

FRAMTIDENS KUNDMÖTE I OFFENTLIG SEKTOR 2023

Fokus på användarcentrerad medborgarservice och en god kundupplevelse i framtidens digitaliserade förvaltning

KONFERENS 12 SEPTEMBER 2023 | PÅ PLATS I STOCKHOLM ELLER DIGITALT

UR INNEHÅLLET

- Offentlig förvaltning som kundfokuserad och digitaliserad serviceorganisation – trender och utveckling kring interaktionen med medborgarna
- Vart är vi på väg med ny teknik och mänsklig interaktion i kundmötet – och hur hittar vi balansen mellan automatisering och AI vs det mänskliga och personliga?
- Att utveckla verksamheten och driva förändring för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice som svarar upp mot framtidens behov
- Så skapar du värde för framtidens medborgare utifrån deras behov och drivkrafter
- Så här nyttjar vi dagens och morgondagens teknik för att skapa ett medborgarmöte i världsklass
- Omnikanal som lösning för framtidens kontaktcenter – så skapar du en integrerad, sömlös och personaliserad kundupplevelse

TALARE OCH PRAKTIKFALL



MODERATOR
Martina Melin
Agima



MODERATOR
Malin Kleinsmith
Agima



André Hagberg
Agima



Bo Dahlbom
Göteborgs universitet



Tina Bohman
Peters
Västerås Stad



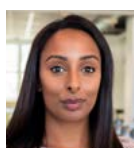
Hanna Jonzon
Sundsvall kommun



Lena Lingensjö
Sundsvall kommun



Charlotte Arnell
PWC



Nabait Adi Wallberg
Försäkringskassan



Charlotte Edbom
Försäkringskassan



Sofia Tingåker
Täby kommun



Kristina Sabelström
Möller Bolagsverket



Jan Sjösten
Skatteverket

FRAMTIDENS KUNDMÖTE I OFFENTLIG SEKTOR 2023

KONFERENS 12 SEPTEMBER 2023 • STOCKHOLM



TISDAG 12 SEPTEMBER

08:30-09:00 REGISTRERING

Registrering, kaffe, te och smörgås

09:00-09:10 INLEDNING

Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till konferensens moderatorer



Martina Melin
Konsult och verksamhetsutvecklare
Agima



Malin Kleinsmith
Konsult och verksamhetsutvecklare
Agima

Martina är samhällsvetaren som bestämde sig för att bli mästare i digital affärsutveckling. Kunden eller medborgaren står alltid i centrum för henne. Förändringsledning och effekthemtagning av olika verksamhetsprojekt är hennes stora intresse. Malin brinner för service, utveckling och ledarskap. Hon har en gedigen erfarenhet av chefskap och verksamhetsutveckling inom kommunala verksamheter. Malin gillar att skapa struktur av kaos, och kavlar gärna upp ärmarna för att uppnå just detta. Malin är också väldigt målinriktad, hon är ju inte världsmästarinna i armbrytning för intet.

09:10-09:50 EXPERTANFÖRANDE

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

Bo Dahlbom är en känd debattör och föreläsare om digitaliseringens betydelse för näringsliv och samhälle. Han är IT-professor vid Göteborgs universitet, ledamot av Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademien, och mångårig rådgivare till regeringen i IT-politiska frågor. Besök honom gärna på bodahlbom.se

10:00-10:40 PRAKTIKFALL

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 innovationprojekt



Tina Bohman Peters
Utvecklare
Västerås Stad

Tina jobbar idag som utvecklare på Västerås stads stadsledningskontor och har under sina år inom staden varit med och infört deras Kontaktcenter, varit teamledare och t.f. chef i verksamheten. Idag projektleder hon införandet av systemstödet som används både för frågor i kontaktcenter och vårdavvikelser. Utöver det som är Tina objektledare för Västers Stads e-tjänsteplattform och jobbar med att ta fram bra e-tjänster med användaren i fokus.

