NASJONALT INTERNETTFORUM

TANKER OM EN VERDEN SOM ENDRER SEG RASKT

28 NOVEMBER, 2018

Fremtid, samfunn og teknologi * Datadrevne beslutninger og opplevelser
Plattformer & økosystemer * Forretningsmodeller

knowit

knowit PÅ 30 SEKUNDER

Hver eneste dag bruker millioner av mennesker i Norden løsninger fra Knowit

knowit INSIGHT

MANAGEMENT CONSULTING

knowit EXPERIENCE

COMMUNICATIONS

knowit SOLUTIONS

TECHNOLOGY

2200 employees

PUBLIC LISTED NASDAQ

2.2 BILL NOK

28 % OFFENTLIG

19 % HANDEL

14 % BANK & FINANS

13 % TELEKOM

13 % PRODUKSJON

MAJOR PLAYER ACROSS INDUSTRIES

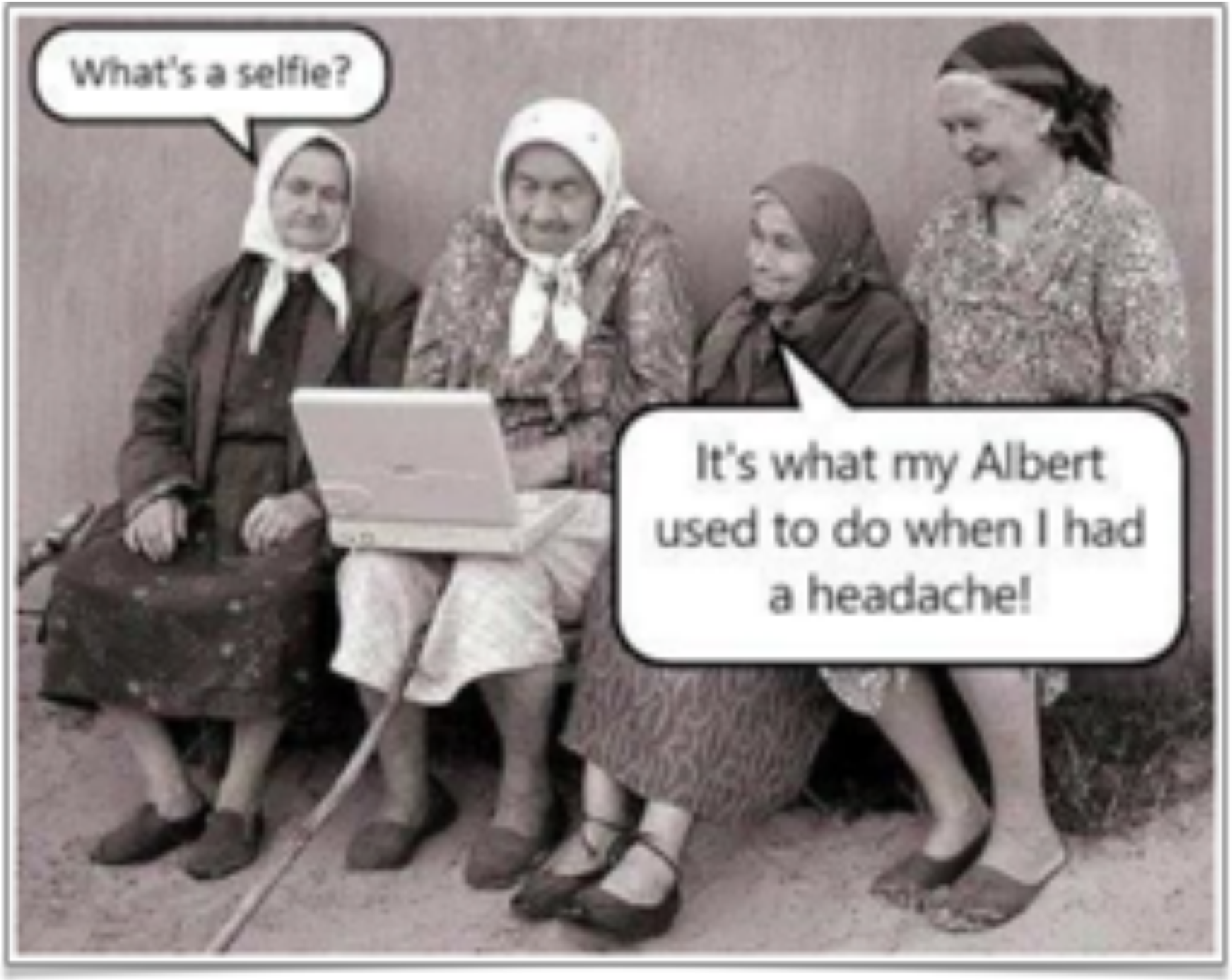
NORDIC

