crisp.

THE AI MOVE
Powered by Crisp.



Joacim Alm

AI & Product Transformation Advisor

Från AI-experiment till verkligt affärsvärde. Strateg och förändringsledare inom AI-adoption, kundupplevelse och produkttransformation.

Stockholm · 070-677 85 28 · joacim.alm@crisp.se
linkedin.com/in/joacimalm · crisp.se/konsulter/joacim-alm · theaimove.se

PROFIL

Jag hjälper ledningsgrupper och verksamheter att gå från AI-experiment till verkligt affärsvärde. Jag är strateg och förändringsledare med över 20 års erfarenhet av produkt, kundupplevelse och transformation i Sverige och USA.

Min utgångspunkt är att AI är ett verktyg, inte målet. Värdet uppstår när organisationen väljer rätt problem, prövar lösningar i liten skala och ändrar hur arbetet faktiskt görs. Jag har lett den resan från båda håll: som ansvarig för kundupplevelse och portfölj på Tele2, som innovationsledare på Scania och som förändrings- och införandeledare i ett system- och arbetssättsskifte för cirka 660 medarbetare på GlobalConnect.

I dag driver jag The AI Move – powered by Crisp, där jag arbetar med AI-adoption, produkttransformation och utbildning för ledningsgrupper och affärsteam. Jag rör mig mellan affär och teknik och gör svåra saker enkla nog att agera på.

20+ år
digital transformation och förändringsledning

4+ år
AI och AI-driven verksamhetsutveckling

~660
medarbetare genom ett systemskifte i tre länder

400+
discovery-initiativ ledda

KÄRNKOMPETENSER

Område	Vad jag gör	Var jag har gjort det
AI-adoption	Tar verksamheten från målbild och mobilisering till genomförande, uppföljning och skalning. Väljer användningsfall efter affärsvärde och prövar dem i liten skala.	Scania, GlobalConnect, The AI Move
Förändringsledning	Leder införande av nya system och arbetssätt: beredskap, utbildning, superanvändare, riskhantering och avveckling av gamla arbetssätt.	GlobalConnect, Tele2
Kundupplevelse (CX)	Ansvarar för digital kundupplevelse: personas, kundresor, prototyper och lösningar i självservicekanaler.	Tele2, Coop, Ikano Bank, Swedbank
Produkttransformation	Hjälper organisationer att gå från leveransfokus till produktledda arbetssätt, med produktstrategi, discovery och operating model.	Tele2, Scania, OKQ8, Nordea
Innovation och venture clienting	Bygger förmågan att hitta, utvärdera och pröva lösningar tillsammans med start-ups och leverantörer.	Scania
Utbildning och coachning	Utformar och leder program för produktledare, ledningsgrupper och team, enligt Training from the Back of the Room.	OKQ8, Nordea, Crisp

Arbetssätt: design thinking som grund, agila organisationer sedan 2010, SAFe på Tele2 och Scania.

UTVALDA UPPDRAG

Crisp · AI & Product Transformation Advisor

Januari 2025 – pågående

- Driver The AI Move – powered by Crisp: ett erbjudande som tar ledningsgrupper och affärsteam från AI-experiment till nya arbetssätt, i stegen Find your move, Prototype your move och Build momentum.
- Rådger organisationer i AI-införande: vilka problem som är värda att lösa, om lösningen redan finns på marknaden, hur den prövas och om den ska köpas, utvecklas i samarbete eller byggas.
- Har tagit fram utbildning i AI-kunnighet enligt AI-förordningens artikel 4 för tre målgrupper: alla medarbetare, aktiva AI-användare samt beslutsfattare och upphandlare.
- Håller den öppna kursen Från AI-experiment till verkligt affärsvärde samt företagsinterna utbildningar och sprintar.
- Utbildar och coachar produktägare, produktchefer och ledningsgrupper, bland annat i ett produktledarprogram för OKQ8 i sex workshoppar.

GlobalConnect · Change Management Lead och Implementation Lead

Augusti 2025 – maj 2026

Förändrings- och införandeledare i programmet Global Quote & Order: ett skifte av säljsystem och arbetssätt över 8 system och 3 marknader, med stegvis utrullning av ett nytt offert- och ordersystem.

- Cirka 660 medarbetare berördes i Sverige, Danmark och Tyskland.
- 60 % av berörda team utbildade och introducerade före driftstart.
- Fler än 10 superanvändare och förändringsagenter rekryterade och aktiverade per marknad.
- 12 äldre system, manuella rutiner och skuggprocesser avvecklade.
- 25 större risker hanterade i förväg.
- Byggde ett AI-stött PMO-verktyg för måluppföljning, veckostatus och åtgärder, och tog tillsammans med det interna AI-teamet fram en AI-agent som gav medarbetarna stöd i utbildningen.

