

FRAMTIDENS MEDBORGAR- SERVICE 2022

ERBJUDANDE
Boka flera personer!
Pris från 4.990 kr

Att utveckla en effektiv medborgarservice
och en optimal kundupplevelse

KONFERENS 17 MARS 2022 | STOCKHOLM ELLER DIGITALT

UR INNEHÅLLET

- Så utveckla en effektiv, tillgänglig och kvalitativ medborgarservice som svarar upp mot morgondagens krav
- Hur skapar du värde för medborgarna samt utvecklar en optimal serviceupplevelse utifrån mottagarens behov och drivkrafter?
- Ny teknologi som stöd i verksamhetsutveckling – så drar du nytta av digitaliseringen i utvecklingen av medborgarservicen
- Vad krävs för att offentlig sektor skall kunna skala upp arbetet med AI för att optimera sina processer och på så sätt leverera förstklassiga tjänster till samhället?
- Kvalitetsuppföljning och verksamhetsutveckling – så mäta, analysera och agera för en framgångsrik medborgarservice

MODERATOR & TALARE



Patric Klaremo
Millwater



Ola Johnsson
PwC



Dani Dawoodson Razmgah
Bolagsverket



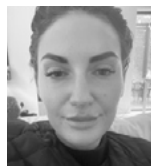
Linnéa Adlivankin
Vallentuna kommun



Fredrika Henriksson
Statens servicecenter



Hanna Jonzon
Sundsvall kommun



Johanna Harling
Vallentuna kommun



Eva Arnell
Statens servicecenter



Jennifer Benckert
Norrköpings kommun



Anna Ståhlbröst
Luleå universitet



Henrik Jensen Pässler
Eslöv kommun



Pernilla Stenson
Norrköpings kommun

TALARE

ANMÄL DIG IDAG!

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

ARRANGÖR

abilitypartner.

TORS DAG 17 MARS

08:30-09:00 REGISTRERING

Registrering, kaffe, te och smörgås.

09:00-09:10 INLEDNING

Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till konferensens moderator.



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. 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. Sedan 2018 driver han Millwater Management AB som uteslutande stöttar offentlig verksamhet med etablering och utveckling av kontaktcenter. Han är med sin bakgrund en flitigt anlita 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.

09:10-09:50 EXPERTANFÖRANDE

Så utveckla en effektiv, tillgänglig och kvalitativ medborgarservice som svarar upp mot morgondagens behov och krav

- Så skapar man tillgänglig och kvalitativ service utefter medborgarnas behov
- Verktyg och metoder för hållbara och effektiva arbetssätt i utvecklingen av framtidens medborgarservice
- Hur digitaliserar man utifrån förståelse för målgruppen man finns till för?
- Hur ser det ut i vår omvärld – trendspaning kring digital utveckling och förändringar vi står inför gällande morgondagens medborgarservice



Patric Klaremo
Seniorkonsult
Millwater

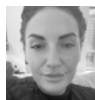
10:00-10:35 PRAKTIKFALL

Så organiserade vi verksamheten för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice

- Så drar vi nytta av alla Sveriges kommuner vid utvecklingen av Vallentunas kontaktcenter
- Så har vi organiserat våra kontaktcenter för att kunna ge en så bra kundupplevelse som möjligt till våra medborgare samt avlasta andra förvaltningar
- Så arbetar vi med enklare processer trots komplexa ärenden för ökad kundnöjdhet
- Hur utveckla ett servicetänk i hela verksamheten för ett bemötande och förhållningssätt i världsklass?



Linnéa Adlivankin
Enhetschef för Kontaktcenter
Vallentuna kommun



Johanna Harling
Kommunikations- och kontaktcenterchef
Vallentuna kommun

Johanna har arbetat i kommunen i 8 år och haft olika roller. 1 oktober 2020 slogs kontaktcenter och kommunikationsavdelningen samman och bildade en avdelning som bevakar hela den externa serviceytan med arbetar även aktivt med det interna bemötandet. Linnea har arbetat i kommunen i 5 år och varit med sedan starten av kontaktcentret 2018.

