

ERBJUDANDE
Boka flera personer!
Pris från 5.990 kr

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2020

MÄNSKLIGT • DIGITALT • AUTOMATISERAT

NATIONELL KONFERENS 14-15 SEPTEMBER 2020 | STOCKHOLM

Nya förutsättningen för effektiv medborgarservice!

UR INNEHÅLLET

- ▶ TRENDER & UTVECKLING
- ▶ DESIGNTÄNK & KUNDFOKUS
- ▶ SMARTA TJÄNSTER & SERVICEUPPLEVELSER
- ▶ DIGITALISERING & INTELLIGENT TEKNIK
- ▶ INNOVATIVA ARBETSSÄTT & SAMVERKAN

TA DEL AV 8 PRAKTIKFALL

- ▶ Kristianstads kommun
- ▶ Helsingborgs stad
- ▶ Migrationsverket
- ▶ Strängnäs kommun
- ▶ Nordea
- ▶ Tillväxtverket
- ▶ Östersunds kommun
- ▶ Södertälje kommun

+ 3 EXPERTANFÖRANDE

MODERATOR



Patric Klaremo
Millwater

Föregående konferens fick
4,2 i snittbetyg och
rekommenderas av
100%
av deltagarna

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!
www.abilitypartner.se | Telefon 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

ARRANGÖR
abilitypartner.

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2020

KONFERENS 14-15 SEPTEMBER 2020 • STOCKHOLM



MÅNDAG 14 SEPTEMBER

09:00-09:30 REGISTRERING

Registrering, kaffe, te och smörgås

09:30-09:40 INLEDNING

Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till moderatorn



Patric Klaremo
Seniorkonsult
Millwater

09:40-10:30 EXPERTANFÖRANDE

Framtidens smarta medborgarservice – trender och utveckling

- Framtidens medborgarservice – hur ser morgondagens medborgarservice ut för att möta invånarnas krav och förväntansbild på mötet med en modern myndighet?
- Så tar du ett helhetsgrepp över medborgarservicen – framgångsfaktorer för högre effektivitet och kvalitet av kommunens service



Patric Klaremo
Seniorkonsult
Millwater

Patric Klaremo, seniorkonsult och grundare av Millwater AB, medför fem års erfarenheter som projektledare och chef för införande och uppbyggnad av ett kommungemensamt Servicecenter i Örebro kommun. Med över 60 medarbetare är Örebro kommuns servicecenter en av de största organisationerna i Sverige. Patric har sedan tidigare, sju års erfarenhet som konsult inom kommunikation, ledar- och organisationsutveckling med fokus på ökad kundupplevelse och försäljning inom en rad branscher, bland annat bank- och finanssektorn och offentlig verksamhet. Han är med sin bakgrund en flitigt anlitad inspiratör och föreläsare, främst inom kommunal medborgarservice. Patric jobbar även aktivt med löpande omvärldsbevakning, framtidsspaning och har ett brett nätverk med samarbetspartners, specialister och forskare.

10:30-11:00 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

11:00-11:50 PRAKTIKFALL

Från stuprör till hängränna – så organiserade vi verksamheten för en övergripande, tillgänglig och effektiv medborgarservice

- Hur har vi format vårt medborgarcenter för att bli ännu mer effektiva och tillgängliga för våra medborgare?
- Så utvecklade vi ett gott samarbetsklimat inom vår egen verksamhet där vi drar nytta av alla resurser och allas kompetens för en övergripande service
- Så skapar vi en god arbetsmiljö för våra medarbetare så att de i sin tur kan ge god service till medborgarna
- Framtidsplaner för kommunens medborgarcenter – så planerar vi fortsatt förändringsarbete med kundsvaren som drivkraft



Lena Nordqvist Sjöberg
Enhetschef
Kristianstads kommun

Lena Nordqvist Sjöberg är socionom och har arbetat som socialsekreterare, handläggare, utredare, samordnare, chef och projektledare inom socialtjänst, företagshälsovård, med ESF- och länsstyrelseprojekt samt inom HR och kommunövergripande projekt. De

sista fyra åren har Lena varit chef för medborgarcenter i Kristianstads kommun. Under anförandet delar Lena med sig av det förändringsarbete medborgarcenter gjort som resulterat i ett stolt medborgarcenter till nytta för kommunmedborgarna.