I AM STEIN, AND SO AM I

Direktør for
strategisk rådgivning

Gründer
Start Up investor
Mat- og vinelsker
Tekstforfatter
Styreleder
Foreleser NHH, BI
Golf-nerd
Fotball-invalid
Agurk-hater
USC-alumni
Far til 6
Elsker
Ektemann
Frankofil
Arsenal-supporter
Bestefar til 2
Bowie Addict

2005
2013


What's a selfie?
It's what my Albert used to do when I had a headache!

knowit

SMARTERE APP'ER

AUTONOME TING

IMMERSIVE EXPERIENCE

DIGITALE TVILLINGER

SVERMER AV INTELLIGENTE TING

CLOUD TO THE EDGE

THE INTELLIGENT MESH

BLOCKCHAIN

AUGMENTED ANALYTICS

AR OG VR

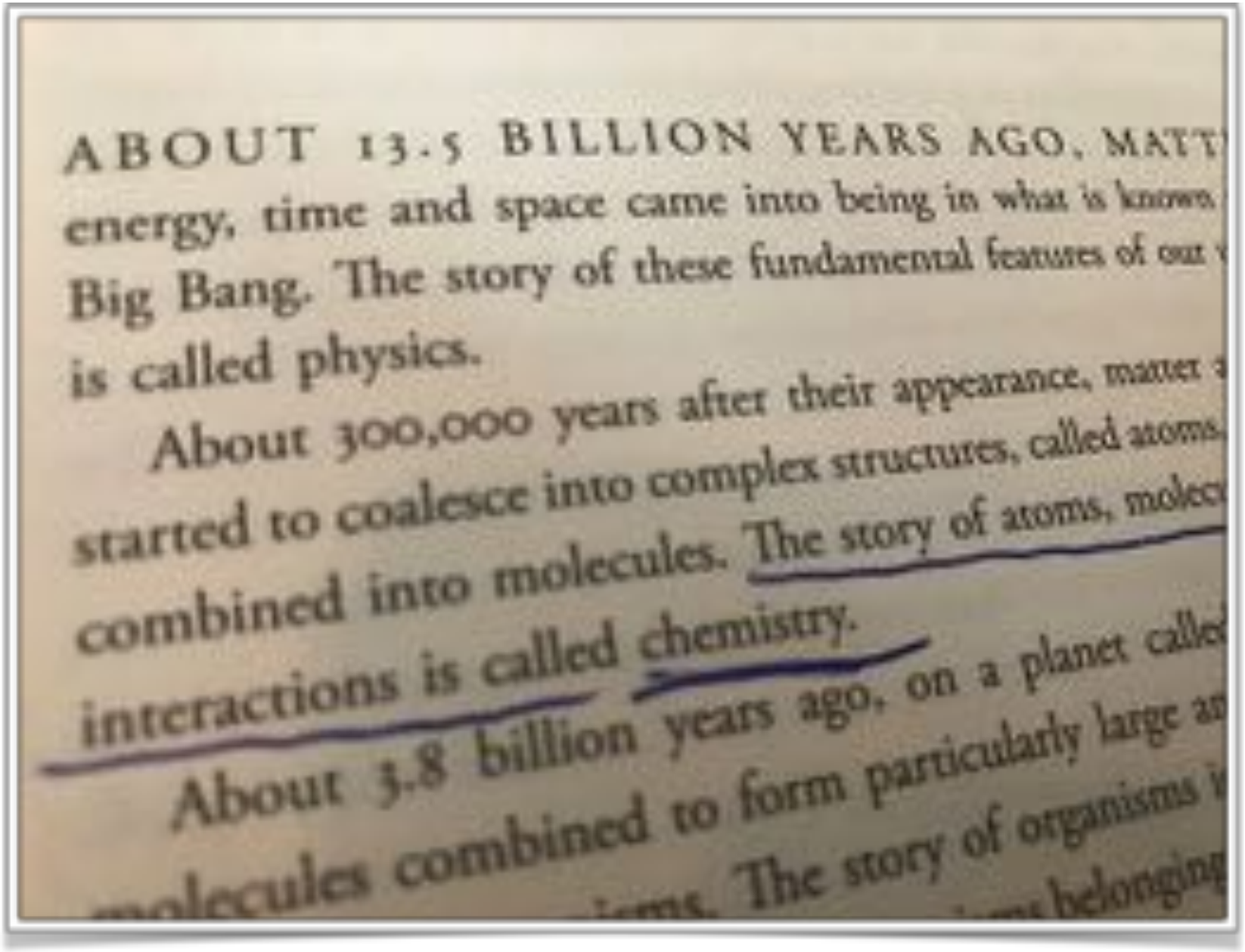
Den største sosiologiske endring på 700 år

