

**ANYTHING YOU
CAN DO - I CAN
DO UNiquer!**



itera

CUSTOMER EXPERIENCE





IMPACT ON SALES



9 in 10 consumers will pay more for a better experience (HBR, 2017)



1 in 10 would increase their spend by more than half (Cap Gemini, 2017)



15 per cent lift in revenue: companies that improve customer journey (McKinsey, 2014)



IMPACT ON COSTS



CX can lower cost to serve by 15-20 per cent (McKinsey, 2014)



IMPACT ON RETENTION



2/3 consumers will walk away from a poor experience



80 per cent have chosen to switch brands based on a poor experience (HBR, 2017)
95 per cent of dissatisfied customers tell others about their bad experience. (Dimensional Research)



IMPACT ON SHARE PRICE

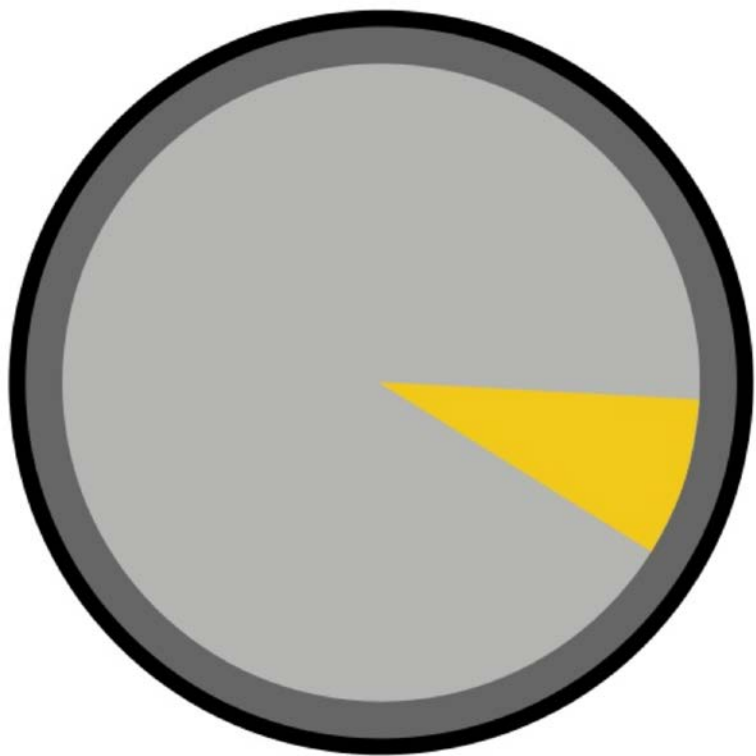


CX leaders outperform the market by 80 per cent (Forrester, 2015)



... MEN HVA GJØR DET VANSKELIG?

