

## Strategisk rådgivare inom kundupplevelse

Rådgivare, inspiratör och mentor inom Customer Experience (CX) med passion för att göra kundens röst hörd i organisationer.

25 års erfarenhet som chef och ledare inom både privat och offentlig tjänstesektor på ledningsgruppsnivå, god vana av att samverka med många intressenter och funktioner. Chef för chefer samt internationell ledarerfarenhet.

Undervisar i Customer Experience Management (CX) på bland annat IHM Business School samt medlem i ledningsgrupp för flera utbildningar inom CX på IHM. Även föreläsningar på engelska.

Svensk ambassadör för European Customer Experience organization, driver en europeisk community med syfte att engagera fler inom CX.

Mycket erfaren inom förändringsledning och projektledning med fokus på digitaliseringsresor och att skapa resultatfokuserade och effektiva team. God vana av att visa på affärsnyttan av CX-satsningar och dess koppling till verksamhetsmålen och digitala strategier.

Mycket kunnig inom Customer Experience Management, ta fram mål för kundupplevelser i hela organisationen, arbeta med kundresekartläggning och agerbara kundinsikter.

Beteendevetare i grunden med en kommersiell bakgrund och ett stort teknikintresse. Även företagsekonomi inkluderat i examen.

## Arbetslivserfarenhet

Huvudlärare Customer Experience management (CXM) 2021 –

IHM Business School, Wednesday Relations, ECXO

Ett flertal uppdrag som utbildare inom CXM samt medlem i ett flertal ledningsgrupper för olika utbildningar inom CX på IHM Business School.

Huvudlärare inom CXM, customer Journey mapping, affärsmannaskap, customer insights samt customer relationship management (CRM).

Införandeledare nytt verksamhetssystem 2021 – 2022

Sveriges A-kassor

Uppdrag som ansvarig införandeledare för ett nytt verksamhetssystem som berörde samtliga 24 a-kassor med tidsplan för utrullning under hösten 2022. Fullt personansvar för projektorganisationen, budgetansvar och rapporteringsansvar till styrelsen.

Interimchef medlemservice 2020 – 2021

Sveriges A-kassor

Medlemmarnas upplevelse förändrades snabbt under pandemin, uppdraget innebar att snabbt föreslå och implementera en lösning för att hantera medlemmarnas utökade behov med fokus på utveckling av digitala tjänster samt personligt bemötande per telefon.



## Utbildning

Fil.kand. beteendevetenskap  
Stockholms Universitet  
1998–2001

Data & Systemvetenskap 7,5p  
Stockholms Universitet 2005

## Kurser

Certification Marketing & Privacy, SWEDMA, 2023

Företagsekonomi för chefer,  
SSE/Handelshögskolan 2020

Customer Journey mapping & CX, Wednesday Relations 2019

Ledarskap Digitala Transformationer,  
Handelshögskolan 2019

Certifierad Styrelseledamot,  
Styrelseakademien 2019

Chef för chefer  
Chefshuset, 2017

## Övrigt

Grundare [EnlightMe.se](https://enlightme.se) – en community inom CX

Författare till boken "Customer Experience Management - på svenska" som lanseras februari 2024 av Studentlitteratur AB

Undervisar på IHM i [Customer Experience Management](#)

Grundare av LinkedIn gruppen CX Sverige med över 600 medlemmar: [länk](#)

Interimchef kundservice &amp; CX

2019 – 2020

GodEL

Att leda arbetet inom GodEL's kundservice och den digitala kundupplevelsen. Uppdragets tyngdpunkt låg på att arbeta med att skapa en kundcentrerad kultur för att ytterligare öka kundupplevelsen samt optimera kundens upplevelse genom analys av kundresan och kundernas drivkrafter

Interim Sektionschef inom avd. IT, kvalitet, utveckling

2019 jan-april

Södersjukhuset

Ansvarig för en betydande höjning av upplevt bemötande och servicenivåer för Södersjukhusets besökare i information och telefonitjänster.

Chef Tolkcenter &amp; Kundtjänst Sverige

2016–2019

Semantix

Initierat och ansvarat för att driva en digitaliseringsresa i en traditionell bransch genom proaktiv kundvård, samtidigt skapat effektiva och trygga team som visade sig i ett flertal KPI:er.

Interimchef Kundservice &amp; Customer Success

2015 - 2016

Unikum

Ansvarade för ett helhetsgrepp på allt som säkrar kundnytta proaktivt. Tydligt uppdrag att utveckla organisationen och tjänsten med målet att tillgodose användarens behov i hela kundresan.

Nordic Director Customer Operations

2007 - 2015

Cision Sverige

Rollen innebar att driva utveckling av det digitala erbjudandet med fokus på hög kundnöjdhet, ansvara för strategiska CX beslut i nära samarbete med andra avdelningar

### Personligt

Bor med min son och make i Liljeholmskajen i Stockholm där vi njuter av innerstadskänsla med närhet till naturområden för promenader. Gift med en italiensk man så god mat med familjen är självklart för oss. Stort intresse för träning, resor och mode.

### Språk

Svenska - modersmål

Engelska – flytande tal &amp; skrift

### Urval av artiklar:

Kundcentrering, hur? Några nycklar till framgång: [länk](#)

Ett kundcentrerat ledarskap – vad innebär det? [länk](#)

Vad kännetecknar en kundcentrerad kultur? [länk](#)

### Urval av föreläsningar:

Inledande Key note på Loyalty Conference juni 2023 [länk](#)

Seminarie SWEDMA Konsten att gå i kundens skor november 2023 [länk](#)

### Referenser

Ta del av publika rekommendationer här: [länk](#)