3D

vs.

digital
exchange
data
business
bitcoin
digital
data
cash
exchange
electronic
currency
litecoin
virtual
bitcoin
financial
cryptocurrency
protocol
coin
internet
smart
cash
ledger
crypto
market
money
Blockchain
concept
technology
business
coin
finance
electronic
money
concept
transaction
contract
internet
currency
litecoin
node
Blockchain
financial
transaction
cryptocurrency
virtual

₹500
CLEAN
₹2000
INDIA
SAY
NO TO BLACKMONEY
welcome
to
New Era



ABOUT 13.5 BILLION YEARS AGO, MATT
energy, time and space came into being in what is known
Big Bang. The story of these fundamental features of our
is called physics.

About 300,000 years after their appearance, matter
started to coalesce into complex structures, called atoms
combined into molecules. The story of atoms, molec
interactions is called chemistry.

About 3.8 billion years ago, on a planet called
molecules combined to form particularly large an
The story of organisms
belonging

!

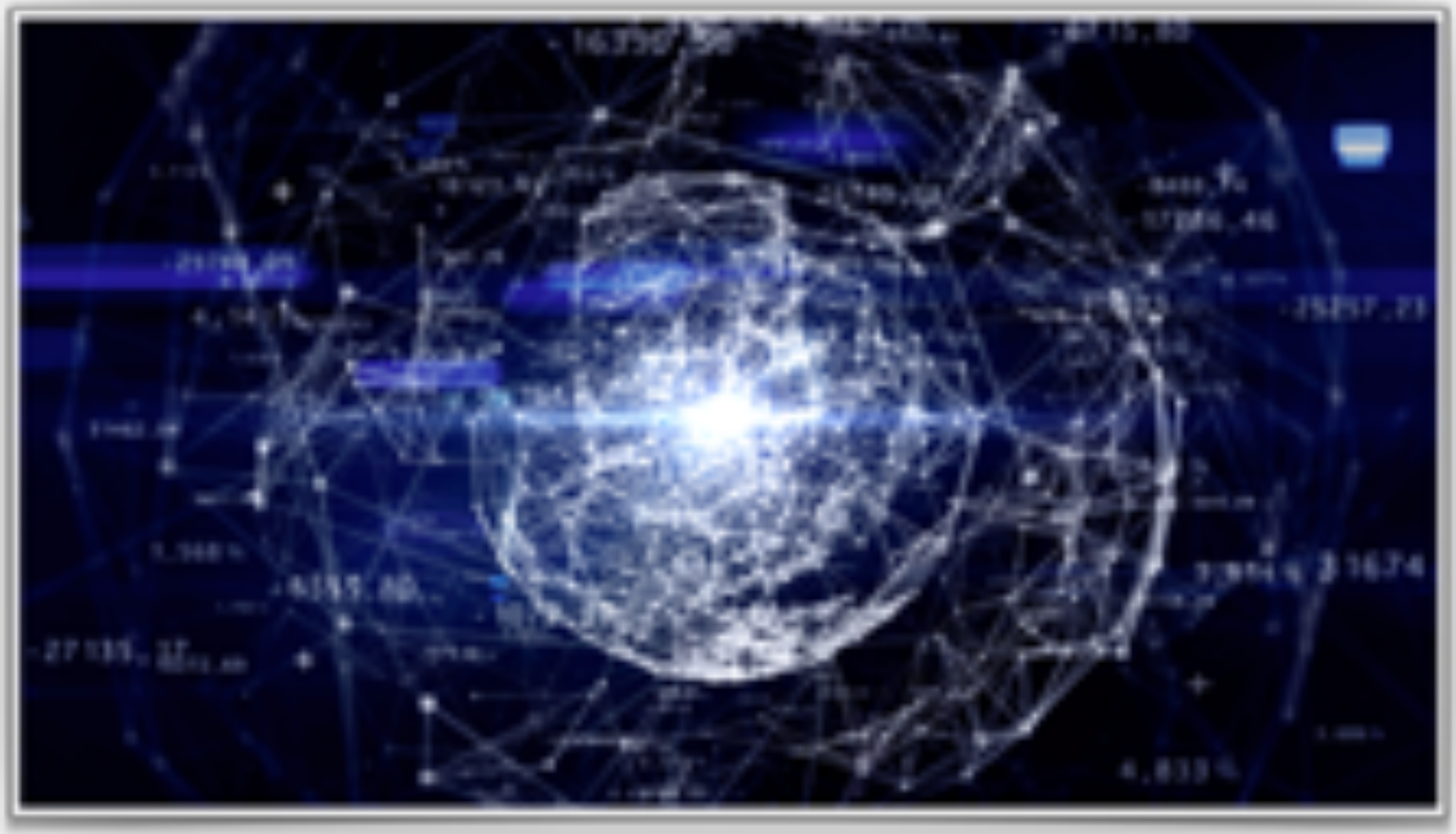
Tusenvis av år med kjemi har skapt større endringer enn teknologi.

Medisin, farmasi, 3D-print, gjødsel, etc

WTF?

