

WEBBINARIUM 24 SEPTEMBER

SÅ GÖR DU KUNDSERVICE TILL EN STRATEGISK RESURS

24 september 2026
Kostnadsfritt webinarium

11:00 - 11:05 Välkommen och introduktion

Talare



ELLIOT KLINT

Chefredaktör och moderator,
Techtidningen

11:05 - 11:15 Kundservice som strategisk resurs

Ett expertperspektiv på hur kunddialoger, kundundersökningar och data kan ge värdefulla insikter för hela verksamheten.

Talare



JOAKIM ÅGREN
CX-expert, Brilliant

Joakim Ågren är CX-expert på Brilliant och hjälper organisationer att utveckla sina kundrelationer genom datadrivna insikter och smartare kundservice. Han arbetar bland annat med NPS, CSAT, Customer Effort, kundresor och analys av kundmöten samt med Brilliants metod- och produktutveckling.

11:15 - 11:45 Från kundinsikt till beslut - erfarenheter från Unionen

Samtal om hur kundinsikter kan användas för att prioritera rätt, utveckla arbetssätt och stärka kundupplevelsen.

Talare



JOAKIM ÅGREN
CX-expert, Brilliant

Joakim Ågren är CX-expert på Brilliant och hjälper organisationer att utveckla sina kundrelationer genom datadrivna insikter och smartare kundservice. Han arbetar bland annat med NPS, CSAT, Customer Effort, kundresor och analys av kundmöten samt med Brilliants metod- och produktutveckling.



MARCUS NATHANSON

Chef för Unionens
rådgivningsverksamhet

Marcus Nathanson är chef för Unionens rådgivningsverksamhet och ingår i Unionens ledningsgrupp. Han leder en verksamhet med cirka 120 medarbetare och har särskilt fokus på datadrivna beslut, effektiva arbetssätt och hur teknik kan användas för att stärka kvaliteten och skapa större värde för medlemmarna.

11:45 - 11:55 Frågor från tittarna

11:55 - 12:00 Avslutning