Scania · Principal Innovation Manager och Venture Clienting Manager

Mars 2022 – augusti 2024

- Var med och skalade upp Scanias Venture Clienting-program: identifierade verksamhetsbehov, scoutade leverantörer från start-ups till större bolag och prövade lösningar i strukturerade MVP-samarbeten.
- Ansvarade bland annat för AI-utforskningen på Innovation Office och etablerade samarbeten med AI- och autonomibolag.
- Utvärderade och prioriterade 40 initiativ, vilket ledde till 5 nya partnerskap.
- Tog fram en playbook för samarbeten med start-ups tillsammans med en extern partner, samt en innovationstratt med OKR-styrning.
- Ledde en analys av innovationsförmågan inom Sales & Marketing: 40 intervjuer och 10 workshoppar med över 80 medarbetare, levererad som rapport med prioriterade rekommendationer.
- Genomlyste innovationsprocesserna i Scania och Traton och gav ledningsgrupperna rekommendationer för styrning och samarbete.
- Deltog från Scanias sida i Vinnova-projektet HITS med omkring 50 parter, bland annat Södertörns kommuner, universitet och företag.

Resultat: Scania fick en metod för att pröva extern AI- och teknikförmåga mot verksamhetsnytta före investeringsbeslut. Innovationstratten och OKR-styrningen användes vidare av Innovation Office.

Tele2 · Head of Customer Experience B2B och Portfolio Manager B2B

November 2015 – oktober 2019

- Ansvarade för den digitala kundupplevelsen i självservicekanalerna, först som Digital Experience Manager för B2C och sedan inom B2B.

- Ledde delar av Tele2:s skifte från vattenfall till agila arbetssätt (LeSS, SAFe), som en del av Digital Transformation Tribe.
- Ledde arbetet med personas, kundresor, prototyper och lösningar tillsammans med design- och produktteamen.
- Arbetade direkt med Tele2 B2B:s ledningsgrupp och samordnade och prioriterade produktchefernas initiativ.
- Ledde upphandlingen av en SaaS-baserad leverantörsportal för Tele2 Arena ur kundupplevelseperspektiv.
- Byggde företagets tidiga chattbotar.

Coop (via BBH) · Interim Senior Product & Customer Journey Lead

2021, 11 månader

- Projektledde behovsstudier och kundresor och prioriterade utvecklingen av självskanningstjänsten Scan & Pay, i nära samarbete med design och utveckling.
- Införde agila arbetssätt och OKR hos både kund och byrå.

Resultat: tjänsten växte från 2 000 till över 250 000 användare på nio månader.

TIDIGARE ROLLER

2015–2017	**Media Shark**	Medgrundare och VP of Product
2012–2015	**Originate**	Director of Design & Experience (USA och Europa) och Managing Director för Stockholmskontoret. Personal- och budgetansvar för 13 designers samt konsulter, och ledde Product Experience för hela koncernen på 225 personer.
2011–2014	**Best of All Worlds**	VP of Product Experience
2005–2010	**Deasign**	Art Director, från junior till senior
Sedan 2010	**WilburFlow och Awesome Ventures**	Egna bolag för konsultuppdrag och utbildning
Sedan 2015	**We Are Angels**	Ängelinvesterare

Övriga uppdrag: digitala kundupplevelser för Ikano Bank och Swedbank, ett koncept för SJ samt konsultuppdrag inom finans, pension och försäkring. Har suttit i styrelser och drivit start-ups.

UTBILDNING OCH SPRÅK

- **Magisterexamen i Mediedesign**, Luleå tekniska universitet, 2001–2006. Digitala beteenden, affärs- och tjänstedesign, människocentrerad design.
- **Art Director**, Berghs School of Communication, 2008–2009. Digital art direction.
- **Språk**: svenska och engelska, flytande i tal och skrift.

KURSER OCH PROGRAM JAG HÅLLER

- Från AI-experiment till verkligt affärsvärde, öppen kurs och företagsintern heldag, Crisp.
- Find your move, halvdagssprint för ledningsgrupper och affärsteam, Crisp.
- AI-kunnighet enligt AI-förordningens artikel 4, för medarbetare, AI-användare och beslutsfattare.
- Produktledarprogram i sex workshoppar, OKQ8.
- Utbildningar i produkt, operating model och product discovery, Nordea.

Referenser lämnas på begäran.