10:35-11:00 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

11:00-11:35 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

- Vikten av tillgänglig service utefter medborgarens behov
- Så coachar och stöttar vi våra kunder till att digitalt klara sina ärenden själva
- Vikten av att samspela mellan inblandade aktörer för att förenkla processen för medborgaren



Fredrika Henriksson
Regionchef mitt
Statens servicecenter



Eva Arnell
Regionchef väst
Statens servicecenter

Eva och Fredrika arbetar som regionchefer på Statens servicecenter med fokus på Medborgarservice och de statliga servicekontoren. På servicekontoren får privatpersoner och företag hjälp i frågor som rör Arbetsförmedlingen, Försäkringskassans, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets tjänster. Fredrika och Eva har även tillsammans lång chefserfarenhet från flera av dessa statliga myndigheter med fokus på service och kundmötet. De har också erfarenhet av arbete med service inom privat sektor med samma fokus.

11:40-12:15 PRAKTIKFALL

God medborgarservice med små resurser - så skapade Eslöv kommun Sveriges bästa kommunwebb!

- Så lyckades vi skapa en lättillgänglig struktur och teknisk lösning för att skapa delaktighet, transparens och möjlighet till insyn för samtliga medborgare
- Hur lyckades vi hävda oss trots att de större kommunerna ofta har betydligt större resurser?
- Så utvecklar vi kommunens webbplats efter vad kommuninvånarna efterfrågar
- Så ger vi den bästa medborgarservicen till lägsta möjliga kostnad för våra invånare tack vare bra nätverk och gott samarbete mellan kommuner



Henrik Jensen Pässler
Webbstrateg
Eslöv kommun

Henrik arbetar med strategier för webbplatser och digitala tjänster. Han har en bakgrund inom webbutveckling, traditionell marknadsföring inom näringslivet och kommunikation för offentlig sektor. I sitt arbete fokuserar han på hur teknik och användarbeteende samspelar

för att skapa webbplatser som har tydligt medborgarfokus. 2020 utsågs eslov.se till bästa kommun på nätet av IDG.

12:15-13:15 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:15-13:50 PRAKTIKFALL

Myndighetssamverkan när det är som bäst – så förvaltar och utvecklar Bolagsverket verksam.se för att möta morgondagens krav

- Så har vi utvecklat en gemensam digital portal för en enklare myndighetskontakt för den som vill starta företag
- Ett unikt samarbetsprogram mellan flera myndigheter – en gemensam ingång för att förenkla företagandet
- Så driver Bolagsverket utvecklingen av digitaliseringen för framtidens digitala ekosystem – automatisering och innovation av digitala tjänster för att underlätta för våra kunder



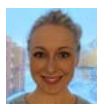
Dani Dawoodson Razmgah
Avdelningschef
Bolagsverket

Bolagsverket granskar, registrerar och informerar för ett enkelt företagande och ett rättssäkert näringsliv. Vi samordnar och utvecklar effektiva tjänster för företag och företagande. Dani är chef för den avdelning som ansvarar för Bolagsverkets digitala tjänster och digitala förflyttning.

14:00-14:35 PRAKTIKFALL

Ny teknologi som stöd i verksamhetsutveckling – så drar du nytta av digitaliseringen i utvecklingen av medborgarservicen

- Så har vi utvecklat medborgarservicen, underlättat för medborgaren samt skapat effektivitet i verksamheten genom digitalisering av processer
- Så har vi ökat vår servicetillgänglighet och närhet
- Hur kan vi med hjälp av digitaliseringen driva kvalitetsarbetet framåt skapa en ännu bättre serviceupplevelse i framtiden?



Hanna Jonzon
Digital strateg
Sundsvall kommun

Sundsvalls kommun har gjort ett gediget digitaliseringsarbete vilket resulterat i nomineringen till Årets digitaliseringskommun 2021 där de är en av tre finalister. 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. Under denna föreläsning får du ta del av hur kommunen utvecklar en medborgarservice i framkant med hjälp av digitaliseringen.

14:45-15:20 PRAKTIKFALL

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

- Målpalett och betydelsen av att mäta kundservice
- Prognos och frekventa frågor - onödig efterfrågan
- Hur analysera insamlat underlag från flera olika datakällor?
- Hur mäta kundupplevelse och hur arbetar vi med resultatet?



Jennifer Benckert
Chef för kontaktcenter
Norrköpings kommun



Pernilla Stenson
Verksamhetsutvecklare på kontaktcenter
Norrköpings kommun

Norrköpings kommuns kontaktcenter startade 2018 och har arbetat aktivt för att utveckla, forma och skapa bättre service till företagare, kommuninvånare och besökaren. Allt för att Norrköpings kommun ska vara en plats att leva, besöka och verka i. Under denna föreläsning får du ta del av hur Norrköping mäter, analyserar och sedan utvecklar sin medborgarservice utefter insamlad data.

