

**TELENOR**

# **DIGITALISERINGSREJSEN MED KUNDEN I FOKUS**

**AGENDA**

**DIGITALISERING - ER DET DISRUPTION?**

**NEW WAY OF WORK**

**APPS OG EFFEKTIVITET**

**MOBILITET MED SIKKERHED**

**WORKFULNESS**



telenor

*”Forbrugere, der er på farten, behøver måske snart ikke længere mobiloperatører for at holde forbindelsen til resten af verden.”*

*- McKinsey*

*”At mobiltelefonnummeret træder i baggrunden er dog den største indikation af, at mobiloperatørerne har mistet deres tag i ‘connectivity’.”*

*- McKinsey*



...måske skal vi slet ikke være et ”mobilselskab”...

**Truslerne mod mobilselskaberne hober sig op: Her er de store udfordringer**



Connecting You  
To What Matters  
Most...



*Det har aldrig været mere afgørende at være forbundet til hinanden end nu.*

# KUNDEN I FOKUS



**”SKAB ALTID VÆRDI  
HOS VORES KUNDER...”**

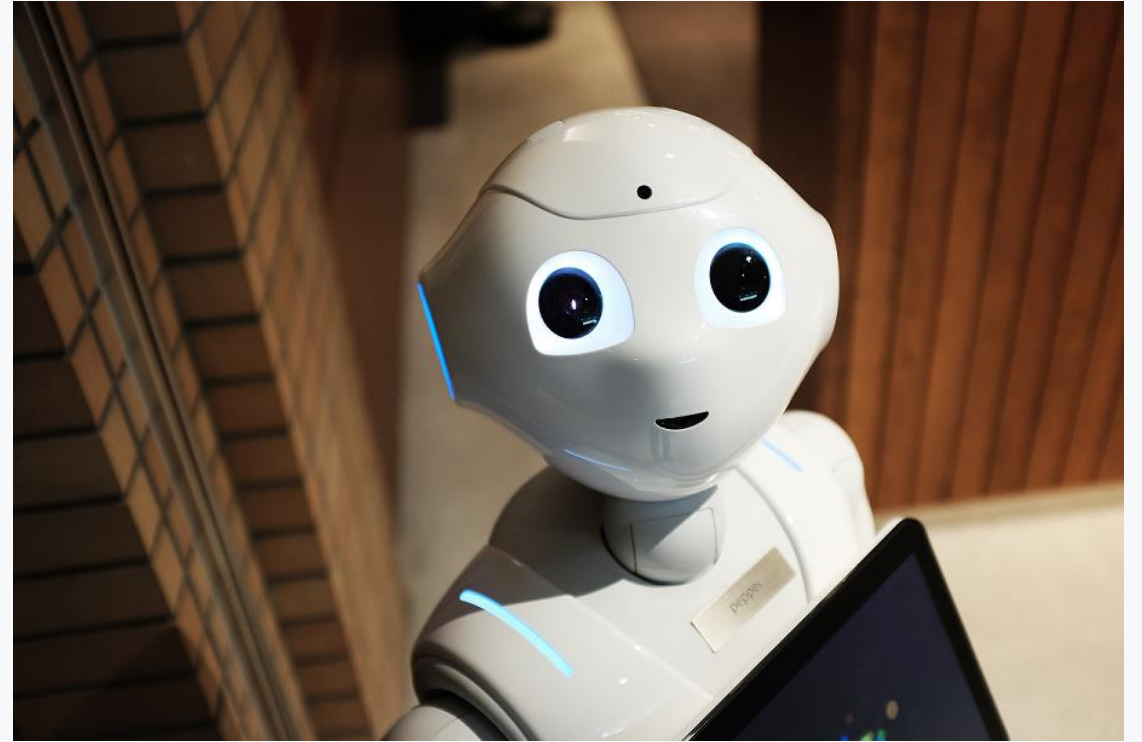


# DIGITAL TRANSFORMATION

**DISRUPTION – ER DU KLAR?**

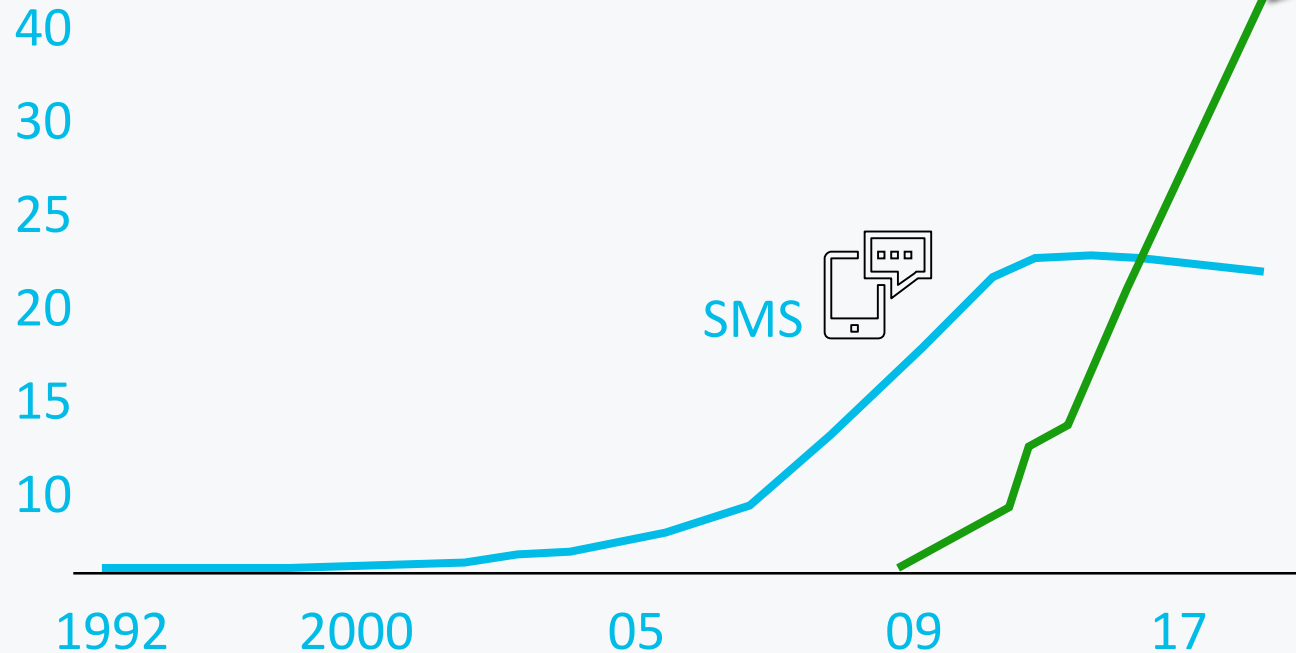
**AGILT MINDSET – ET MUST!**

**NEW WAY OF WORK**















# DU SKAL VÆRE PARAT TIL AT BLIVE DISRUPTED

Milliarder beskeder pr. dag



**DET TOG WHATAPPS 4 ÅR AT OVERHALE SMS**

**Antal år for at nå 50 millioner brugere**

Fly  68 år	Bil  62 år	Telefon  50 år
EL  46 år	Kredit kort  28 år	TV  22 år
PC  14 år	Mobil  12 år	Internet  7 år
iPod  4 år	Facebook  3 år	Twitter  2 år

# THE ONLY CONSTANT IS CHANGE

KENDTE STRUKTURE FORSVINDER

## Nye krav fra medarbejderne



- ✓ **Fleksibilitet i arbejdstiderne**
- ✓ **Mobil arbejdsplads**

## Nye måder at tænke på

- **Ok at fejle**
  - **Eksperimenter**
  - **Lær hele tiden**
  - **Iterationer**
  - **Kunde interaktion**
- VS.
- **Undgå fejl**
  - **Grundig analyse**
  - **Business case**
  - **Vandfalds model**
  - **Afstand til kunden**

## Nye realiteter at forholde sig til



- **Nye teknologier**
- **En digital verden uden grænser**
- **Medarbejder der er født digitale**

