

Framtidens medborgarservice 2023

Att utveckla en effektiv medborgarservice och en god kundupplevelse

ERBJUDANDE
Boka flera personer!
Pris från 6.490 kr

KONFERENS 21 MARS 2023 | STOCKHOLM ELLER DIGITALT

UR INNEHÅLLET

- Så utvecklar du en effektiv, tillgänglig och kvalitativ medborgarservice som svarar upp mot morgondagens behov och krav
- Hur organisera verksamheten för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice
- Så uppnås en tillgänglig och kvalitativ service med tjänster utifrån mottagarens behov och förutsättningar
- Så driva och leda transformation och digitalisering av medborgarservicen för att underlätta kundmötet och effektivisera verksamhetens arbetsprocesser
- Vilka tjänster lämpar sig för digitalisering och automatisering och hur tar du dig an utmaningarna med de tjänster som inte kan digitaliseras

PRAKTIKFALL



Moderator
Patric Klaremo
Millwater



Astrid Jansson
Örebro kommun



Ida Lindgren
Linköpings universitet



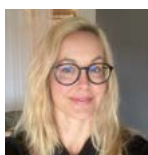
Eva Möllhagen
Trafikverket



Elin Lidén
Försvarsmakten



Hanna Nordin
Ekerö kommun



Jennica Sjöstedt
Trafikverket



Peder Sjölander
Skatteverket

Nätverka
och utbyt
erfarenheter!

FRAMTIDENS MEDBORGARSERVICE 2023

KONFERENS 21 MARS 2023 | PÅ PLATS I STOCKHOLM ELLER DIGITALT



TISDAG 21 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 Charlotte Arnell.



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 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.

09:10-10:10 EXPERTANFÖRANDE

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

- Hur ser det ut i vår omvärld – trendspaning kring digital utveckling och förändringar vi står inför gällande morgondagens medborgarservice
- Så kan ni utveckla en tillgänglig och kvalitativ service utifrån medborgarnas behov och förväntningar
- Hållbara och effektiva arbetssätt i utvecklingen av framtidens medborgarservice



Patric Klaremo
Seniorkonsult
Millwater

10:20-11:10 PRAKTIKFALL

Arbetssätt och kulturresta för att bygga ett kundmöte i världsklass

- Så har vi inkluderat hela kommunen i att skapa Ekerö kommuns målbild för ett kundmöte i världsklass
- Så arbetar vi systematiskt utifrån den gemensamma målbilden för att skapa ett behovsanpassat kundmöte
- Så arbetar vi med användarcentrerad tjänsteutveckling i multikompetenta team för att skapa behovsanpassad service



Hanna Nordin
Förändringsledare verksamhetsutveckling och digitalisering
Ekerö kommun

Hanna Nordin arbetar med förändringsledning, innovation, verksamhets- och organisationsutveckling, inom verksamhetsområdet Utveckling och services i Ekerö Kommun sedan 2 år tillbaka. Hon har lång och varierad erfarenhet nationellt och internationellt från chefs- och utvecklingsroller på olika privata bolag såsom IKEA, Fazer och Plantagen. Hon har även arbetat som management konsult inom privat och offentlig sektor.

11:10-11:35 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

11:35-12:25 PRAKTIKFALL

Hur organisera verksamheten för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice

- Effektiva arbetssätt och verktyg för att optimera hanteringen av kundärenden
- Så har vi rustat oss för att möta omvärldens förväntningar på digitalisering och hög service genom ny organisation & kompetensspräng
- Ändamålsenlig och välmående organisation med förändringsledning som framgångsfaktor – det viktigaste att säkra



Eva Möllhagen
Enhetschef Kundservice & diarium
Trafikverket



Jennica Sjöstedt
Avdelningschef Kund & informationshantering
Trafikverket

Eva har lång erfarenhet inom kundservice och i Trafikverkets aktuella projekt "Kund och informationshanterings effektiva leveranser & organisation" var Eva en av de drivande och därefter mottagande chef. Hon arbetar nu på den enhet som gjort störst förändringar. Jennica är ansvarig för en stor del av Trafikverkets kundnära verksamhet och är förändringsägare i samma projekt.

12:25-13:25 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:25-14:05 PRAKTIKFALL

Att uppnå en tillgänglig och kvalitativ service med tjänster utifrån mottagarens behov och förutsättningar

- Så har vi utvecklat en tillgänglig service utefter medborgarens behov och förutsättningar
- Så arbetar vi med att stärka medborgarens egenmakt i serviceprocessen genom digital coaching
- Samlokalisering med Statens servicecenter för en mer tillgänglig och kvalitativ medborgarservice



Astrid Jansson
Enhetschef Servicecenter
Örebro kommun

Astrid har arbetat i offentlig sektor i 20 år och kommer tidigare från migrationsverket samt Försäkringskassan. I Örebro kommun har hon arbetat som enhetschef för Servicecenter sedan tre och ett halvt år tillbaka och har drygt sju års erfarenhet som chef i andra verksamheter. I dessa roller har hon haft mycket kontakt med medborgare och hon har också själv erfarenhet av att möta människor både i telefon och personliga möten i hennes tidigare arbeten som huvudsakligen varit handläggare inom olika myndigheter. Att ha starka team som kan leverera service ur medborgarfokus är det Astrid arbetar för.