- Forventninger
- Legacy
- Startups



Undersøkelse blant

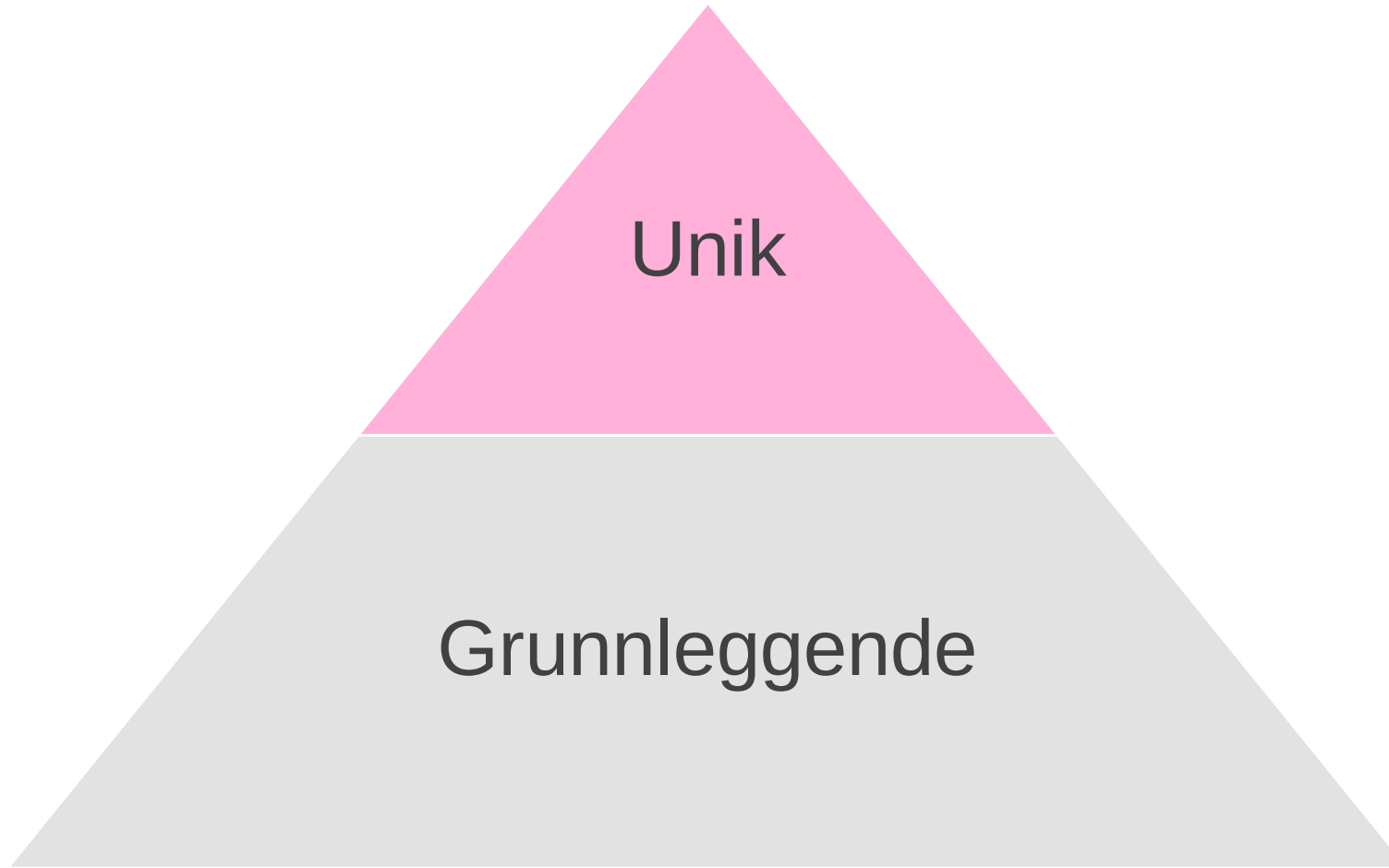
362 SELSKAPER

95% av selskapene sier de er **kundeorienterte**

80% av selskapene sier de leverer
optimale kundeopplevelser

8% av kundene deres er enige ...

ER UNIKE KUNDEOPPLEVELSER EN GOD STRATEGI?



ER UNIKE KUNDEOPPLEVELSER EN GOD STRATEGI?



“When companies focus on “**delight**” or “**innovation**”, they ignore the immense unglamorous potential of reliable, functional, efficient interfaces..”



