

Nordisk Forsikringstidsskrift

Et samarbeid mellom forsikringsforeningene i Danmark, Norge og Sverige

Siste utgave

Les direkte på nettet eller skriv ut artiklerne

Søk Artikkel

Bruk søkefeltet eller søk f.eks kategori og språk

Kontakt oss

Kontaktinformasjon og informasjon om Nft.nu

Aktuelt

Forsikringsforeningernes andre tilbud

Notice: Undefined index: disabled_javascripts i eu_cookie_compliance_page_build(/var/www/new.nft.nu/sites/all/modules/contrib/eu_cookie_compliance/eu_cookie_compliance.module).

FORFATTER



Anton Breman



Med siktet inställt på goda kundupplevelser

FACTS

Udgave: 1 /2019

Språk: Svensk

Kategorier: Forbrukerspørsmål, Markedsføring og konkurranse

SHARE ARTICLE



Gilla

Gå med för att se vad dina vänner gillar.

[Print this article](#)

I slutet av november förra året fick Anton Breman ta emot Svenska Försäkringsföreningens pris Årets Talang, bl.a. för "att som tjänstedesigner ha drivit en mängd utvecklingsprojekt inom flera olika branscher. Anton är ett mycket bra exempel på hur en ny kompetens kan inspirera och förändra en bransch."

En spännande resa

Efter gymnasiet bar det av till San Francisco för kompletterande utbildning och därefter till en ettårig förberedande industridesign utbildning i Hällefors, för att sedan ta sig till Lund och Ingvar Kamprads Design Center. Anton tog en master i industri design i Lund där han varvade utbildningen med praktik i Stockholm, New York och Amsterdam.

–Tjänstedesign hade inte kommit upp på radarskärmarna, så det blev till att resa runt i världen och bl.a. arbetade jag ett år i Taiwan som produktdesignstrateg. De var här jag insåg att jag inte ville jobba med fysisk produktutveckling. Detta fick mig att gå tillbaka till skolbänken för att ta min andra Master, på Business & Design i Göteborg. Där öppnades en ny värld upp för mig för att applicera samma arbetsmetodik jag jobbat med i produktutveckling fast på tjänster. Idag kallar vi detta för design thinking, tjänstedesign eller behovsbaserad utveckling.

Anton drev under en kort tid en egen firma, men hamnade sedan på Transformator Design som Service designer. Ett företag som skulle komma att sätta standarden för tjänstedesign i Sverige.

– Jag hade möjlighet att få vara med att arbeta fram hur vi jobbade med service design där vi också vann priser för att vi lyckades implementera arbetssättet i en stor svensk myndighet. Under tiden på Transformator Design arbetade jag för företag inom olika branscher, bl.a. inom bank, telecom och sjukvård. Så småningom fick jag uppdrag på SEB Pension & Försäkring och det i sin tur gav mig möjligheten att jobba där.

Sin tid på SEB Pension & Försäkring har hittills inneburit ett fokus på att höja förståelsen för kundernas behov och inverkan på affären. Anton är övertygad om att hela pensionsbranschen och dess affärslogik måste ses över. Det gäller inte minst med kundernas möjlighet att byta leverantör efter flytträffen.

– Pensionsmarknaden är en komplex marknad, som samtidigt i högsta grad är relevant för gemene man. Tjänstepensionen blir allt viktigare för många privatpersoner. Det finns en allmän skepticism kring banker och försäkringsbolag, som upplevs vara krångliga, och som vi behöver tänka igenom hur vi bemöter. Om vi lyckas med det kommer kundupplevelsen att bli en konkurrensfördel då kunderna kommer välja oss för rätt erbjudande och stanna kvar då det är enkelt och problemfritt, tror Anton.

Strategiskt och operativt arbete

Han har två huvudsakliga arbetsuppgifter. Den ena är att jobba med kundupplevelse/customer experience på en strategisk nivå genom att ta fram

och aktivera en CXM-strategi, där man definierar de aktiviteter som organisationen behöver göras för att bli kunddriven organisationen.

Den andra arbetsuppgiften handlar att på en operativ nivå som Service Design Lead planera, driva och genomföra olika former av projekt/kundresor.

– Det kan t.ex. handla om att förstå vad våra kunder i ett visst segment har för behov och utmaningar, vad vi som organisationen behöver förändra och utveckla eller förstå hur ett visst utskick till våra kunder ska vara utformat.

Anton är del av team på tre personer med olika bakgrund och där det finns både relativt nyanställda och de med lång erfarenhet av SEB. Han är den som tagit in service design på SEB Pension & Försäkring.

– Både inom och utom försäkringsbranschen ser fler och fler organisationer möjligheterna med att arbeta behovscentrerat i sin utveckling för att höja kundnöjdheten genom service design. Jag är en av de få förunnade som fått möjligheten att jobba dedikerat under flera år med behovsdriven utveckling och lära organisationer att jobba kunddrivet. Med denna möjlighet har jag lyckats finna mig i sammanhang där jag varit del av att forma standarden för hur vi dag jobbar med service design i Sverige både inom privata företag samt offentlig sektor. På så vi kan man väl säga att jag är en av pionjerna inom området och förmodligen därför jag har fått priset Årets Talang, tror Anton.

Kundupplevelsen ett måste

Hur ser då framtiden ut?

– Om fem år kommer kundupplevelsen vara ett måste i en organisations strategier samt att tjänstedesign kommer vara en grundkompetens som affärsutvecklare. Vi har kommit en bit framåt, men det är en större resa än vad många tror. Det är inte minst en kulturell resa, där det gäller att arbeta på ett annat sätt, det tar tid, engagemang och beslutsamhet. Det krävs tålamod för att nå fram, att man hela tiden jobbar aktivt med förändringsarbetet. Annars glöms det lätt bort.

– Sedan kan det hjälpa att vara lite naiv emellanåt för att våga ifrågasätta existerande sanningar och strukturer, säger Anton Breman till sist.

Bild: (Image by [mohamed_hassan](#) on Pixabay)

Nordisk Forsikringstidsskrift

Et samarbeid mellom forsikringsforeningene i Danmark, Norge og Sverige

Dataskydd

forsakringsforeningen.se • forsikringsforeningen.no • forsikringsforeningen.dk