## Nye måder at arbejde på



- **Scrum**
- **Sprints**

# GOOGLE VENTURE SPRINTS

day 1



## understand

- who are the users
- what are their needs
- what is the context
- competitor review
- formulate strategy

2



## diverge

- envision
- develop lots of solutions
- ideate

3



## decide

- choose the best idea
- storyboard the idea

4



## prototype

- build something quick and dirty to show to users
- focus on usability not making it beautiful

5



## validate

- show the prototype to real users outside the organisation
- learn what doesn't work



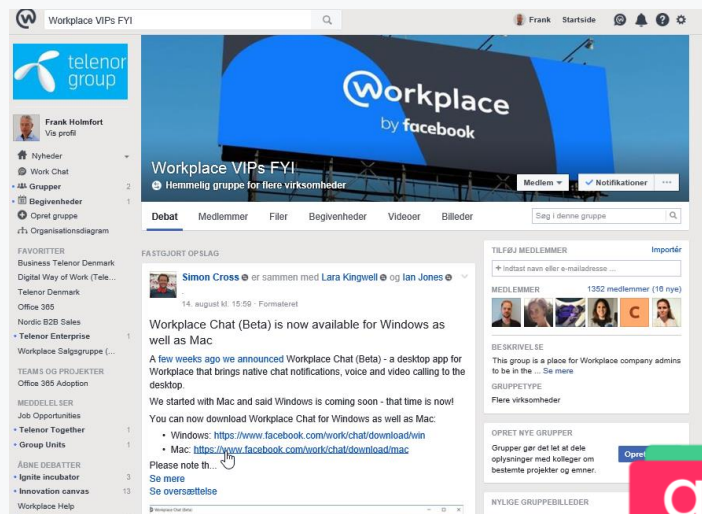
SEE VIDEO



telenor



# DEN NYE VÆRKTØJSKASSE



Workplace  
by facebook

slack

appear.in

The image shows a Facebook group page for 'Workplace VIPs FYI'. The main content is a video player showing a presentation about 'Workplace Chat (Beta)'. The video title is 'Workplace Chat (Beta) is now available for Windows as well as Mac'. The video content includes text: 'A few weeks ago we announced Workplace Chat (Beta) - a desktop app for Workplace that brings native chat notifications, voice and video calling to the desktop. We started with Mac and said Windows is coming soon - that time is now! You can now download Workplace Chat for Windows as well as Mac: Windows: <https://www.facebook.com/work/chat/download/win> Mac: <https://www.facebook.com/work/chat/download/mac> Please note th... Se mere Se oversættelse'. The video player is overlaid with logos for 'Workplace by facebook', 'slack', and 'appear.in'. The video player interface shows three participants in a video call.

# UDFORDRE DEN TRADITIONELLE



# EKSEMPEL PÅ NY TEKNOLOGI



## appear.in



### Create a room link

It can be whatever you want  
(like your name or company  
name)

### How it works



### Share the link

By email, chat, in Slack. However  
you'd like really.



... that's it!

Guests join instantly in the browser by  
clicking the link.