SPACEX
TESLA
SolarCity

3 måter å se på internett på



SUPER-INTERNETTET

Kommunikasjons-internettet

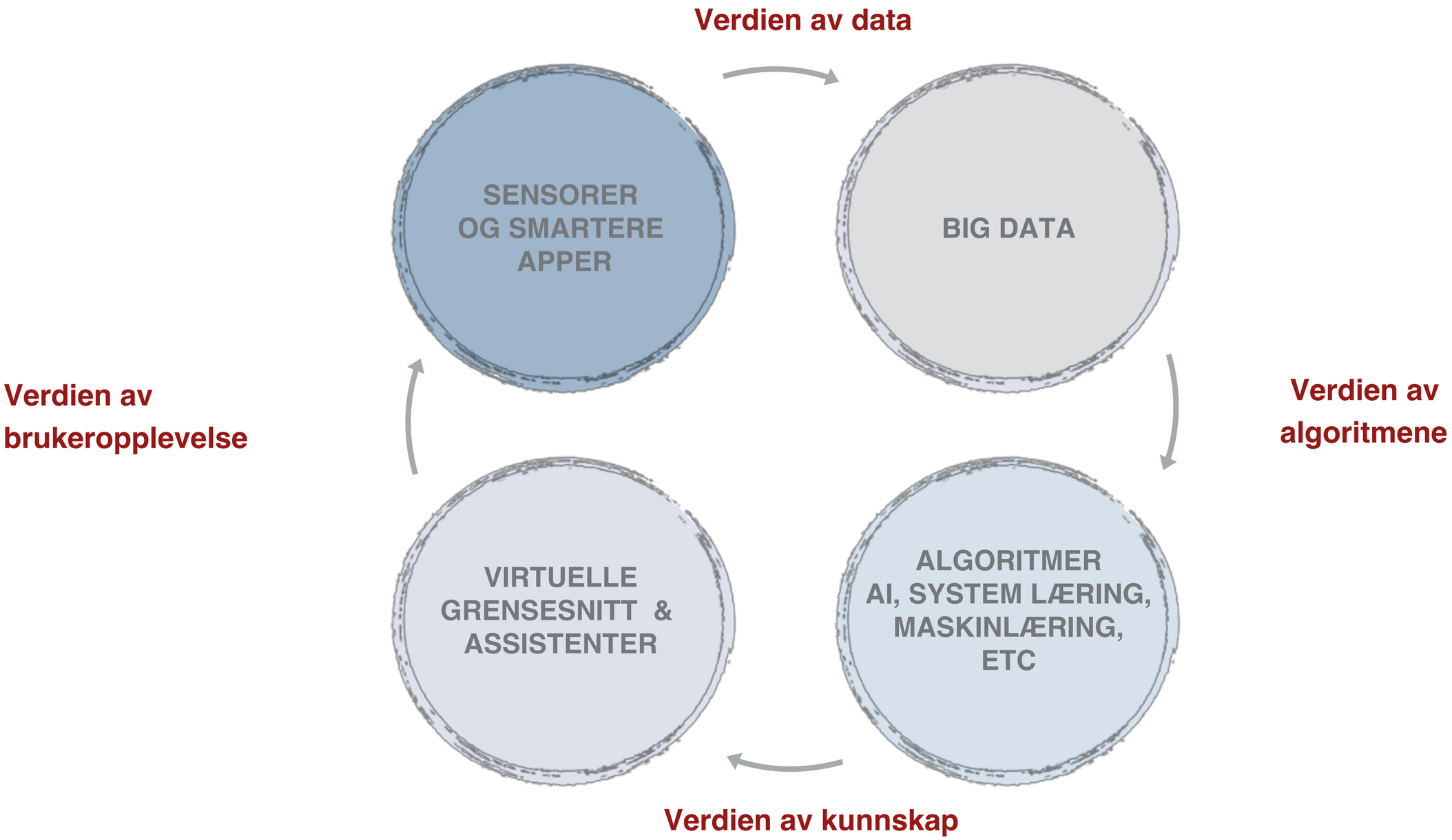
+

Det digitaliserte energi-internettet

+

Transport & Logistikk-internettet

Internet of Things



Ideer < Kapital < Politikk < Teknologi

Selvkjører fra det meste

Behovet for bil reduseres dramatisk

GLOBALISERING OG DIGITAL TRANSFORMASJON; ALT ENDRES

KONKURRENTER

FORRETNINGS-MODELLER

VERDIFORSLAG

ØKOSYSTEMER

PARTNERE

KANALER

ADFERD

FORVENTNINGER

PDA 827

Hjernen vår prosesserer bilder

60.000

ganger raskere enn ord

For 10 år siden, var Facebook en startup

Vi hadde gitt opp AI

Førerløse biler i 2020 var utopisk

DIGITALISERINGEN VISKER UT GRENSER MELLOM BRANSJER;

SKAPER NYE FORRETNINGS-MODELLER

E24!
-1,06%
OSLO
-1,09%
OLJE
helseforsikring selv:
Helseaksjer stuper
Amazon, Berkshire Hathaway og JPMorgan Chase slår seg sammen for å tilby et nytt helsetilbud til sine ansatte. Nyheten sender andre helse- og forsikringsaksjer rett ned.
Hans Henrik Torgersen og Marius Lowetzen