Erika Hall



@mulegirl



GRUNNLEGGENDE KUNDEBEHOV

- Oversikt og kontroll
- Løse oppgaver
- Enkelt å velge

OVERSIKT OG KONTROLL

Min sparing

**Sparekonto1**
6 400,00 kr

**Sparekonto2**
96 000,00 kr

**Start sparing**
Spar på konto, i fond, kjøp aksjer eller spar til pensjon.

Mine lån

**Boliglån**
3 230 320,00 kr

**Søk lån**
Skal du kjøpe deg bolig, bil eller andre ting?

Mine forsikringer

**Innboforsikring**
Århusveien 19, 0197 Oslo

**Bilforsikring**
Peugot 107. Regnr KH 555566

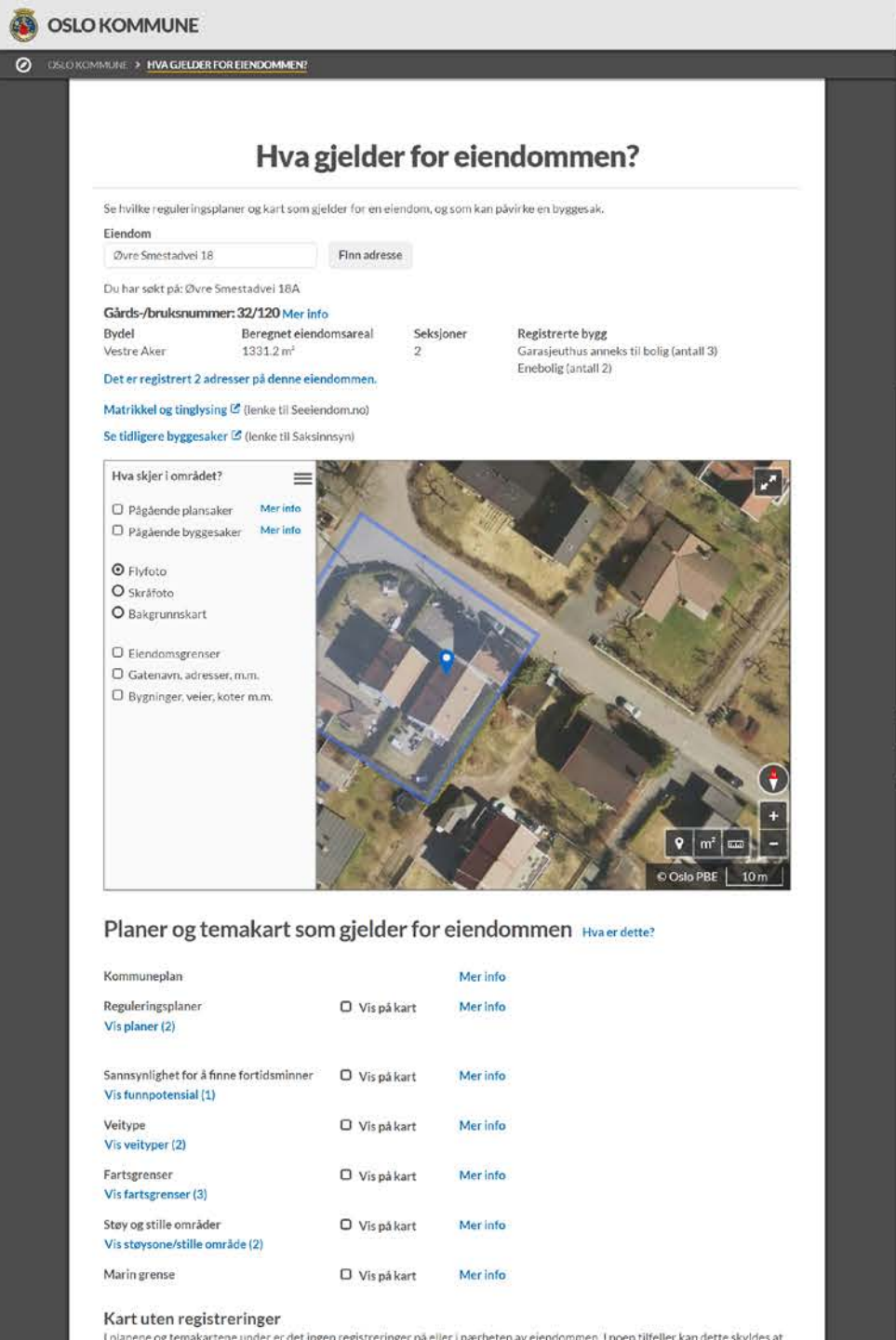
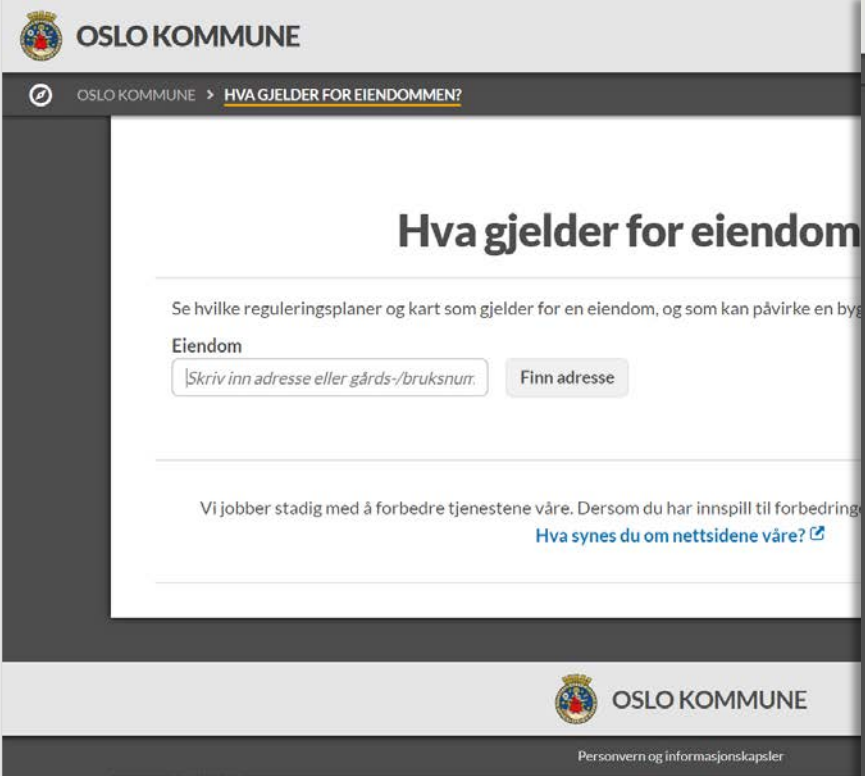
**Kjøp forsikring**
Skal du kjøpe deg bolig, bil eller andre ting?

