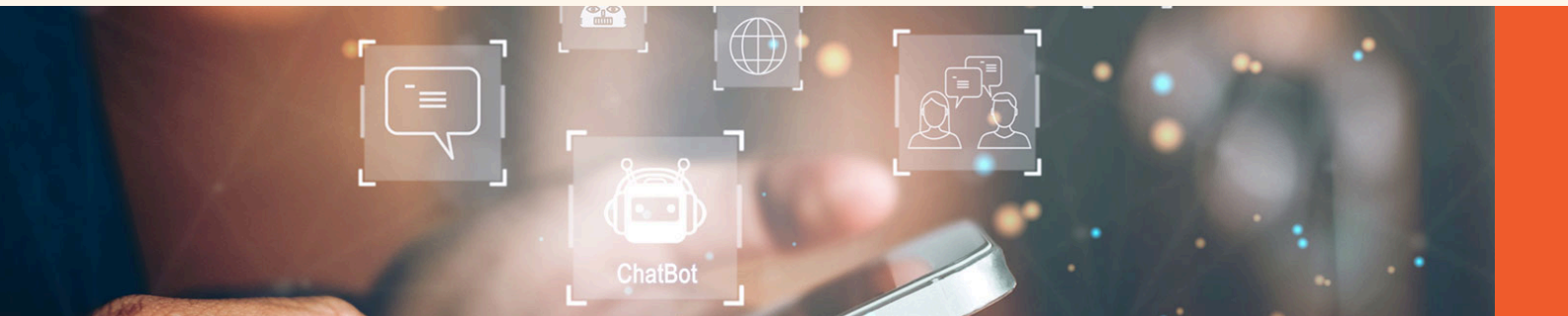


KONFERENS

# Framtidens medborgarservice och kontaktcenter 2024

22-23 januari på plats Stockholm eller digitalt



**Expertanförande**  
**David Scharfstein**  
Affärsrådeschef  
Brilliant Future



**Praktikfall**  
**Annmarie Palm**  
Kundbemötandechef  
Nacka kommun



**Praktikfall**  
**Gabriella Hulander**  
Enhetschef  
Falkenbergs kommun



**Praktikfall**  
**Samuel Lindeborg**  
Utredare/Kvalitetsstrateg  
Falkenbergs kommun



**Praktikfall**  
**Ann Ekvall**  
Enhetschef  
Malmö stad



**Praktikfall**  
**Sandra Novén**  
Utvecklingssekreterare  
Malmö stad



**Praktikfall**  
**Evelina Alexandersson**  
Utvecklingssekreterare och  
teamleader  
Malmö stad



**Expertanförande**  
**André Hagberg**  
Konsult och  
verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Praktikfall**  
**Kristina Sabelström Möller**  
Verksamhetsutvecklare  
Bolagsverket