FRAMTIDENS MEDBORGARSERVICE 2023

KONFERENS 21 MARS 2023 | PÅ PLATS I STOCKHOLM ELLER DIGITALT



14:15-14:55 PRAKTIKFALL

Så optimerade vi vårt medborgarcenter och säkerställde ökad tillgång till service och information i en tid av oro

- Vikten av service och bemötande i en orolig tid i kontakten med Försvarsmakten
- Hur bibehåller vi en bra medborgarupplevelse i alla lägen trots den ökade anstormningen av ärenden?
- Hur har vi format vårt medborgarcenter för att bli ännu mer effektiva och tillgängliga för våra medborgare?
- Så säkerställer vi att vi når ut med rätt information på ett så effektivt sätt som möjligt
- Så driver du medborgarutvecklingen framåt och bidrar till verklig samhällsnytta



Elin Lidén
Yrkesinformatör
Försvarsmakten

Elin arbetar på det förbundet som heter HR Centrum, som ligger i Stockholm och har arbetat i Försvarsmakten sedan hösten 2020. Elin jobbar i en funktion som heter "Försvarsmakten jobb och utbildning". De besvarar frågor från allmänheten om jobb och utbildning i Försvarsmakten, men också frågor i allmänhet om Försvarsmakten, då de även modererar de centrala sociala kanalerna. Förutom detta arbetar Elin också med kommunikation, främst med Försvarsmaktens sociala medier, som hon gör tillsammans med ett annat team. Under våren 2022 hade Försvarsmakten jobb och utbildning ett stort ansvar att bemöta den enorma oro som uppstod hos den svenska befolkningen, då många kontaktade dem via sociala medier, mail och telefon.

14:55-15:20 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

15:20-16:00 PRAKTIKFALL

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

- Hur kan artificiell intelligens bli en naturlig del av kundmötet och effektivisera arbetsprocesser?
- Arbetsätt och metoder för verksamhetens automatisering
- Utmaningar och möjligheter i förändringsresan vid utvecklandet av kundorienterade tjänster med ny teknologi
- Så förbättrar vi våra AI-tjänster och stärker förtroendet hos våra användare



Peder Sjölander
IT-direktör
Skatteverket

Peder är chef för Skatteverkets IT-avdelning, en av Sveriges största med 1500 medarbetare. Skatteverket är en föregångare för enkla, automatiserade och effektiva tjänster mot medborgare och företagare och ligger hela tiden i framkant och utforskar ny teknik och dess möjliga användningsområden. Skatteverket ha de senaste åren utforskat AI-området och kommer berätta om de lärdomar och nyttor som skapats hittills både internt men även i kundmötet.

16:10-16:55 EXPERTANFÖRANDE

Vilka tjänster lämpar sig för digitalisering och automatisering, och hur tar du dig an utmaningarna med de tjänster som inte kan digitaliseras?

- Vilka välfärdstjänster inom offentlig sektor är lämpliga att digitalisera och automatisera?
- Vilka välfärdstjänster är inte lämpliga att digitalisera och automatisera?
- Varför kan vissa målgrupper inte använda sig av digitaliserade tjänster?
- Hur kan du förstå och möta de målgrupper som av olika anledningar inte kan använda sig av digitaliserade tjänster?



Ida Lindgren
Biträdande professor
Linköpings universitet

Ida Lindgren arbetar som biträdande professor i informatik och är forskningsledare för avdelningen för informationssystem och digitalisering vid Linköpings universitet. Hon har ett brett intresse för hur arbete kan digitaliseras och vad digitalisering får för konsekvenser för olika aktörer i samhället. I sin forskning är hon framför allt intresserad av digitalisering av offentliga välfärdstjänster, konsekvenser av digitalisering för medborgares tillgång till välfärdstjänster, samt digitalisering och automatisering av kunskapsintensivt arbete. Hennes forskning är tvärvetenskaplig och utförs i nära samarbete med representanter för offentlig förvaltning och teknikbolag.

16:55-17:00 SAMMANFATTNING

Moderatorn sammanfattar konferensen

17:00 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 MEDBORGARSERVICE 2023

Tid och plats

Nationell konferens 21 mars 2023 - Stockholm eller Digitalt

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

Pris konferens

Välj om du vill delta på plats eller digitalt.

Anmäl dig senast 3 februari	6.990 kr	1.500 kr i rabatt
Anmäl dig senast 10 mars	7.490 kr	1.000 kr i rabatt
Ordinarie pris	8.490 kr	

Mängdrabatt

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv endast **6.490 kr** per person.

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.

*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 behov och krav
- ✓ Möjlighet att lära dig mer om hur man kan organisera verksamheten för en övergripande, effektiv och optimal medborgarservice
- ✓ Lär dig hur du arbetar för att uppnå en tillgänglig och kvalitativ service med tjänster utifrån mottagarens behov och förutsättningar
- ✓ Uppdatera dig kring hur du driver och leder transformation och digitalisering av medborgarservicen för att underlätta kundmötet och effektivisera verksamhetens arbetsprocesser
- ✓ Ta del av vilka tjänster lämpar sig för digitalisering och automatisering och hur tar du dig an utmaningarna med de tjänster som inte kan digitaliseras
- ✓ Nätverka och utbyt erfarenheter med branschkollegor från hela landet!

Konferenskod: OFF1716