# IT SYSTEMER

+400



*Fra +400 IT systemer til simplicitet*



telenor

# IT SYSTEMER

12



*Fra +400 IT systemer til simplicitet*



telenor

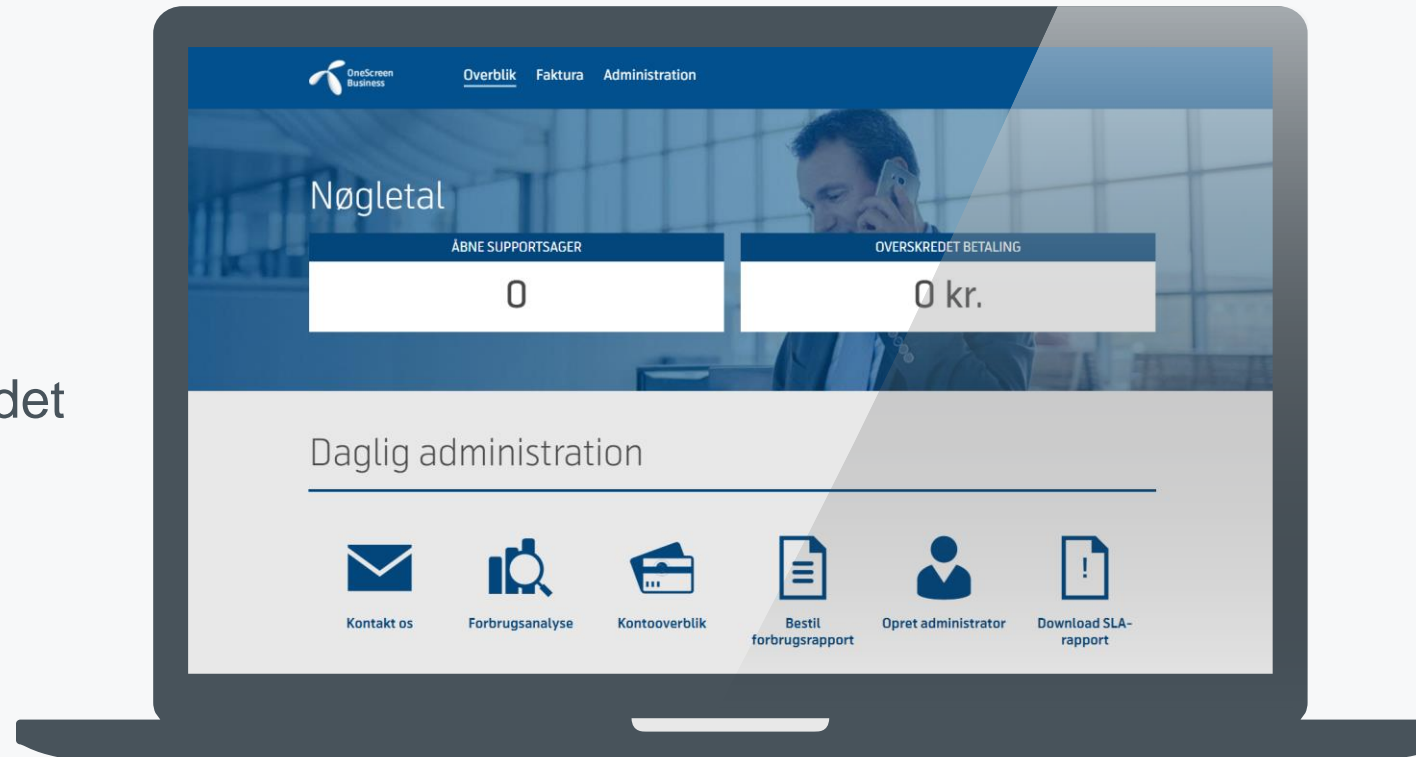
# ONE SCREEN BUSINESS

## NEM DAGLIG ADMINISTRATION

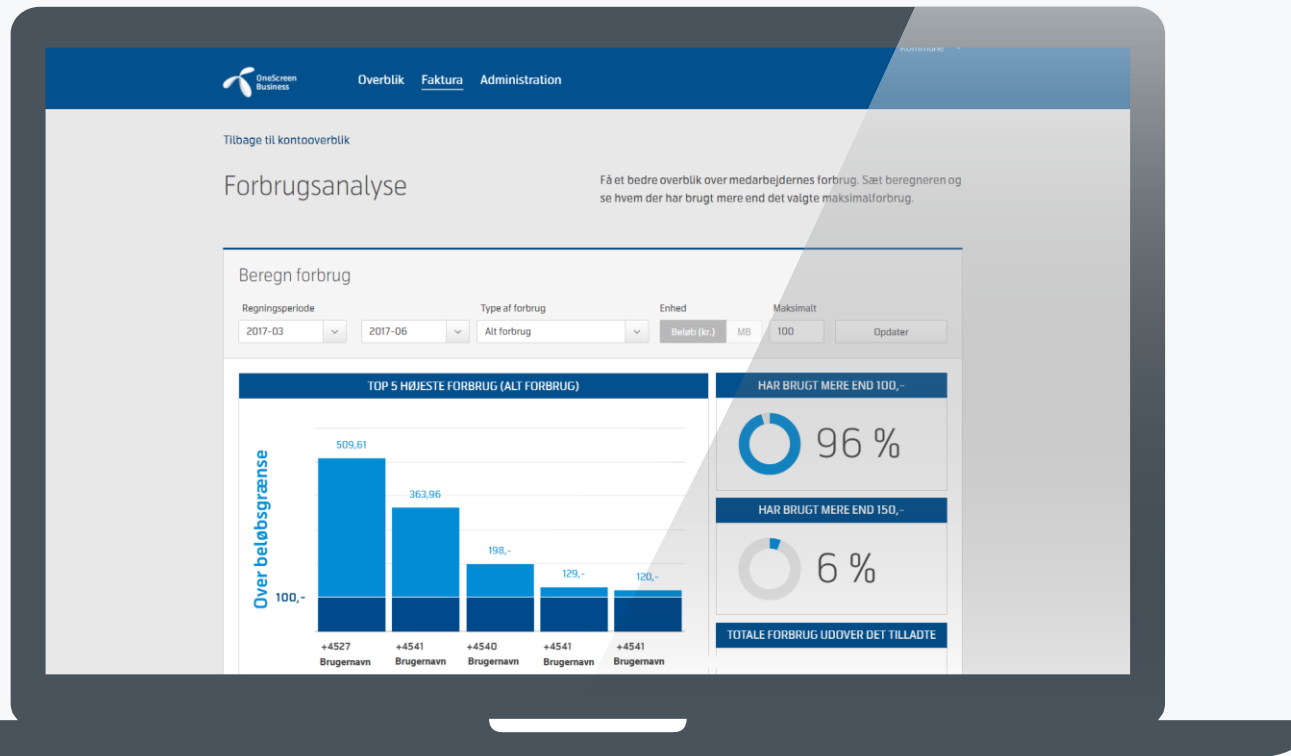
Det skal være simpelt og effektivt at være kunde hos Telenor.