**Praktikfall**  
**Jan Sjösten**  
Digital strateg  
Skatteverket



**Expertanförande**  
**Bo Dahlbom**  
Professor  
Göteborgs universitet



**Praktikfall**  
**Tina Bohman**  
Utvecklare  
Västerås stad



**Praktikfall**  
**Hanna Jonzon**  
Digital strateg  
Sundsvalls kommun



**Praktikfall**  
**Lena Lingesjö**  
Sektorschef Kundtjänst  
Sundsvalls kommun



**Praktikfall**  
**Mattias Joelsson**  
IT-projektledare  
Konsumentverket

Anmäl dig idag! →

www.abilitypartner.se

08-694 91 00

bokning@abilitypartner.se

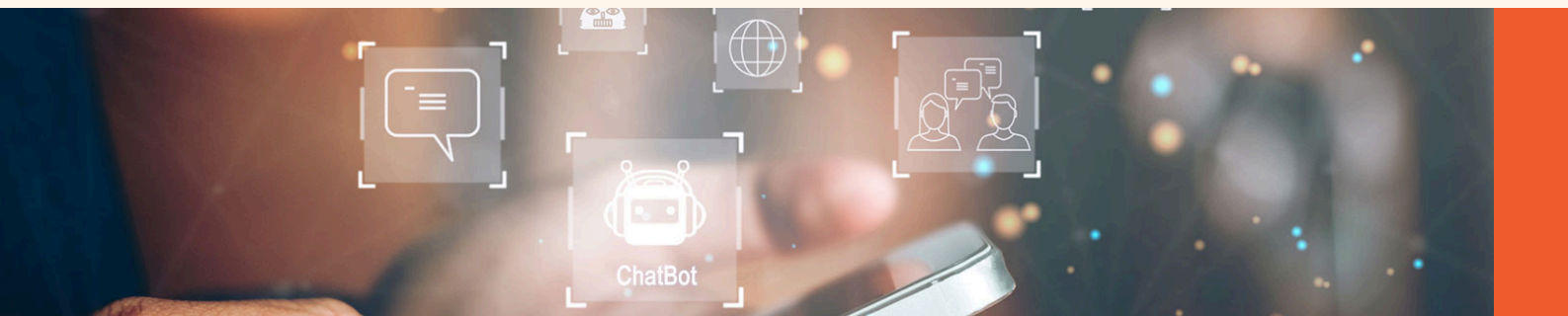
Arrangeras av

**abilitypartner.**

KONFERENS

# Framtidens medborgarservice och kontaktcenter 2024

22-23 januari på plats Stockholm eller digitalt



**Praktikfall**

**Nabait Adi Wallberg**

Verksamhetsutvecklare  
Försäkringskassan



**Praktikfall**

**Charlotte Edbom**

Utvecklingsstrateg  
Försäkringskassan



**Expertanförande**

**Charlotte Arnell**

Juridisk rådgivare,  
digitaliseringsjuridik offentlig  
sektor  
PwC



**Moderator**

**Maria Christofi Johansson**

Verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Moderator**

**Malin Bergström**

Konsult och  
verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Expertanförande**

**Martina Melin**

Konsult och  
verksamhetsutvecklare  
Agima AB

Anmäl dig idag! →

[www.abilitypartner.se](http://www.abilitypartner.se)

08-694 91 00

[bokning@abilitypartner.se](mailto:bokning@abilitypartner.se)

Arrangeras av

**abilitypartner.**



## PROGRAM

Måndag 22 januari 2024

- 9:30 - 10:00 • **Frukost - kaffe, te och smörgås**
- 10:00 - 10:10 • **Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till konferensens moderatorer**
- 

**Malin Bergström**  
Konsult och verksamhetsutvecklare  
**Agima AB**



**Maria Christofi Johansson**  
Verksamhetsutvecklare  
**Agima AB**
- 10:10 - 10:50 • **Ledarskap, ny teknik och motiverade medarbetare – vad krävs för att skapa nöjda medborgare?**
- AI och ny teknik i relation till övriga kanaler och kontaktytor
  - Vad krävs av ledarskapet och medarbetarna i framtidens medborgarservice?
  - Effektiva processer och systemstöd för snabb och effektiv service
  - Mätning och styrning för att utveckla och ta verksamheten framåt
  - Brilliant's benchmark – vilken bransch skapar nöjdast kunder och varför?
- 

**David Scharfstein**  
Affärsområdeschef  
**Brilliant Future**
- 11:00 - 11:40 • **Bemötandets roll i våra mellanmännsliga relationer**
- Kopplingen mellan värdegrund, service och bemötande
  - Förtroendeskapande – gott bemötande som ett mindset
  - Vikten med professionellt bemötande oavsett kanal och vem du möter
  - Så utvecklar och kvalitetssäkrar du dina relationer över tid
- 

**Annmarie Palm**  
Kundbemötandechef  
**Nacka kommun**
- 11:50 - 12:30 • **Så skapar vi en medborgardriven organisation med bemötande och service i världsklass**
- Så utvecklar vi service och bemötande i framkant! • Hur samarbeta med uppdragsgivare för en effektiv medborgarservice utefter invånarnas behov
  - Så kan du som ledare engagera medarbetarna till att skapa den bästa kundupplevelsen
  - Möjligheter och begränsningar med vårt serviceuppdrag, internt och i kommunkoncernen
- 

**Gabriella Hulander**  
Enhetschef  
**Falkenbergs kommun**



**Samuel Lindeborg**  
Utredare/Kvalitetsstrateg  
**Falkenbergs kommun**
- 12:30 - 13:30 • **Lunch och nätverkande**

Anmäl dig idag! →

www.abilitypartner.se

08-694 91 00

bokning@abilitypartner.se

Arrangeras av

**abilitypartner.**



13:30 - 14:10 •

**Att driva behovsanpassad medborgarservice i hela staden/kommunen**

- Så arbetar vi med medborgarens behov utifrån rättighetsbaserad service
- Så utvecklar vi en tillgänglig service utifrån medborgarens livshändelser med fokus på vår närvaro och samverkan med andra samhällsaktörer
- Så lyssnar vi och använder data för att driva och utveckla serviceprocessen i kommunen/staden