produkter/tjenester + 30%

selvbetjening + 400%

forsikringssøknader + 200%

OVERSIKT OG KONTROLL



LØSE OPPGAVER

9 AV 10 LYKKES

FORBEDRE KARAKTERENE DINE PÅ KUN 12 UKER

HVORFOR SONANS PRIVATIST

Vi vet at du kan. De fleste privatister ved Sonans har høyere utdanning som mål – og 9 av 10 lykkes. Vårt mål er å forberede deg best mulig til eksamen, enten du mangler vitnemål, ønsker å forbedre en karakter eller trenger et fag. Vi har fortløpende opptak.

[Les mer om Sonans Privatist](#)

Våre fag og priser

»

Våre pakker og forkurs

»

Nettstudier

»

SONANS NETTSTUDIER

SE VÅR MELD

BLI KO RÅDGI

SISTE NY

9 av 10

En ny und

hele ni av

søkte høy

ha gått på

studieplas

Les mer

Vår opp

privatis

hos Son

Forbedre

videregåe

kurs over

kan ta eks

våren.

Les mer

Forkurs

Vil du bli

Utdanning

realfagsk

deg som s

ingeniørst

Les mer

VÅRE PRIVATISTSKOLER

Bergen

Kristiansand

Oslo – Nydalen

Stavanger

Trondheim

Drammen

Oslo – Bislett

Porsgrunn

Tromsø

Nettstudier

VÅRE VIDERE GÅENDE SKOLER

Bergen

Drammen

Oslo

SKOLENYHETER

Entreprenørskap og bedrifts

Medie og informasjonskunns

Bli Helsefagarbeider ved Son

PERSONVERN OG SIKKERHET

sonans

utdanning

2

Meny

Finns og **bestill fag som privatist** - på skole eller nett.

Eller book **gratis rådgivning**.

CHAT NÅ

ENKELT Å VELGE



24

60%

3%



6

40%

30%

THE \$300 MILLION BUTTON



KORT OPPSUMMERT

- (Grunnleggende) gode kundeopplevelser = god business
- Fokuser på det grunnleggende (først)
- Du taper mer på «frustrators» enn du tjener på «delighters»





itera
MAKE A DIFFERENCE