Derfor lancerer vi nu en ny selvbetjeningsportal, så I hurtigt og effektivt selv kan administrere jeres tele-løsninger i det daglige.

Løsningen er udarbejdet i samråd med eksisterende kunder, og vil være fuldt udbygget i løbet af 2019



# ÉN INDGANG TIL TELENOR












## INFORMATION LIGE VED HÅNDEN

Med OneScreen Business får I én systemindgang, hvor det bliver nemt at udføre alle de løbende administrative opgaver.

Uanset om det er køb, at få overblik over forbrug og abonnementer, lave ændringer, fejlmeldinger eller opsætte løsninger, får I muligheden for det hele gennem OneScreen Business.

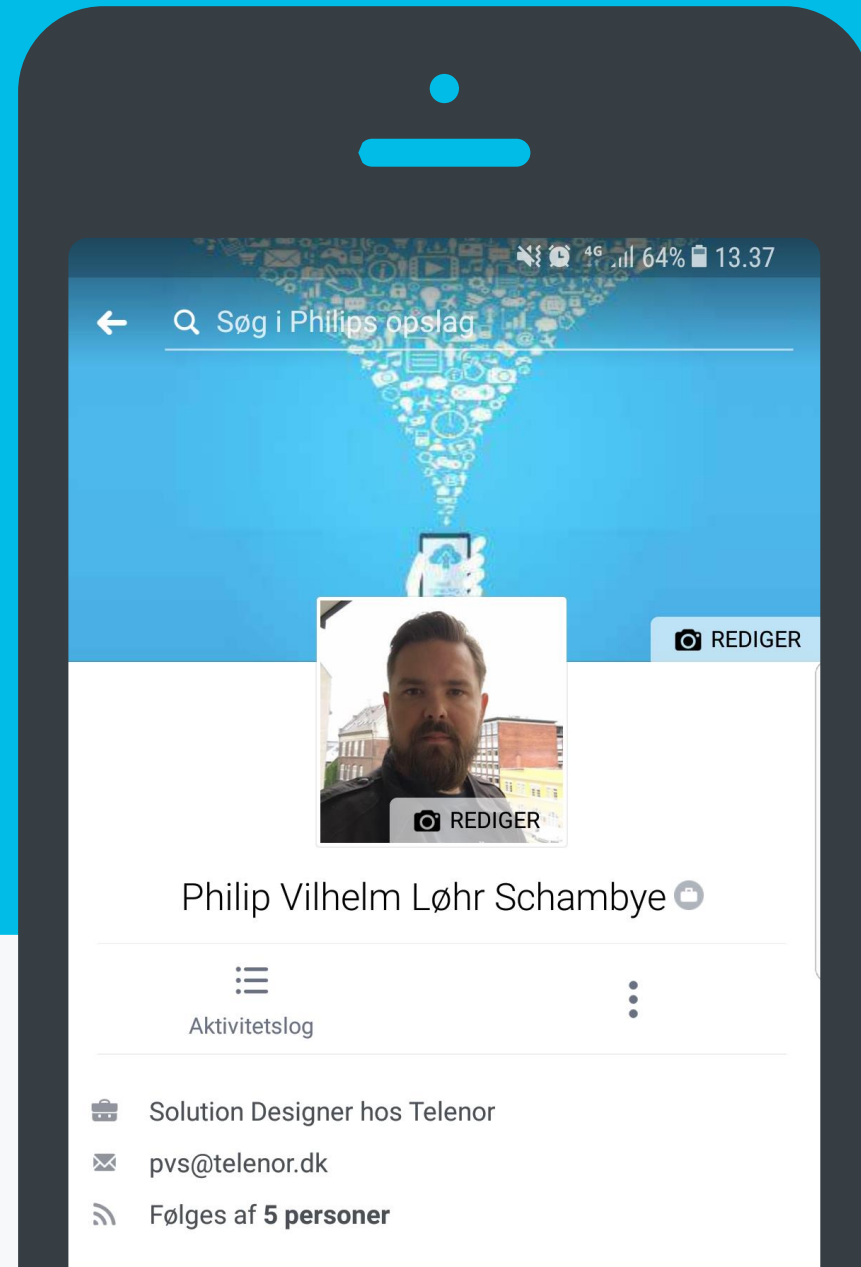
# FUNKTIONER

IKON	BESKRIVELSE	IKON	BESKRIVELSE
	<b>Dashboard</b> Hurtig overblik og genvej til de vigtigste funktioner		<b>Abonnementsoversigt og -detaljer</b> Søg og filtrer det abonnement, du vil se flere detaljer på. Detaljerne viser bla SIM-kort nummer, PUK-kode, brugernavn, konto mv. Du kan desuden både spærre og genåbne dine abonnementer.
	<b>Opret administrator</b> Herunder har I som virksomhed selv mulighed for at styre adgange og administrator-rettigheder. Der findes pt 5 profil-typer.		<b>Bestil forbrugsrapporter</b> Mulighed for selv at kunne bestille forbrugs-rapporter ud fra fakturaer og regningsperioder.
	<b>Forbrugsanalyse</b> Her kan man ex få overblik over virksomhedens storforbrugere på forskellige områder såsom dataforbrug, roaming osv.		<b>SLA rapporter</b> Mulighed for at trække rapporter med info om løsningshastighed og performance på fejlmeldinger.
