



MAANOO AB
 * Primusgatan 64 * 112 67 STOCKHOLM * 076 881 81 31 *
 * www.maanoose.se * www.linkedin.com/company/maanoose *
 * 559197-2467 * Bg 330-4508 *



ANNETTE ÖBERG

22 JULI 1965

📞 072 212 27 63
 @ annette.oberg@maanoose.se
 in www.linkedin.com/in/annetteoberg
 📍 Primusgatan 64, 112 67 Stockholm

PROFIL

Med en bakgrund inom marknadsföring och försäljning har jag sedermera specialiserat mig inom Customer Experience (CX) och User Experience (UX). Just kombinationen av erfarenhet från digital försäljning och kunskap om kundcentrerad tjänstedesign och UX ser jag som en värdefull styrka. Att lyckas kombinera kvalitativ research med kvantitativ data samt att använda metoder och processer som utgår från kundernas behov borgar för optimerad försäljning och lojalitet.

Sedan 2014 har jag arbetat med verksamhetsutveckling och ledning inom UX och tjänstedesign. Eftersom jag är övertygad om att kundcentrering är nyckeln till framgång för företag och organisationer känns det både inspirerande och viktigt att fortsätta arbeta med fokus på lösningar som utgår från kundbehov – eller sådant som kunderna inte vet att de behöver – ännu!

ERFARENHET

2019-02-- **GRUNDARE/DELÄGARE**
MAANOO AB

Delägare i verksamhet med möjlighet till konsultuppdrag inom bl a ledarskap, rekrytering och Customer Experience.

2018-03-- **UX CHEF**
SWEDBANK

Ansvarig för kompetensområdet User Experience (UX) inom fyra produktområden samt Service Design för Digital Banking.

- Personalansvar för 14 anställda + konsulter.
- Rekrytering och resursplanering av designkompetens
- Etablera kundcentrerade arbetsmetoder och säkerställa designleveranser enligt fastställda KPIer inom UX kompetensområdet.
- Tillsammans med övriga i UX ledningsgrupp ta fram strategi och sätta infrastruktur för ett utbrett och effektivt kundcentrerat designarbete.

2017-08
 2018-02 **CX STRATEG**
SKANDIA

Strategiskt och taktiskt utveckla Skandias förmåga att arbeta mer kundcentrerat.

- Etablera samarbetsformer och enhetlig metodik för kundcentrering såsom designprocess, kundresor och effektmålskartläggningar.
- Som föreläsande ambassadör höja kunskapen kring Customer Experience genom utbildningar och workshops.
- Införande av och stöttning i mål och mätvärden för kundcentrering.

ERFARENHET (fortsättning)

De mest spännande tjänster jag haft har inneburit möjlighet att bygga upp nya verksamhets- och kompetensområden. Det har jag haft förmånen att få göra inom både internationella och svenska företag - primärt finans, bank och försäkring.

Jag trivs i roller med många kontaktytor, både interna och externa, och i företagskultur som genomsyras av samarbete, transparens och mod. Det brukar vara en bra grund för innovation och framgångsrik utveckling.

Jag har jobbat mycket med rekrytering. Det är viktigt att hitta rätt pusselbitar till ett team – både kompetens och personlighet – för rätt balans och dynamik.

Som ledare ser jag mig som en "enabler". Det är mitt ansvar som ledare att få medarbetarna att förstå hur de bidrar till företagets mål och vad förväntningarna på dem är. Om jag ger rätt stöd och förutsättningar för att medarbetarna ska kunna använda sin fulla potential och ständigt utvecklas, så är min erfarenhet att de blir både motiverade, lojala och att vi dessutom brukar ha kul på vägen!

Jag är gift med Mats och har två söner (födda 2000 och 2007). Motionerar gör jag helst på två hjul jag och är utbildad, aktiv och entusiastisk spinning ledare. Intresse för landsvägscyckling delar jag med familjen. Favoritvägarna finns på Mallorca samt i Roslagen där turerna utgår från landstället.

2014-08
2017-07

UX MANAGER

SKANDIA

Ansvarig för Skandias User Experience (UX) Team – etablering, förvaltning och utveckling av kompetensområdet i Skandia.