Pay

AI

THE BIG BLUE GOES COOL

IBM Watson

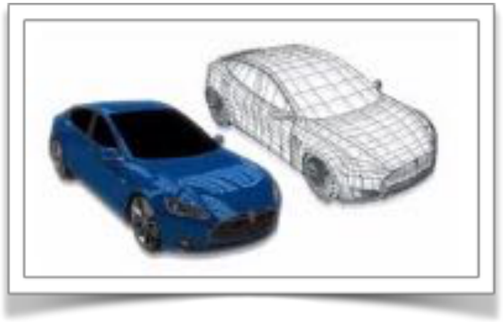
The intelligent mesh

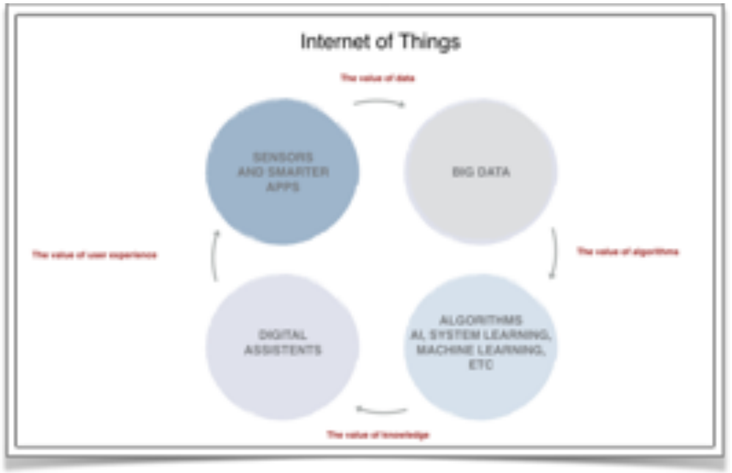
INTELLIGENTE TING

- **Fysiske ting som utnytter AI og samhandler med omgivelsene; og menneskene.**

- **AI er også driveren for autonome kjøretøy, roboter og droner**, og gir mange forbruker- og industrisystemer forbedrete muligheter.

Digitale tvillinger - linker til den virkelige verden - i sanntid





- Big Data og AI
- Poenget er å interagere med tvillingene og simulere ulike scenarioer

«Digital» er ikke nok en app, e-handels-site eller online service.

«Endring er *ikke* å kaste digitalt støv på eksisterende prosesser.»

Digitale plattformer og økosystemer

Det er digitalisering og AI som er driverne bak neste generasjons forretnings-økosystemer.

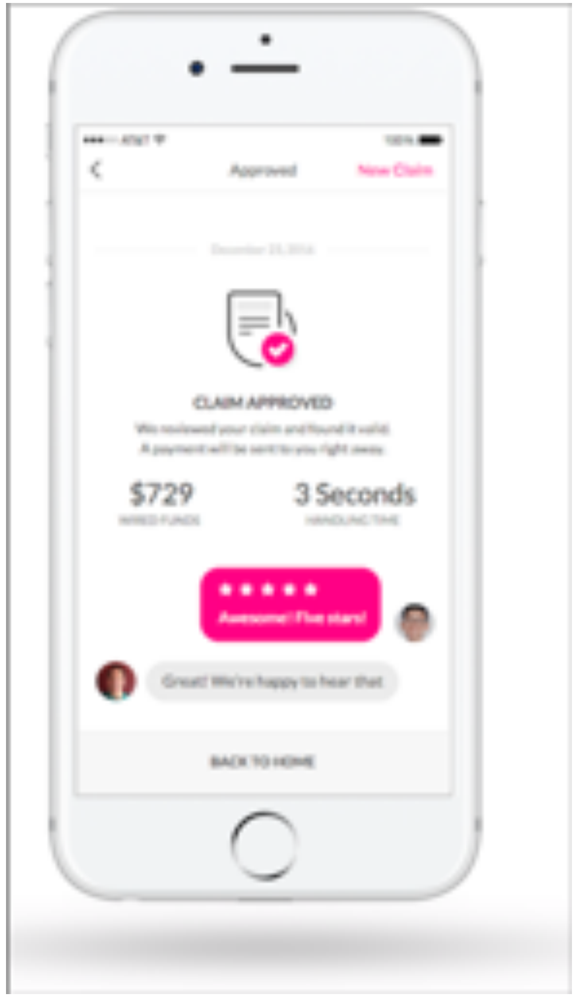
PLATTFORM

Uber

ØKOSYSTEM

airbnb

Mål deg mot verdensmestere



Konkurransen er global. Og kunden bestemmer.