	<b>Kontakt os</b> Fejl og forespørgsler bliver sendt direkte til de Telenor-ansvarlige. Hurtig svartid.		<b>Søgefelt</b> På forsiden ser du et søgefelt. Skriver du noget her, søges der bredt blandt abonnementer, sager, regninger, konti mv.
	<b>Aktiver og skift SIM-kort</b> Aktiver et SIM-kort, der allerede er koblet på et abonnement eller skift med et du har på eget lager eller bestil et nyt fra Telenor.		<b>Ordreoverblik</b> I menupunktet "Ordre" kan du se alle igangværende og afsluttede ordrer – herunder også services - lavet i One-Screen Business.

# A BETTER WAY TO STAY CONNECTED

# @workplace

by **facebook**





# THE CORPORATE INTRANET REINVENTED

## A CONNECTED WORKPLACE BECOMES A PRODUCTIVE WORKPLACE



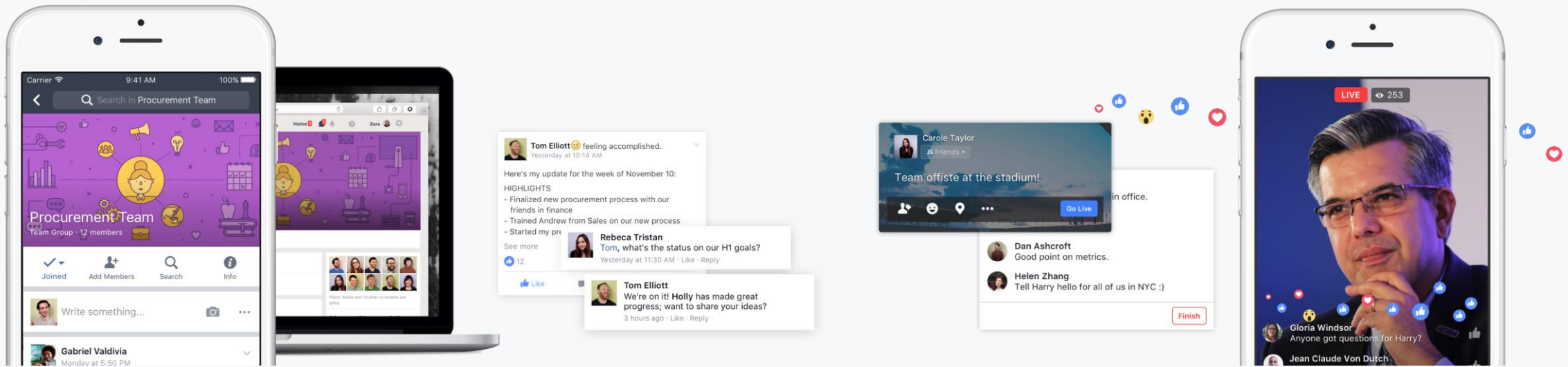
Sharing and collaborating is easy to do with Workplace groups and chats.

The familiar look & feel of Facebook ensures fast adoption from employees.



# COLLABORATION ON A WHOLE NEW LEVEL

## BREAK THE SILOS AND OPEN THE FLOWS OF COMMUNICATION ACROSS THE COMPANY



Employees create cross functional groups and easily share and collaborate.

Collaborate with external vendors, consultants, and agencies, thru Multi Company Groups.

Leadership establish direct engagement with all employees, by posting news or comments.

Get everyone onboard by live streaming Townhall meetings!