10:40-11:00 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

11:00-11:40 PRAKTIKFALL

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
Sundsvall kommun



Lena Lingensjö
Sektionschef Kundtjänst
Sundsvall kommun

Sundsvalls kommun har gjort ett gediget digitaliseringsarbete och blev under förra året utsedd till Årets digitaliseringskommun. Hanna arbetar som digital strateg på kommunen och kommer närmast från CSN där hon som enhetschef arbetade med strategiska utvecklingsfrågor för att leva upp till kunders, medarbetares och uppdragsgivares behov. Lena arbetar som chef för dagens växel och kundtjänstfunktion samt deltar i projektarbetet inför ett kommunövergripande kontaktcenter. Lena kommer närmast från Nordea där hon arbetat vid kontaktcenter som chef men även som verksamhetsutvecklare med fokus på digital utveckling och bra service. Under denna föreläsning får du ta del av hur kommunen utvecklar en medborgarservice i framkant med hjälp av digitalisering.

FRAMTIDENS KUNDMÖTE I OFFENTLIG SEKTOR 2023

KONFERENS 12 SEPTEMBER 2023 • STOCKHOLM



11:50-12:30 PRAKTIKFALL

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

Kristina Sabelström Möller arbetar som verksamhetsutvecklare på Bolagsverket på avdelningen för Digitalisering och innovation. Kristina har lång erfarenhet av digital förändring med användaren i fokus både på strategisk och operativ nivå och har arbetat med detta område inom både offentlig och privat sektor och som forskare. Jan Sjösten Digital strateg på Skatteverkets kundmötesavdelning. Jan ingår i produktledningen för utvecklingen av digitala kundmötet i andra miljöer och morgondagens digitala fullmakter. Har en bakgrund som IT-arkitekt med ett flertal projekt kring digital samverkan myndigheter och privat sektor. Tidigare anställd på e-delegationen med ansvar för digital samverkan. Strävar efter att få ihop verksamhet, juridik och IT-arkitektur till en samverkande helhet.

12:30-13:30 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:30-14:10 EXPERTANFÖRANDE

Strategier för säker digital kommunikation – hur hantera känslig information och personuppgifter vid digitala möten

- Juridik och säkerhet kring det digitala kundmötet – vad är viktigt att tänka på och hur tar man höjd för det vid utvecklingen av kundmötet?
- Tips kring hur ett hållbart utvecklingsarbete för det digitala kundmötet kan se ut
- Vilka krav kan vara viktiga att ställa vid upphandling av IT-verktyg och systemstöd för det digitala kundmötet?
- Hur kan man hantera intressekonflikter som kan uppstå mellan funktion, juridik och ekonomi?
- Framtidens kundmöte – vilka trender kopplat till juridik och säkerhet finns, och vilka nya lagkrav är på gång

Charlotte Arnell
Legal advisor



PWC

Charlotte Arnell arbetar som juridisk rådgivare på PwC och är specialiserad inom dataskydd och rådgivare inom offentlig rätt och digitalisering, med särskild erfarenhet av att kombinera juridisk rådgivning med ett utvecklings- och ledningsperspektiv. Charlotte har själv arbetat som kommunsekreterare på Strängnäs kommun och är väl insatt i rollens olika utmaningar. Hennes erfarenhet av kommunal sektor

innefattar även andra befattningar, senast som digitaliseringsjurist och dataskyddsombud på Västerås stad. Innan det har hon arbetat som kanslichef och kommunjurist på Katrineholms kommun och även som administrativ chef på Strängnäs kommun.

14:20-15:00 PRAKTIKFALL

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

- Individ 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

Charlotte Edbom är utvecklingsstrateg på Försäkringskassans IT avdelning där hennes fokusområden är där digital transformation inom kundmöte och informationsutbyten. Nabait Adi Wallberg är verksamhetsutvecklare inom kundmöte och utveckling på Försäkringskassan. Nabait har tio års erfarenhet av kundmötesutveckling inom det fysiska mötet, handläggning samt inom strategi och utveckling där den konstanta röda tråden är främjandet och utvecklandet av kundens digitala självkänsla.

15:00-15:20 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

15:20-16:10 EXPERTANFÖRANDE

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

Martina Melin

FRAMTIDENS KUNDMÖTE I OFFENTLIG SEKTOR 2023

KONFERENS 12 SEPTEMBER 2023 • STOCKHOLM



Konsult och verksamhetsutvecklare
Agima

André har stor erfarenhet av att bygga upp och utveckla kundtjänster och har de senaste åren även ansvarat för digitalisering och IT. André har en gedigen erfarenhet som chef och ledare samt arbete av kvalitets- och organisationsutveckling med praktisk erfarenhet av leanarbete.