11.55-12.45 PRAKTIKFALL

Så skapar du bättre och ändamålsenlig service och tjänster för medborgaren/sökande genom ett kundfokuserat tänk

- Betydelsen av att utgå från användarens behov vid utveckling av tjänster och så ser vi vinsterna med att välja en behovsdriven verksamhetsutveckling
- Så bidrar vi till större samhällsnytta och bättre kundupplevelse genom ett samskapande av tjänster utifrån våra sökandes behov
- Framgångsrika vägval i utveckling av sökandeorienterade tjänster – insikter och metoder för att nå strategiska mål
- Vikten av att involvera och tillsammans med mottagaren ta fram nya och förädlade befintliga arbetssätt och tjänster



Joakim Jansson
Sektionschef
Migrationsverket



David Bergström
Processledare
Migrationsverket

David är processledare på Migrationsverkets Digitaliserings- och utvecklingsavdelning, med ansvar för utveckling och strategisk styrning av myndighetens servicekanaler. Joakim är sektionschef för Migrationsverkets Kontaktcenter med ansvar för den operativa styrningen av kanalen för servicemöten på distans.

12.45-13.45 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:45-14:35 PRAKTIKFALL

Så utgår vi från kundens behov i utvecklingen av vår kanalstrategi för att skapa en optimal kundupplevelse

- Hur bibehåller vi en bra kundupplevelse i alla lägen trots flertalet kontaktytor för kund?
- Så skapa en sammanhållen användarupplevelse när mötet sker i allt fler kanaler och plattformar



Helena Westin
Chef kundservice
Nordea

Helena är Chef för Kundservice i Personal Banking SE. Hon ansvarar för Nordeas kundservice-enheter och Bolånecenter i Sverige och har en gedigen erfarenhet från att ha arbetat med kundcenter i olika roller, tidigare bland annat som teamchef. Hon har dessutom erfarenhet som regionchef och kontorschef.

14:35-15:05 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

15:05-15:55 EXPERTANFÖRANDE

Kvalitetsuppföljning och verksamhetsutveckling – så mäta, analysera och agera för en framgångsrik medborgarservice

- Vikten av att mäta kundservice och hur du utvecklar verksamheten mot fullt kundfokus för att kunna leverera rätt värde till varje kund
- Så mäter du kundupplevelsen i realtid samt kundlojaliteten
- Hur analysera kundupplevelsedata från flera olika datakällor som ger värdefulla och agerbara insikter?
- Så agera på insamlade data för att utveckla verksamheten nu och på lång sikt

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2020

KONFERENS 14-15 SEPTEMBER 2020 • STOCKHOLM



David Scharfstein
Kundansvarig offentlig sektor
Brilliant Future



Helena Frennmark
Affärsområdeschef
Brilliant Future

David Scharfstein är ansvarig för kommunerna som arbetar med att följa upp och utveckla medborgarmötet tillsammans med Brilliant. David har flera års erfarenhet av kundservice och bemötande inom kommunal verksamhet och 2019 var han med och tog fram "Medborgarpulsen", som är en ny kartläggning om hur kontaktcentren i Sveriges kommuner hanterar den kommunala medborgarservicen. Helena Frennmark arbetar som affärsområdeschef för Brilliants publicbolag. Helena brinner för offentlig medborgarservice och har lång erfarenhet av att hjälpa kontaktcenters att arbeta med kundmötet på ett effektivt och strukturerat sätt.

16:00-16:50 PRAKTIKFALL

Så arbetar vi framgångsrikt med nöjda medborgare genom nöjda medarbetare

- Så arbetar vi för att få nöjda medarbetare som i sin tur ger nöjda medborgare
- Så mäter vi kundnöjdhet och utvecklar helhetsstrategier för våra medarbetare utifrån denna data
- Framgångsrika metoder för uppföljning av medborgar- och medarbetarnöjdhet som säkerställer kvalitet och förbättring av medborgarservicen



Agneta Nilsson
Chef medborgarservice
Östersunds kommun

Agneta har arbetat drygt 20 år i den privata sektorn med försäljning, marknadsföring, marknadsundersökningar och kundtjänst. September 2012 ställdes hon inför att starta upp kundcenter i Östersunds kommun och har närmare 15 års erfarenhet som chef/ledare. Agneta brinner för kundmötet samt värdskap och har ett genuint intresse för människor, våra olikheter och hur man får var och en att alltid vilja prestera sitt bästa.

16:50-17:00 MODERATOR SAMMANFATTAR DAGEN

Moderatorn sammanfattar den första konferensdagen

17:00 MINGEL

Välkommen till mingel!

– ta chansen att nätverka med kollegor från hela landet!