GAFA

Google

facebook

amazon

GAFA

Google

facebook

amazon

FASHION

CARS

MOBILE

DRUGS

HEALTH

LOGISTICS

PUBLISHING

ENERGY

INSURANCE

FINANCE

PAYMENTS

GROCERY

- De kutter kostnader og effektiviserer arbeidsprosesser; inkludert (RPA & Chatbots)
- De utvikler selvbetjente løsninger og prioriterer god brukeropplevelse
- De styrker sin innovasjonsevne og -kultur
- **Frem til nå har vi ikke mange nordiske selskaper som bygger digitale økosystem basert på big data…**

- De kutter kostnader og effektiviserer arbeidsprosesser; inkludert (RPA & Chatbots)
- De utvikler selvbetjente løsninger og prioriterer god brukeropplevelse
- De styrker sin innovasjonsevne og -kultur
- **Frem til nå har vi ikke mange nordiske selskaper som bygger digitale økosystem basert på big data…**

Fjordkraft
Mer for pengene

Åtte av 10 bedrifter tror de leverer gode kundeopplevelser.

Source: Accenture

Åtte av 10 bedrifter tror de leverer gode kundeopplevelser. Kun 8 % av kundene er enige.

Source: Accenture

«Aldri har markedsførere visst så mye om kundene sine, men likevel har kundene aldri vært mer misfornøyd med markedsføringen.»

Source: Head of Analytics i Google, Kevin Hartman

I 2025:
1 av 3 kunder har forlatt selskapenes databaser

Source: Gartner

CMOs face increased expectations to focus on CX even though it's not completely under their control

Base: All respondents, excluding none (n=249)

Q01. In order of magnitude, what are the top 3 areas within your company where senior management's expectations of marketing's responsibility increased the most over the last year?