16:20-17:00 PRAKTIKFALL

Så går du från ett klassiskt kontaktcenter till att fungera som ett värdecenter och en förbättringsmotor

- Varför blir service och bemötande allt viktigare bland kommuner och vilken roll har kontaktcentret?
- Hur kan vi leverera kommunens tjänster och skapa kundnytta på ett smartare sätt?
- Vilka metoder och verktyg kan användas för att kontinuerligt samla in och analysera feedback för att därigenom kunna förbättra kundmötet och hela verksamheten
- Framgångsnycklarna i att driva förändringsarbetet

Sofia Tingåker



Kontaktcenterchef
Täby kommun

Sofia har en bakgrund från både näringslivet och offentlig sektor där hon arbetat som ledare och medarbetare inom marknadsföring, category management, projektledning och kommunikation. Den röda tråden har alltid varit kundperspektiv och kundfokus och hon arbetar gärna tvärfunktionellt för att skapa största nytta och värde för slutanvändaren. Sedan fyra år tillbaka är hon enhetschef för kontaktcenter på Täby kommun. Där har

hon gjort en förändringsresa tillsammans med enheten som gått från ett klassiskt kontaktcenter till att bli ett värdecenter och en förbättringsmotor i organisationen. Sofia Tingåker delar med sig av lärdomarna från att ta kontaktcenter till en ny position internt och med ett större uppdrag.

17:00-17:10 SAMMANFATTNING

Moderatorerna sammanfattar konferensen

17:10 KONFERENSEN AVSLUTAS

Om Ability Partner

Ability Partners vision är att förbättra individers och organisationers förmåga att hantera förändring, växa och uppnå goda resultat. Genom att lära känna dig och din organisations behov kan vi kontinuerligt erbjuda utbildningar, seminarier, konferenser, events, nätverk och konsultativa tjänster som hjälper dig i det dagliga arbetet och stärker konkurrenskraften.

Ability Partner verkar på den nordiska marknaden utifrån ambitionen att erbjuda evenemang som ger mest värde för pengarna samt att ha 100% nöjda och återkommande kunder. För mer information om Ability Partner eller detta evenemang, kontakta oss via telefon 08-694 91 00.

FRAMTIDENS KUNDMÖTE I OFFENTLIG SEKTOR 2023

Tid

Konferens 12 september 2023

Välj mellan att vara på plats centralt i Stockholm eller följa konferensen digitalt via livestream.

Pris konferens

Se vår hemsida abilitypartner.se för aktuellt pris

Vad ingår?

I konferenspriset ingår dokumentation och att du kan ta del av streamet material i 30 dagar efteråt.

För dig som deltar på plats ingår även fika och lunch under konferensen.

Anmäl dig idag!

www.abilitypartner.se

bokning@abilitypartner.se

08-694 91 00

Allmänna villkor

Se vår allmänna villkor på www.abilitypartner.se/allmanna-villkor

Boende

Vi samarbetar med nedanstående hotell där du får rabatt på boendet om du anger våra koder vid bokning.

STOCKHOLM CITY

Mornington Hotel - Nybrogatan 53. Tfn 08-507 330 00
Ange kod: Ability Partner

Freys Hotel - Bryggargatan 12. Tfn 08-506 214 00
Ange kod: Ability Partner

DJURGÅRDEN

Hotel Hasselbacken - Hazeliusbacken 20. Tfn 08-502 541 40
Bokning: sales@hasselbacken.com. Ange kod: Ability Partner - Part

Pop House Hotel - Djurgårdsvägen 68. Tfn 08-502 541 40
Bokning: frontdesk@pophouse.se. Ange kod: Ability Partner - Part

STOCKHOLM OCH ÖVRIGA SVERIGE

Scandic - Se Scandics hemsida för olika hotell.
Ange kod: D000028081

GODA SKÄL ATT DELTA PÅ KONFERENSEN

- ✓ 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 för att skapa ett medborgarmöte 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 utbyt erfarenheter med branschkollegor från hela landet!

Konferenskod: OFF1753

BEGRÄNSAT ANTAL PLATSER - ANMÄL DIG IDAG

www.abilitypartner.se | 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

ARRANGÖR

abilitypartner.