TISDAG 15 SEPTEMBER

08:30-09:00 SAMLING

Samling, kaffe, te och smörgås

09:00-09:10 INLEDNING

Moderatorn inleder den andra konferensdagen

09:10-10:10 EXPERTANFÖRANDE

Så blir du redo att hantera de digitala medborgarna med hjälp av intelligentare tjänster

- Vad innebär Machine Learning, Deep Learning, Artificiell Intelligens, chatbotar och kognitiva system för utvecklingen av en mer smart och effektiv medborgarservice?
- Så kan du genom automatiserade processer samla in och dra nytta av medborgarinsikter för verksamhetsutveckling
- Så förbättrar du medborgarinteraktionen med hjälp av digital teknik
- Hur tas digitala medarbetare och robotar emot bland kollegor och invånare – praktiska exempel
- Vad kan vi förvänta oss vad gäller den tekniska utvecklingen och utvecklingen av mer smarta och automatiserade tjänster?



Mikael Haglund
Teknisk direktör
IBM Svenska AB

Mikael är CTO på IBM i Sverige. Han är teknisk talesperson för IBM, och spanar och missionerar om kommande trender. Som teknisk rådgivare åt svenska företag jobbar han för att driva innovation, digitalisering, och anammandet av nya tekniker som artificiell intelligens, Internet of Things, blockkedjor och kvantdatorer. Han har erfarenheter alltifrån nanosekundjakt i systemkonstruktioner, till jakten på rätt affärsmodell.

10:10-10:40 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

10:40-11:40 PRAKTIKFALL

Så drar du nytta av digitaliseringen i utvecklingen av medborgarservicen

- Så har vi genom digitala processer utvecklat medborgarservicen, underlättat för medborgaren samt skapat effektivisering i kommunen
- Kontaktcenters väg till ökad tillgänglighet och närbarhet genom e-förvaltning och e-tjänster
- Hur kan vi med hjälp av digitaliseringen driva kvalitetsarbetet och utmana det kommunala uppdraget och skapa en bättre serviceupplevelse?
- Så samarbetar vi över gränser för att skapa ett innovativt klimat för att främja utvecklingen och hantera morgondagens utmaningar



Jenny Ejlertsson
Kontaktcenterchef
Helsingborgs stad



Rickard Persson
Sektionschef
Helsingborgs stad

Jenny Ejlertsson och Rickard Persson var båda med och startade upp Helsingborgs kontaktcenter år 2013. Jenny har tidigare varit sektionschef och driftsansvarig för Helsingborgs kommunvägledare. Rickard kommer ursprungligen från Stadsbyggnadsförvaltningens kundtjänst och startade som kommunvägledare och efterhand identifierades behovet av att fokusera på de digitala delarna och han fick rollen som digital utvecklare under en period. Sedan en tid tillbaka är han en av två sektionschefer för kommunvägledarna. Idag har Helsingborg kontaktcenter en lösningsgrad på över 74% för kund. Då Helsingborg liksom andra kommuner nu står inför demografiska utmaningar i och med att grupperna yngre och äldre invånare ökar så behöver hela organisationen ställa om sig. Detta arbete har tagit fart på olika sätt

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2020

KONFERENS 14-15 SEPTEMBER 2020 • STOCKHOLM

bland annat med att vi ändrar styrmodell till en tillitsbaserad styrning och att vi satsar stort på att jobba fram en innovativ kultur.

11:45-12:35 PRAKTIKFALL

Så driver Strängnäs kommun utveckling genom digitaliseringens möjligheter för både medborgare och medarbetare

- FAS (Förändrat ArbetsSätt) – så förenklar och effektiviserar vi vår medborgarservice med både e-tjänst och automatisering av den interna handläggningen
- Så arbetar vi strategiskt gällande valet av teknologi att implementera i vår kommun – när är det aktuellt att använda sig av robotisering?
- För- och nackdelar med digitalisering i en mellanstor kommun



Frédéric Rambaud
Digital strateg
Strängnäs kommun



Patrik Kärkkäinen
IT- och
Digitaliseringschef
Strängnäs kommun



Patrik Nilsson
Verksamhetschef
Strängnäs kommun

Frédéric har arbetat som förändringsledare sedan 1998 men sedan 2017 är han digital strateg på Strängnäs kommun, där de nu arbetar med utvecklingsmodellen "Förändrade arbetssätt". Patrik Nilsson är verksamhetschef på socialkontoret och är förändringsledare under projektet FAS ekonomiskt bistånd där Patrik Kärkkäinen arbetar som IT- och Digitaliseringschef och är projektägare. Det konceptet ger Strängnäs helhetsgreppet för att på ett agilt sätt hjälpa verksamheter med sina utvecklingsprojekt, och samordnar nyttoanalyser, framtagande av nya arbetsprocesser, automatiseringar, organisationsfrågor mm.