- Rekrytera och leda anställda och konsulter i UX teamet.
- Säkerställa att UX-resurser och kompetenser matchar behov och efterfrågan inom företaget.
- Implementera metoder, processer och verktyg för effektivt och kvalitativt designarbete.
- Representera Skandia UX i interna och externa forum i informations- och utbildningssyfte och Employer Branding.

Byggde upp kompetensområdet – User Experience (UX) – från grunden och ledde ett team på som mest 12 anställda och konsulter. Introducerade tillsammans med teamet en ny kundcentrerad designprocess, som sedermera anammades i andra enheter.

2011-03
2014-07

KANALANSVARIG DIGITALA KANALER

SKANDIABANKEN

Verksamhetsansvarig för ett flertal applikationer och system med kundgränssnitt, bl a den publika webbplatsen

- Säkerställa att applikationer/system kravställs och utvecklas utifrån affärsmål och kundbehov.
- Ansvarig för att designriktlinjer etableras, dokumenteras, sprids och följs.
- Genomföra inspirations- och utbildningsaktiviteter för att öka förståelsen för vikten av kundcentrering och samsyn vad gäller företagets digitala närvaro.
- Upphandlingar och etablering nya huvudleverantörer.

2010-08
2011-02

SENIOR PROJEKTLEDARE

DONE INTERACTIVE/OTTOBONI

Projektledning på en av Sveriges större medieproduktionsbyråer; med nyckelroll i allt från strategi och försäljning, till idékoncept och utveckling.

2006-01
2010-07

MARKETING EXECUTIVE DIGITAL SALES

AMERICAN EXPRESS

Ansvarig för digital försäljning samt affärsutveckling på Customer Experience-avdelningen

- Optimera digital försäljning genom t ex SEO/SEM, display, DM och affiliate.
- Strategi för produktpositionering av nya kortprodukter på svenska och finska marknaden.
- Implementering av CRM/cross-sell process för Kundservice.

På tre år växte den digitala försäljningskanalen från en liten andel till den att bli den i särklass största för privatkort i Sverige. Under ett år förbättrades försäljningsresultatet med 150%.

ERFARENHET (fortsättning)

- 2002-
2005
- MARKETING EXECUTIVE DIRECT SALES**
AMERICAN EXPRESS
- Kanalägare av direktförsäljningskanalen (Face2Face) för Consumer Cards Sverige.
- Personal- och budgetansvar
 - Utveckling av ersättningsmodeller för försäljningskåren
 - Marknadsplanering, leverantörförhandlingar, inköp och koordinering av reklam- och försäljningsbyråer
- Under min ledning utvecklades försäljningskanalen till den största för American Express privatkort på den svenska marknaden, med en tredubblad försäljningsvolym.
- 1997-
2001
- PROJECT MANAGER/ SALES MANAGER**
NYMAN & SCHULTZ / AMERICAN EXPRESS
- Projektledare på marknads- och produktutvecklingsavdelningen och sedermera Key Account Sales Manager på Corporate Business Cards. Kundportfölj med medelstora till stora företag, och målgrupp CFOs/inköpschefer.
- 1995-
1996
- MARKNADSANSVARIG**
TIETO / ENATOR UTBILDNING
- Ansvarig för marknadsföring av externa och interna utbildningar samt trainee-program på ett av Sveriges största IT-företag – Tieto (Enator).
- 1990-
1994
- SÄLJ & MARKNAD**
OLIKA BOLAG
- Försäljnings- och marknadsföringstjänster inom resenäringen, konferens- och kongressbranschen med anställning hos bl a Fritidsresor/Temaresor, Strömma Kanalbolaget och Congrex.

UTBILDNING (urval)

- 2018 Scaled Agile, Inc
- Leading SAFe (Agilt ledarskap)
- 2016 InUse Academy
- Effektkartläggning + Customer Journey Mapping
- 2003-
2004 New York University
- Direct & Interactive Marketing
- 1989-
1990 Dalarna University
- Filosofie Kandidatexamen - Företagsekonomi