Gartner

Virksomheter må gjøre 3 ting for å lykkes i en verden som endrer seg raskt

Differensiering
og konsistens

1

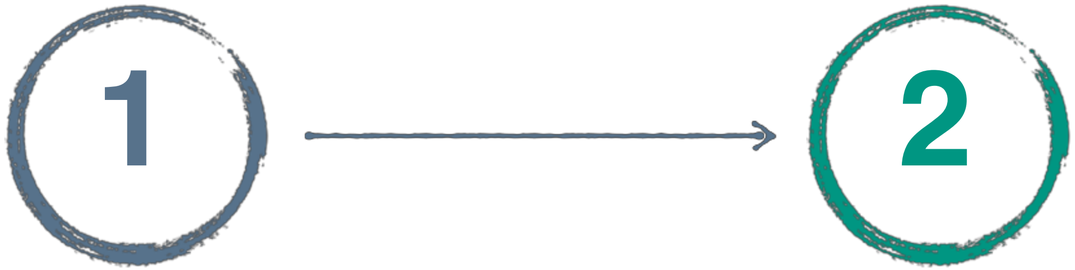
Get your story straight

1

Virksomheter må gjøre 3 ting for å lykkes i en verden som endrer seg raskt

Differensiering og konsistens

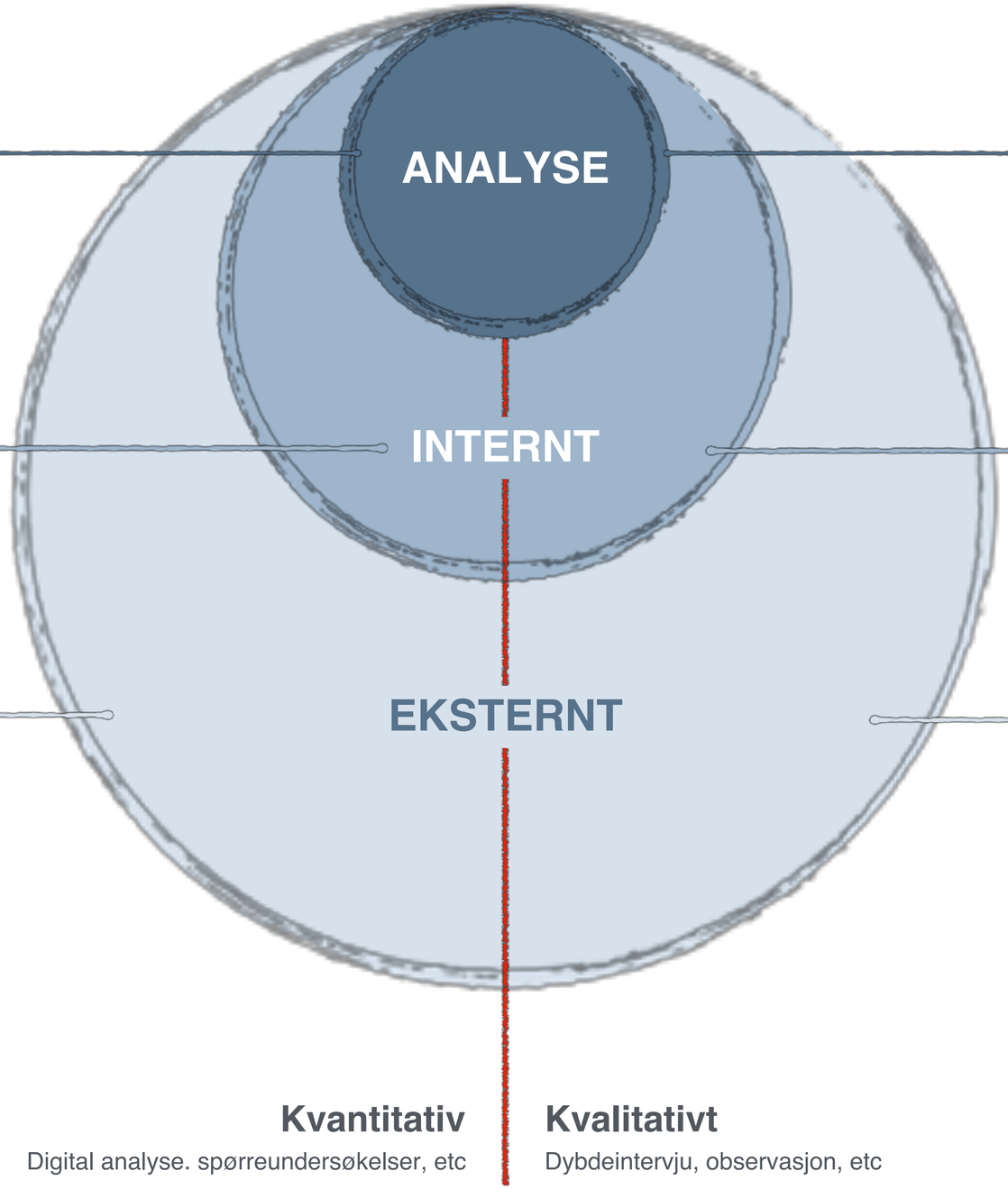
Relevant innsikt



Get your story straight

Get to know your customer

Innsikt



Forretningsforståelse

Posisjonering og merkevare

Forretningsforståelse

Strategi, visjon, misjon, verdier

Egen virksomhet

Relevant innsikt fra kjernesystemer

Egen virksomhet

Intervjuer og observasjoner

Kartlegging

- Målgruppeinnsikt fra sosiale medier
- Søkeordsanalyser for å avdekke brukerbehov og spørsmål i ulike faser av kundereisen
- Innholdsanalyser fra sosiale medier
- Webanalyse for å analysere bruksmønstre og forbedringspotensial i eksisterende løsninger

Kartlegging

- Intervjuer med brukere; kartlegging
- Intervju eksterne stakeholders; kartlegging
- Observasjon av prosesser og rutiner
- Samle relevant analyse fra digital kanaler (feks trendanalyse)

Kvantitativ

Digital analyse. spørreundersøkelser, etc

Kvalitativt

Dybdeintervju, observasjon, etc

knowit

Virksomheter må gjøre 3 ting for å lykkes i en verden som endrer seg raskt

Differensiering og konsistens

Relevant innsikt

Innovasjon

1 → 2 → 3

Get your story straight

Get to know your customer

Get together and innovate

knowit

3

INNOVASJON

ER VANSKELIG

**"Do you feel safe in the area you work with, you're working with wrong things.
Always go a little further into the water than you feel comfortable with.
When you do not reach the bottom, you're in the right place to do something exciting."**

TAKK FOR MEG

stein.opsahl@knowit.no

knowit.no/tomorrow