# 2016 BLEV ÅRET HVOR MOBILENHEDER OVERHALEDE DESKTOP

## ARBEJDE



YouTube

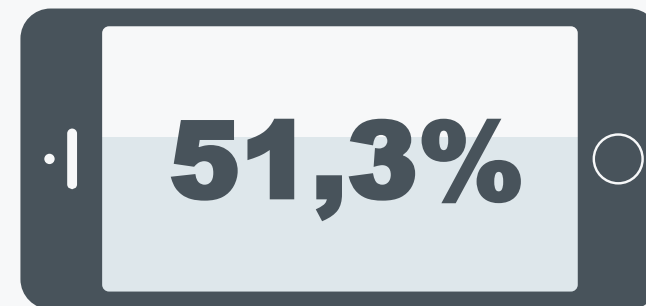


ebay

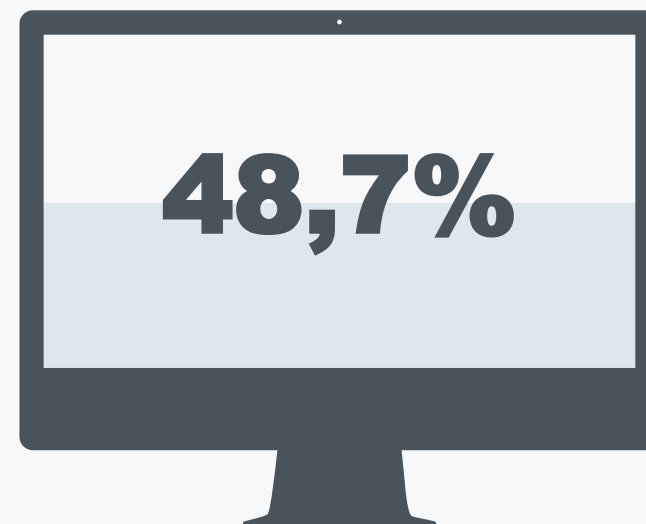


## PRIVAT

## MOBIL



## DESKTOP



# TELENOR MOBILE DEVICE MANAGEMENT

## MOBILE **SECURITY** MANAGEMENT

MOBILE APP SECURITY

SECURE ACCESS GATEWAY

MOBILE WORKSPACE

## MOBILE **CONTENT** MANAGEMENT

FILES2GO

SECUREPIM

SECURE FILE CONTAINER

## MOBILE **APPLICATION** MANAGEMENT

APPWRAPPING

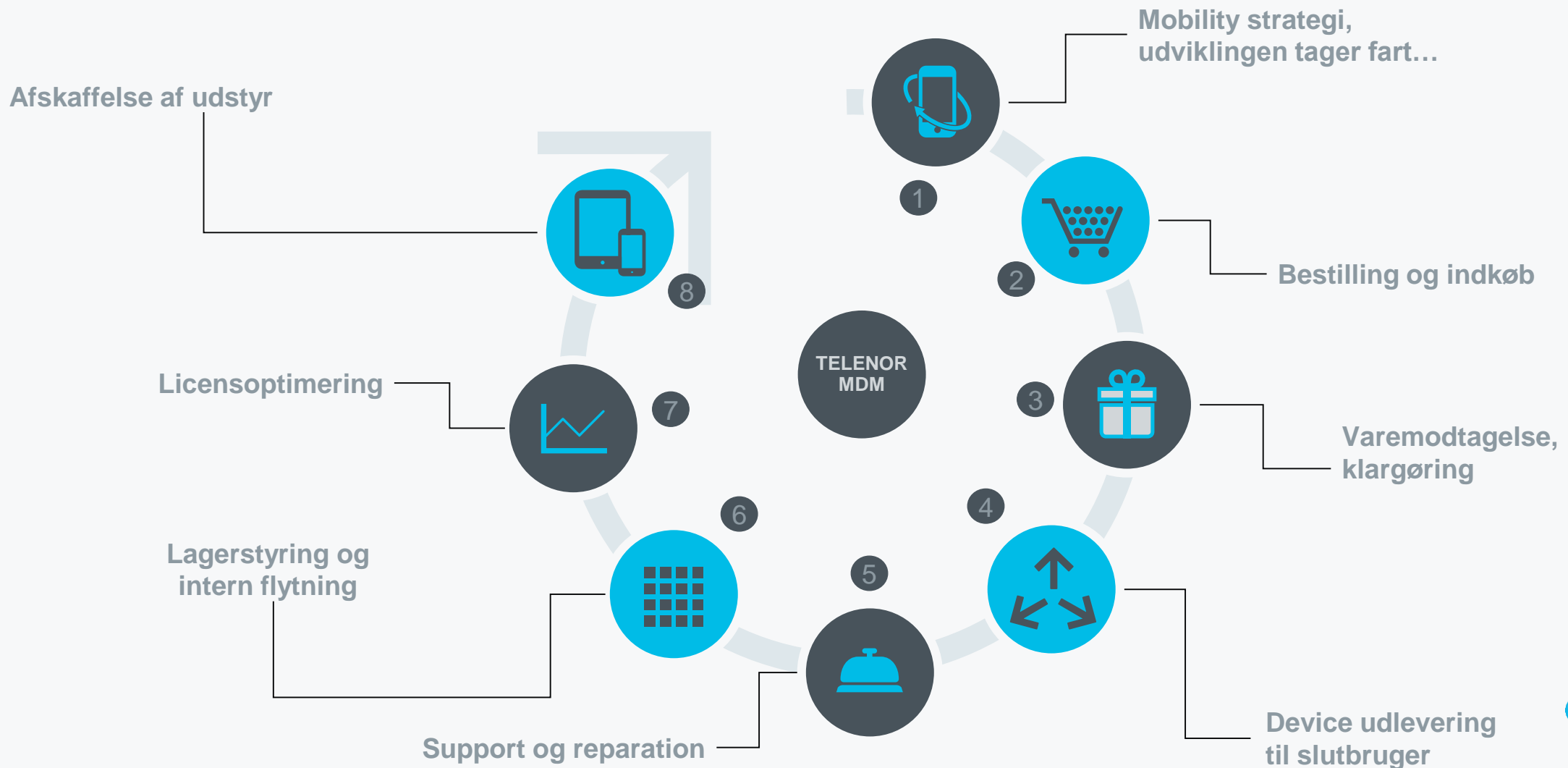
APP DISTRIBUTION

OS SOFTWARE



# 360 DEVICE MODEL

EMNE 1 TIL 8



# MERE SIKKERHED, LETTERE ARBEJDSGANGE OG MEDARBEJDERFORDELE



Vi er blevet sparet for en masse manuelle arbejdsgange, og det betyder færre fejl. Og så sparer det tid for både vores support og medarbejdere, at vi kan løse problemer remote. Samtidig kan supporten yde en endnu bedre service – ikke blot pga. det nye system, men også fordi de har fået mange vigtige erfaringer igennem projektet.

