, Marknadschefer, Risk Managers, Försäkringsmäklare m.fl.

Program:

09.30 – 10.00

Registrering och frukost

10.00 – 10.15

Inledning

Moderator: *Gunilla Svensson*, VD, Dina Försäkring AB

10.15 – 11.15

Förutsättningar för att komma igenom "bruset"

Varumärke och kundbeteende. Hur använder försäkringsbranschen internet idag? Utmaningar för försäkringsbranschen med den omstöpning av samhället internet innebär.

Beata Wickbom, Senior Web Strategist & Social Media Expert på Sociallight AB

11.15 – 11.45

Kundbeteende på webben – är din verksamhet anpassad till de olika kundtyperna?

Köpvanor på och trender på webben - Hur betar sig kunderna på internet? Vilka olika internetanvändare finns det och hur anpassar man sin verksamhet till de olika beteendetyperna?

Jonas Vedung, Ansvarig Partner Financial Services Consulting, Deloitte

11.45 – 12.45

Lunch

12.45 – 13.15

Det digitala kundmötet – hur möter vi kunderna?

Vad ställer dagens och morgondagens kunder för krav på försäkringsbranschen? Morgondagens kunder har högre förväntningar på tillgänglighet, skadehantering, rådgivning m.m. Hur ska dessa förväntningar mötas? Framtidsperspektiv och hur den teknologiska utvecklingen styr kundbeteende.

Vad ser vi för utveckling, vilka utmaningar finns och hur kan vi jobba proaktivt?

Mikael Hjorth, Norden-ansvarig för internetförsäljningen på Trygg-Hansa

13.15 – 13.45

Digitala kanaler - Kundkontakt över nätet, erfarenheter och möjligheter

Erfarenheter och möjligheter med digitala kanaler för kund och företag i kundmötet. Till exempel personligt möte på distans genom att använda sig av gemensam och bild vid rådgivning.

Malin Pellborn, Marknadschef, Skandia

13.45 – 14.15

Paus

14.15 – 15.15

Webben som verktyg i verkligheten – bidrar webblösningar till ökad lönsamhet?

Vilka medel finns/kommer finnas för att öka lönsamhet och försäljning?

Martin Båvertoft, Digital Customership Evangelist, Tieto

14.45 – 15.15

Hur påverkar den digitala världen försäkringsbolagens sätt att jobba?

Vad krävs av ett försäkringsbolag för att vara relevant ur ett kund- och användarperspektiv de närmaste åren? Vilka anpassningar och strategiska frågor behöver beröras och hanteras för att man ska kunna hävda sig i en allt mer hårdnande konkurrens och därtill regulativt styrd bransch.

Johannes Anderberg, Chef Privat, Utvecklingsavdelningen, Länsförsäkringar AB

15.15 – 15.45

DnB Sak – framträdande i internetförsäljning och digital kommunikation.

Hur säljer vi idag? Vad har det inneburit för oss, för kunderna?

Medverkande från DNB Skadeforsikring

15.45 – 16.00

Avslutning

Moderator: *Gunilla Svensson, VD, Dina Försäkring AB*