**Ann Ekvall**  
Enhetschef  
Malmö stad



**Sandra Novén**  
Utvecklingssekreterare  
Malmö stad



**Evelina Alexandersson**  
Utvecklingssekreterare och  
teamleader  
Malmö stad

14:10 - 14:35 •

**Kaffe och nätverkande**

14:35 - 15:35 •

**Så skapar du värde genom kunddriven utveckling**

- Medborgardriven affärs- och organisationsutveckling – så möjliggör du bättre affärsbeslut baserade på ett användar- och kundperspektiv
- Hur du arbetar strategiskt med kunddata för att stärka organisationens handlingskraft och förbättra kundmötet
- Från behovsanalys till kundanpassad tjänst och en positiv upplevelse – hur kundserviceorganisationen skapar värde för hela organisationen och kunden



**André Hagberg**  
Konsult och verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Martina Melin**  
Konsult och verksamhetsutvecklare  
Agima AB

15:45 - 16:25 •

**När kundmötet sker i andras gränssnitt – samverkan mellan myndigheter och marknad för ökad kundnytta och tillgänglighet**

- Så samarbetar Bolagsverket och Skatteverket för att skapa förutsättningar för en förbättrad och förenklad kundupplevelse
- Så skapar vi större nytta för alla och förenklar för kunderna genom gemensamma budskap, samordnade planer och god dialog med system- och tjänsteleverantörerna



**Kristina Sabelström Möller**  
Verksamhetsutvecklare  
Bolagsverket



**Jan Sjösten**  
Digital strateg  
Skatteverket

16:25 - 16:30 •

**Moderatorerna sammanfattar första konferensdagen**

**Malin Bergström**  
Konsult och verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Maria Christofi Johansson**  
Verksamhetsutvecklare  
Agima AB

16:30 - 17:30 •

**Passa på att mingla under avkopplande former!****PROGRAM**

Tisdag 23 januari 2024

8:30 - 9:00 •

**Samling - kaffe, te och smörgås**

Anmäl dig idag! →

Arrangeras av



9:00 - 9:10 •

**Moderatorerna inleder den andra konferensdagen**

**Malin Bergström**  
Konsult och verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Maria Christofi Johansson**  
Verksamhetsutvecklare  
Agima AB

9:10 - 10:00 •

**Offentlig förvaltning som kundfokuserad och digitaliserad serviceorganisation – trender och utveckling kring interaktionen med medborgarna**

- Hur ser det ut i vår omvärld – trendspaning kring digital utveckling och förändringar vi står inför gällande morgondagens medborgarservice
- Vart är vi på väg med ny teknik och mänsklig interaktion – och hur hittar vi balansen mellan automatisering och AI vs det mänskliga och personliga
- Hur kan offentliga organisationer och myndigheter använda automatiserade processer och AI för en mer effektiv och god service?
- Framtidens kundmöte – vad innebär det och vad kommer att krävas?



**Bo Dahlbom**  
Professor  
Göteborgs universitet

10:10 - 10:50 •

**Att utveckla verksamheten och driva förändring för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice som svarar upp mot framtidens behov**

- Införande av kontaktcenter och vad som händer sen?
- Så har vi rustat oss för att möta omvärldens förväntningar på digitalisering och hög service genom förändringsledning som framgångsfaktor
- Att förflytta verksamheten och kundmötet från nuläge till önskat läge – analys av kunddata samt digitala utvecklings- och innovationsprojekt



**Tina Bohman**  
Utvecklare  
Västerås stad

10:50 - 11:15 •

**Kaffe och nätverkande**

11:15 - 11:55 •

**Så ska Sundsvallsborna bli nöjda i Sverige**

- Det digitala kundmötet – så arbetar vi för en medborgarservice som svarar upp mot medborgarens krav, behov och förväntningar
- Så här nyttjar vi dagens och morgondagens teknik för att skapa ett medborgarmöte i världsklass
- Exempel på hur Sundsvalls kommun arbetar för en sammanhållen medborgarservice