- Karsten Gottrup, IT-Konsulent, Aarhus Kommune



# FRI FOR BEKYMNING OG NEM UDRULNING AF TILTAG

Kingo®

Vi manglede et overblik over, hvem der havde hvilke telefoner. Hos Telenor har vi fået en MDM-løsning, der betyder, at vores medarbejdere er frie for at bekymre sig om download og opdatering af apps, og vi behøver ikke længere bruge tid på at tjekke, om alt er OK ude hos hver enkelt medarbejder. Nu kan vi nemmere udrulle nye tiltag, og flere af vores daglige arbejdsgange er overgået til telefonen. Rent supportmæssigt har Telenor løftet opgaven til fulde, og vi kan altid få hjælp med det samme.

- Hanne Bak, IT-ansvarlig, Kingo Karlsen



# APPS BLIVER EN STØRRE DEL AF VÆRKTØJSKASSEN

Et eksempel fra rengøringsbranchen



FÅR OPGAVEN PÅ APP



RIGISTRERE VIA NFC HVOR OPGAVEN UDFØRES



APP REGISTERER ALLE KEMIKALIER



BILLEDER AF TING SOM SKAL REPERERES SENDES TIL HQ



FAKTURA UDSTEDES VIA APP OG FÅR UNDERSKRIFT



BLIVER SYG, FÅR UDSLET-VIA SCANNING AF KEMIKALIER VED VI  
HVAD JEG HAR VÆRET I KONTAKT MED



DATA OMKRING ALT LAGERS SOM BIG DATA





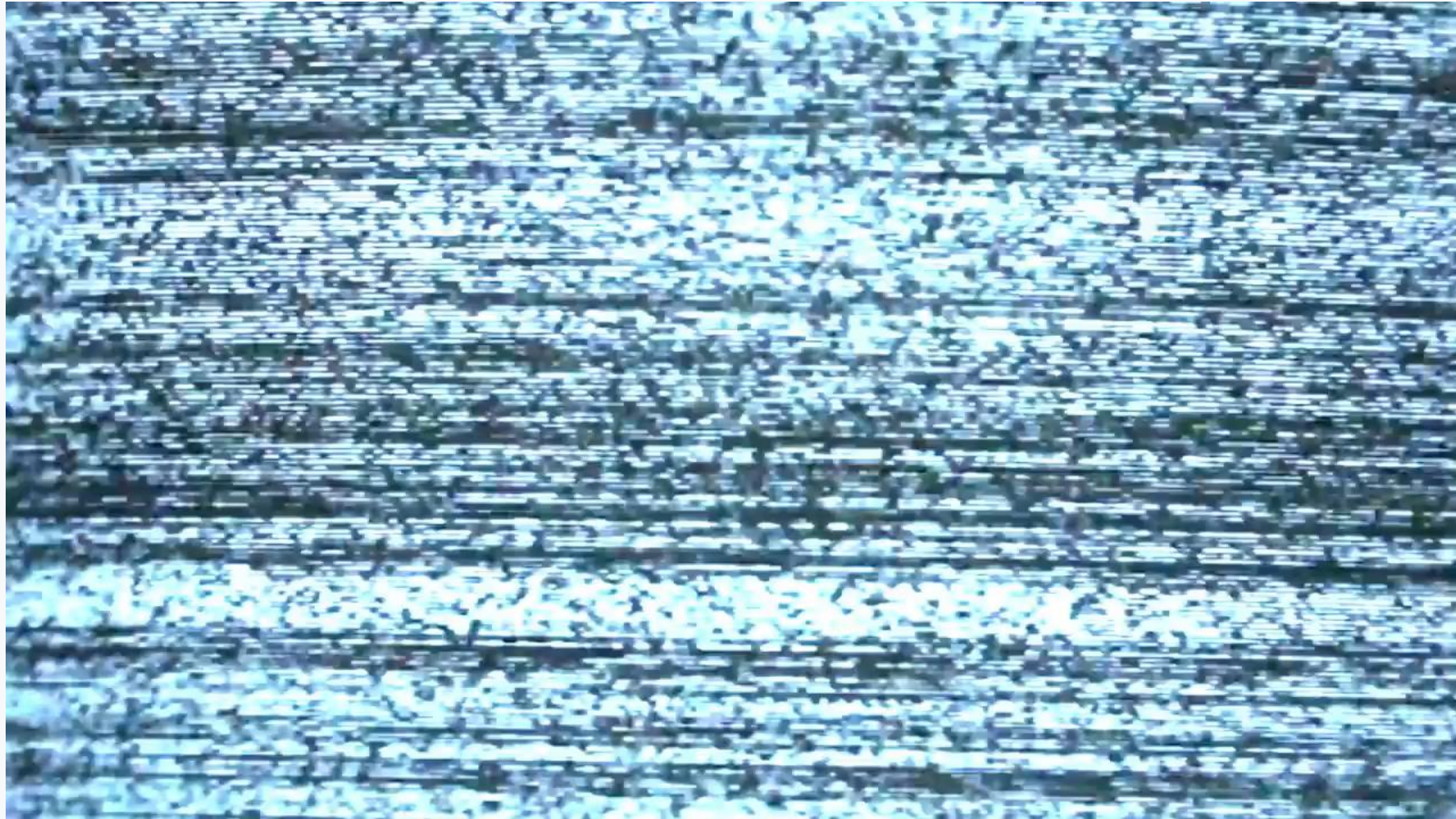
# ET SUNDT DIGITALT ARBEJDSMILJØ



623.000 danskere har det mentalt skidt – et tal, der er steget betragteligt på blot 5 år.



