

Energidataföreningen inbjuder medlemsföretagen till

Nätverksträff för chefer och medarbetare inom kundservice

Vi är glada att kunna bjuda in till en nätverksträff inom EDF! Den här träffen vänder sig till både chefer och medarbetare. Vi har några inbjudna talare som håller spännande föredrag, men också mycket tid till diskussioner och erfarenhetsutbyte i nätverket.

Datum: **3 oktober 2024**, kl **9.30 – 16.30**

Plats: Central Hotel, Vasagatan 38, Stockholm

PROGRAM

8.30 – 9.30 Ankomst, registrering och kaffe – träffa dina kollegor!

9.30 – 9.35 **Välkommen**, Angela Hägglund, Skellefteå Kraft

9.35 – 10.35 **Kundnöjdhet i energibranschen och hur kan AI påverka framtida kund- och medarbetarupplevelse**, David Scharfstein, Brilliant

Inkl diskussion och erfarenhetsutbyte under ledning av David Scharfstein

10.35 – 10.45 Kort bensträckare

10.45 – 11.15 **Kundservice roll i företaget** Moderator: Angela Hägglund

Diskussion – kundservice status i företaget, har vi en framarbetad process vid lansering av nya projekt och produkter eller kommer kundservice i efterhand, hur gör man för att behålla personal, t.ex. så att de inte alltid går vidare till andra arbeten i företaget

11.15 – 12.00 **Det vardagliga arbetet på kundservice** Moderator: Angela Hägglund

Erfarenhetsutbyte – har vi gemensam kundservice eller uppdelad på elnät, elhandel eller andra nyttigheter, har vi även utgående samtal/försäljning, hur aviserar vi för planerade el/värmeavbrott, hur jobbar vi med felanmälan

12.00 – 13.00 Lunch

13.00 – 13.40 **Kundidentifiering och GDPR** Moderator: Angela Hägglund

Erfarenhetsutbyte – hur jobbar vi praktiskt när kunden ska identifiera sig, hur använder vi bank-ID och e-sigenering, spelar in samtal, hur hanterar vi GDPR, vilka kunduppgifter lämnar vi ut och hur skickar vi ut

13.40 – 14.15 **Våra system och leverantörer** Moderator: Angela Hägglund

Erfarenhetsutbyte – vilka KIS-, CRM- och telefonisystem använder olika bolag, kan vi som har samma system lära av varandra, vilka leverantörer har vi för tjänster som t.ex. kreditupplysningar

14.15 – 14.45 Kaffe

14.45 – 16.20 **Det förändrade kundmötet – hur hanterar vi kunder på bästa sätt? Och hur bibehåller vi engagemanget?** Leif E Andersson, OBM

Inkl diskussion och erfarenhetsutbyte under ledning av Leif E Andersson

16.20 – 16.30 **Avslutning och summering** – vill vi träffas igen? Angela Hägglund, Skellefteå Kraft