**Hanna Jonzon**  
Digital strateg  
Sundsvalls kommun



**Lena Lingesjö**  
Sektorschef Kundtjänst  
Sundsvalls kommun



12:05 - 12:45 •

### Kundfokuserad digitalisering i offentlig sektor – för en bättre kundupplevelse och ökad effektivitet

- Hur kan artificiell intelligens bli en del av kundmötet och effektivisera arbetsprocesser?
- Hur kan arbetsplatsen bli mer attraktiv genom införande av AI-stöd
- Hur kan man få fram en effektiv AI med begränsade resurser i en mindre organisation och samtidigt anpassa den efter kundens behov
- Så utvecklas medborgarservice med ny teknologi – utmaningar och möjligheter i förändringsresan



**Mattias Joelsson**

IT-projektledare

**Konsumentverket**

12:45 - 13:45 •

### Lunch och nätverkande

13:45 - 14:25 •

### Omnikanal som lösning för framtidens kontaktcenter – så skapar du en integrerad, sömlös och personifierad kundupplevelse

- Så får du till en sammanhållen kundupplevelse när mötet sker i allt fler kanaler och plattformar
- Så kopplar vi samman telefoni, fysiska möten och digitala möten för att låta kunden få avgöra vad som passar bäst vid en given situation
- Mänsklig interaktion och digitala tjänster i symbios – vikten av medarbetarengagemang för en god kundupplevelse
- Historik i kundmötet – hur har vi lyckats komma dit vi är idag om hur styr vi kundmötet dit vi vill i framtiden? Framtidens kundmöte
- Individen och dess data är i centrum
- Så ger vi enklare, snabbare och säkrare service för individen och inblandade parter



**Nabait Adi Wallberg**

Verksamhetsutvecklare

**Försäkringskassan**



**Charlotte Edbom**

Utvecklingsstrateg

**Försäkringskassan**

14:25 - 14:50 •

### Kaffe och nätverkande

14:50 - 15:40 •

### Kommunikationsstrategier för säker digital kommunikation – hur hantera känslig information och personuppgifter rättsenligt vid digitala möten

- Säkerhet kring det digitala kundmötet – vilka krav finns och hur tar du höjd för det vid utvecklingen av kundmötet?
- Utveckling av kundmötet för olika typer av ärenden
- Vilka informationssäkerhetskrav och andra juridiska krav för personuppgifter finns för digital kommunikation och det digitala kundmötet – hur kan man hantera det?
- Hur kan man klassa olika typer av information och utifrån detta styra valet av kommunikationsplattformar och sätt att kommunicera?



**Charlotte Arnell**

Juridisk rådgivare, digitaliseringsjuridik offentlig sektor

**PwC**

Anmäl dig idag! →

www.abilitypartner.se

08-694 91 00

bokning@abilitypartner.se

Arrangeras av

**abilitypartner.**



15:40 - 15:50 •

Moderatorerna sammanfattar och avslutar konferensen



**Maria Christofi Johansson**  
Verksamhetsutvecklare  
Agima AB



**Malin Bergström**  
Konsult och verksamhetsutvecklare  
Agima AB

### Goda skäl att delta

- Uppdatera dig om trender och utveckling kring interaktionen med medborgarna i den kundfokuserade och digitaliserade serviceorganisationen
- Lär dig mer om hur du kan använda AI och automatiserade processer för en effektiv och god medborgarservice
- Öka dina kunskaper om hur du utvecklar verksamheten och driver förändring för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice som svarar upp mot framtidens behov
- Möjlighet att lära dig mer om hur du skapar värde för framtidens medborgare utifrån deras behov och drivkrafter
- Få insikt i hur du kan nyttja dagens och morgondagens teknik i kombination med det mänskliga bemötandet för att skapa en medborgarservice i världsklass
- Ta del av kommunikationsstrategier för säker digital kommunikation och hur du hanterar känslig information och personuppgifter rättss enligt vid digitala möten
- Lär dig mer om omnikanal som lösning för framtidens kontaktcenter och hur du skapar en integrerad, sömlös och personlig kundupplevelse
- Nätverka och utbyta erfarenheter med branschkollegor från hela landet!

Anmäl dig idag! →

[www.abilitypartner.se](http://www.abilitypartner.se)

08-694 91 00

[bokning@abilitypartner.se](mailto:bokning@abilitypartner.se)

Arrangeras av

**abilitypartner.**