15:20-15:45 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

15:45-16:25 EXPERTANFÖRANDE

Vad krävs för att offentlig sektor skall kunna skala upp arbetet med AI för att optimera sina processer och på så sätt leverera förstklassiga tjänster till samhället?

- Utvecklingen av Artificiell Intelligens – så förändras samhället från grunden
- Så accelererar utvecklingen av AI baserat på förväntningar från medborgarna tillsammans med behov av effektiviseringar
- Hur skalar du upp initiativen kring automatisering och uppnår ett resultat som leder till organisatoriska förändringar?



Anna Ståhlbröst
Professor
Luleå universitet

Anna jobbar som professor i informationssystem vid Luleå Tekniska Universitet och forskar och undervisar om digital transformation från människans och samhällets perspektiv. Forskningen har som mål att både förstå konsekvenser och effekter av digitaliseringen, och att designa och implementera behovs-drivna digitala lösningar som skapar ett värde i sitt sammanhang. Forskningen bedrivs inom projekt relaterat till digitalisering av landsbygder, städer och med hållbarhetsfokus.

16:30-17:00 EXPERTANFÖRANDE

Lagändring ger ökad medborgarservice genom automatiserade beslut

- Lägesrapport om föreslagen ändring i kommunallagen – ta del av vad utredningen kommit fram till
- Hur kan kommuner och regioner utveckla sin verksamhet till förmån för en ökad medborgarservice genom automatiserade beslut?
- Etiska ställningstaganden vid ny teknik – ta del av tips och råd



Ola Johnsson
Rådgivare offentlig sektor
PwC

Ola Johnsson arbetar som senior rådgivare med frågor som rör förändringsledning och organisationsfrågor kopplat till digitalisering och automatisering inom offentlig sektor. Ola har erfarenhet av att arbeta inom offentlig sektor och var operativt ansvarig för den första e-tjänsten och den första digitala medarbetaren inom ekonomiskt bistånd i Trelleborgs kommun.

17:00-17:10 SAMMANFATTNING

Moderatorn sammanfattar konferensen.

17:10 KONFERENSEN AVSLUTAS

FRAMTIDENS MEDBORGARSERVICE 2022

Tid och plats

Konferens 17 mars 2022

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

Pris konferens i Stockholm

I konferenspriset ingår frukost, kaffe, lunch och dokumentation.

| | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Anmäl dig senast 4 februari | 6.490 kr | 1.000 kr i rabatt |
| Anmäl dig senast 4 mars | 6.990 kr | 500 kr i rabatt |
| ordinarie pris | 7.490 kr | |

Mängdrabatt

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv endast **5.490 kr** per person.

Pris konferens digitalt

I det digitala konferenspriset ingår dokumentation och att du kan ta del av streamat material efteråt.

| | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Anmäl dig senast 4 februari | 5.990 kr | 1.000 kr i rabatt |
| Anmäl dig senast 4 mars | 6.490 kr | 500 kr i rabatt |
| ordinarie pris | 6.990 kr | |

Mängdrabatt

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv endast **4.990 kr** per person.

Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden.
Alla priser är exkl. moms och per person

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

- ✓ Öka dina kunskaper om hur du utvecklar en effektiv, tillgänglig och kvalitativ medborgarservice som svarar upp mot morgondagens krav
- ✓ Möjlighet att lära dig mer om hur skapar värde för medborgarna samt utvecklar en optimal serviceupplevelse utifrån mottagarens behov och drivkrafter
- ✓ Lär dig hur du drar du nytta av digitaliseringen i utvecklingen av medborgarservicen
- ✓ Få insikt i vad som krävs för att offentlig sektor skall kunna skala upp arbetet med AI för att optimera sina processer och på så sätt leverera förstklassiga tjänster till samhället
- ✓ Lyssna till hur du mäter, analyserar och agerar för en framgångsrik medborgarservice
- ✓ Ta del av trendspaning kring digital utveckling och förändringarna vi står inför gällande morgondagens medborgarservice
- ✓ Nätverka och utbyt erfarenheter med branschkollegor från hela landet!

ANMÄL DIG IDAG!

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

ARRANGÖR

abilitypartner.