12:35-13:35 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:35-14:25 PRAKTIKFALL

Ny teknologi som stöd i verksamhetsutveckling – så utvecklar vi offentlig verksamhet med stöd av AI

- Så utvecklas kundorienterade tjänster med ny teknologi – utmaningar och möjligheter i förändringsresan
- Hur kan artificiell intelligens bli en del av kundmötet och effektivisera arbetsprocesser?
- Exempel på tillämpningar av AI inom offentlig verksamhet



Nader Svärd
IT-chef
Tillväxtverket

Nader Svärd är CIO på Tillväxtverket och driver myndighetens digitala utveckling som skapar förutsättningar för ett modernt, effektivt och nytänkande arbetssätt inom organisationen. Genom att ständigt söka verksamhetsnyttan i digitaliseringsinitiativ skapar han möten mellan människor, verksamhet och teknik som varar över tid. Nader driver även AI-nätverket för myndigheter som på kort tid blivit den ledande samlingsplatsen för inspiration, nätverk och erfarenhetsutbyten bland svenska myndigheter.

14:25-14:55 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

14:55-15:45 PRAKTIKFALL

Medborgarens behov och förväntningar i en digital värld – så arbetar vi för att uppnå en anpassad och utvecklad service med digitala tjänster utifrån mottagarens perspektiv

- Hur ser det ut i vår omvärld – digital utveckling och förändringar vi står inför
- Så här jobbar Södertälje för att öka tillgänglighet och närbarhet i en digital värld – Digitala Södertälje, AI Chatbot (Artificial Intelligence), E-tjänster, RPA (Robotic Process Automation), öppna data, IoT (Internet of things) och synergier
- Vi blickar framåt – hur ser arbetet ut framöver för oss i Södertälje?



Tony McCarrick
Digitaliseringsstrateg
Södertälje kommun

Södertälje tar ett samlat grepp kring digitalisering. Att arbeta med utveckling i en föränderlig värld är inte något nytt i Södertälje men digitaliseringen ställer helt nya krav på oss. Krav som dessutom kommer att förändras allt snabbare. Arbetet måste skapa synergieffekter och för detta krävs processer som går att skala upp och utveckla men som också ska kunna förvaltas. Tony McCarrick är digitaliseringsstrateg i Södertälje. Tony tycker att omvärldsbevakning är en av de viktiga nycklarna för att förstå vår samtid och verka för en framtid. Att ett kritiskt förhållningssätt är ett grundfundament i allt utvecklingsarbete.

15:45-15:55 SAMMANFATTNING

Moderatorn sammanfattar konferensen

15:55 KONFERENSEN AVSLUTAS

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2020

KONFERENS 14-15 SEPTEMBER 2020 • STOCKHOLM



Citat från deltagare på konferensen

"Superbra föreläsare och bra sammanhållet och alla föredrag var väldigt intressanta"

Nina Isaksen, Sundbyberg avfall och vatten

"Mycket bra genomfört, bra föredrag, riktigt härlig servering och god stämning. Kom därifrån med nya idéer och verktyg"

Kjerstin Jonsson, Hässleholms kommun

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.

Intresserad av en affärsutställning?

Ability Partner erbjuder ditt företag unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi skräddarsyr upplägget utifrån dina behov och önskemål. Kontakta oss så berättar vi mer!

Janne Huttunen

Tel: 08-694 91 00

Mobil: 070-495 73 50

E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se

Föregående konferens fick 4,2 i snittbetyg och rekommenderas av 100% av deltagarna



FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2020

Tid och plats

Konferens 14-15 september 2020

Hotell Hasselbacken
Hazeliusbacken 20
Stockholm

Pris

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation.
Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden.

Konferens 14-15 september 2020

Anmäl dig senast 5 juni	6.990 kr
Anmäl dig senast 4 september	7.990 kr
Ordinarie pris	8.990 kr

Mängdrabatt vid minst 3 bokningar

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv endast **5.990 kr** exkl. moms per person för konferensen. Alla priser är exkl. moms.

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

Anmäl dig idag!

www.abilitypartner.se

bokning@abilitypartner.se

08-694 91 00



GODA SKÄL ATT DELTA PÅ KONFERENSEN

- Lär dig hur du utvecklar och förvaltar en tillgänglig och god medborgarservice genom ett kundfokuserat tänk
- Få kunskap om hur du genom digitala processer och intelligenta tjänster kan utveckla medborgarservicen, underlätta för medborgaren samt skapa effektivisering
- Ta del av framgångsrika metoder för uppföljning av medborgar- och medarbetarnöjdhet som säkerställer kvalitet och en utveckling av verksamheten
- Lyssna till hur du kan möta nya användarbeteenden och skapa en sammanhållen användarupplevelse när mötet sker i allt fler kanaler och plattformar
- Få insikt i framtidens smarta medborgarservice – den digitala utveckling samt förändringarna vi står inför
- Nätverka och utbyt erfarenheter med branschkollegor runt om i hela landet!

© Ability Partner 2020

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!

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

ARRANGÖR
abilitypartner.