# TELENOR WORKFULNESS EKSPERIMENT



# INDHOLD I WORKSHOP

**Frontal Lobe "Think"**

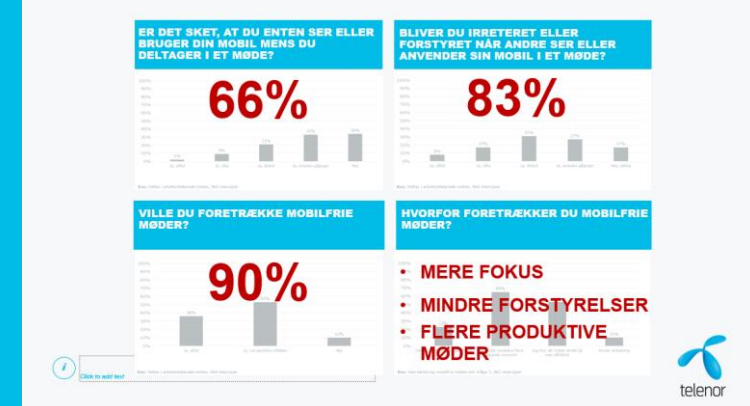
**Striatum "Feel"**

**Amygdala "Act"**

**FIGHT** ONLY AS A LAST RESORT

**RUN/ESCAPE** IF POSSIBLE

telenor



## MULTITASK EKSPERIMENT ☺

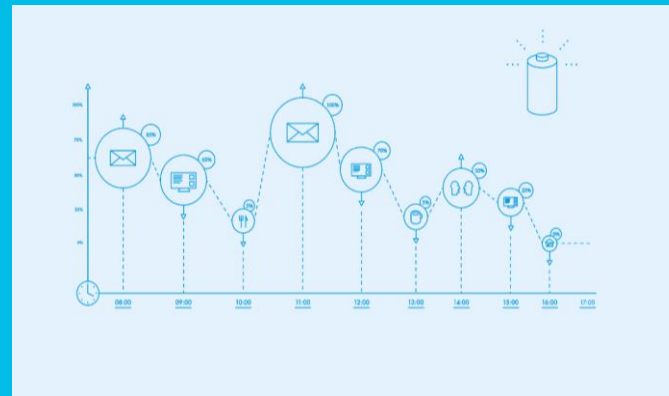
1. Skriv hele alfabetet så hurtigt som muligt, når jeg siger "NU"
2. Ræk hånden i vejret når du er færdig..

**CLICK**

• Click to

ABC....

telenor



**#1 MAKE IT A HABIT ALWAYS TO SWITCH OFF YOUR MOBILE PHONE AND OTHER DEVICES BEFORE A MEETING.**

**#2 SWITCH OFF ALL SOUND SIGNALS ON MOBILE PHONES, PCS AND OTHER ELECTRONIC DEVICES DURING OFFICE HOURS.**

**#3 BLOCK ALL DISTRACTING POP-UP WINDOWS AND PUSH NOTIFICATIONS ON YOUR PC AND MOBILE PHONE.**

**#4 IF YOU WORK IN AN OPEN-PLAN OFFICE, MAKE IT A HABIT TO GO SOMEWHERE ELSE TO MAKE OR TAKE A CALL.**

**#5 FIND OUT HOW WELL YOU USE YOUR BRAIN CAPACITY DURING A WORKING DAY.**

**#6 INTRODUCE SET, INDIVIDUALLY CUSTOMISED TIMES FOR E-MAIL, TEXT MESSAGES AND PHONE CALLS.**

**#7 BE SURE TO COMPLETELY PUT DOWN ALL TECHNOLOGY FOR A WHILE EVERY DAY.**

telenor

# WORKFULNESS – MODUL 1

## 3 UGERS FORLØB



**WORKSHOP**  
18 DELTAGERE



**1.**  
**ANALYSE**



**OPFØLGNING**  
18 DELTAGERE



**2.**  
**ANALYSE**



**AFRUNDING**  
STYREGRUPPE

**3 UGER MED WORKFULNESS**

Uge 1

Uge 2

Uge 3



*Telenor Workfulness moduler*



telenor

SPØRGSMÅL ?

**TAK**



**MARTIN HJORT  
ØSTERGAARD**

**SENIOR MANAGER**

**60 50 75 16**

**MHJO@TELENOR.DK**



# Agenda

- **Formiddag:**
- 9.00 Ankomst og morgenmad
- 9.30 **Velkomst** v/ Pia Kamp & Michael Grøn, EG A/S
- 9.45 **Digitaliseringsrejsen med kunden i fokus** v/ Martin Hjort Østergaard, Telenor
- 10.45 Pause og udstilling
- 11.00 **Kundetilfredshed i forsyningsbranchen** v/ Helene Söderberg, EPSI Rating
- 11.45 Valgfrie spor - lokale A og D
- **Muligheder med Xellent** v/ Product Management og Delivery, EG A/S (A)
- **Den digitale kunderejse: fra leadgenerering til kundetilvækst** v/ Tine Lind, Marketing Manager, Verdo (D)
- 12.30 Frokost i restauranten