

**ERBJUDANDE**

Boka flera personer!

Pris från 3.990 kr

# FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2021

NATIONELL KONFERENS 18 MARS 2021

DIGITALT VIA LIVESTREAM ELLER PÅ PLATS I STOCKHOLM

**Fokus på hur digitaliseringen kan effektivisera medborgarservicen och skapa en positiv kundupplevelse**

- ▶ **Design- och användardriven verksamhetsutveckling – så skapar du värde utifrån medborgarens behov och drivkrafter**
- ▶ **Ny teknologi som stöd i verksamhetsutveckling – så kan offentlig verksamhet utvecklas med hjälp av AI**
- ▶ **Så bidrar robotisering och automatisering till effektivare arbetssätt och processer**
- ▶ **Framtidens digitala kundmöten – hur intelligent teknik kan skapa smartare och enklare kundupplevelser anpassade efter kundens behov**
- ▶ **Vad kostar medborgarservice och hur kan du anpassa kundmötet utifrån detta?**

## TALARE OCH PRAKTIKFALL

**Brita Rösblad**  
Digitaliseringschef  
Nacka kommun

**Anna-Maria Röstlund**  
Biträdande enhetschef  
Nacka kommun

**Nader Svärd**  
Biträdande avdelningschef  
Tillväxtverket

**Göran Sundin**  
Utvecklingsstrateg  
Skatteverket

**Anders Enmark**  
Digital strateg  
Lantmäteriet

**Emelie Simonsson**  
Verksamhetsutvecklare  
Lantmäteriet

**Annika Koponen**  
Kommunikationsstrateg  
Pensionsmyndigheten

**Lars Pettersson**  
Enhetschef  
Pensionsmyndigheten

**Charlotte Edbom**  
Utvecklingsstrateg  
Försäkringskassan

**Emma Tahan**  
Resultatsenhetschef  
Södertälje kommun

**Fanny Lindström**  
Verksamhetsutvecklare  
Södertälje kommun

**Martin Liabäck**  
Enhetschef, Kontakt  
Linköpings kommun

## MODERATOR OCH TALARE



**Anna Grieves**  
VD  
Savvy Design Collaborative

# Framtidens smarta medborgarservice 2021

NATIONELL KONFERENS 18 MARS 2021

DIGITALT VIA LIVESTREAM ELLER PÅ PLATS I STOCKHOLM

## TORSDAG 18 MARS

### 08:30-09:00 REGISTRERING

Registrering med kaffe och smörgås.

### 09:00-09:10 INLEDNING

Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till konferensens moderator.



**Anna Grieves**  
VD  
Savvy Design Collaborative

### 09:10-09:50 EXPERTANFÖRANDE

#### Förmågan att göra rätt sak på rätt sätt – så skapar du värde för medborgarna utifrån deras behov och drivkrafter

- Förändringskraften i att sätta människan i centrum
- Hur digitaliserar man utifrån empati för den man finns till för?
- Verktyg och metoder för hållbara arbetssätt



**Anna Grieves**  
VD  
Savvy Design Collaborative

Anna Grieves har 20 års erfarenhet av att arbeta med design- och användardrivna förändringsprocesser i organisationer. Hon har sin bakgrund i Transformator Design, ett konsultföretag som tidigt satte kartan för kunddriven tjänste- och organisationsutveckling i Sverige. Anna har samarbetat med flera aktörer inom offentlig sektor så som Arbetsförmedlingen, SCB, Kronofogden och Systembolaget. Idag driver Anna design och förändringskonsultföretaget Savvy Design Collaborative.

### 09:55-10:35 PRAKTIKFALL

#### Framtidens digitala medborgarservice i Nacka kommun – så mycket mer än bara videomöten

- Så möjliggör vi bästa service till medborgarna genom att etablera mer effektiva arbetssätt genom digitalisering
- Det digitala kundmötet – så arbetar vi för en medborgarservice som svarar upp mot morgondagens behov
- Så bidrar robotisering och automatisering till kortare handläggningstider, snabbare service samt frigör tid till mer komplexa arbetsuppgifter



**Brita Rösblad**  
Digitaliseringschef  
Nacka kommun



**Anna-Maria Röstlund**  
Biträdande enhetschef  
Nacka kommun

Brita Rösblad har under hela sin yrkesbana arbetat med IT- och digitaliseringsfrågor inom både offentlig och privat sektor, bl.a. på Microsoft. Som digitaliseringschef på Nacka ansvarar hon för den gemensamma IT-plattformen och för att möjliggöra digitalisering av kommunens verksamhet. Anna-Maria Röstlund ansvarar för applikationsgruppen, för att utveckla förvaltningsmodellen samt är IT-nära objektsägare för

kommunens stöd- och verksamhetssystem. Anna-Maria har en gedigen erfarenhet av webb, intranät, digitaliserings- och verksamhetsutveckling och har med stort fokus på kundnytta och användarupplevelse drivit projekt på tidigare arbetsplatser som H&M, Skanska och Familjebostäder.

### 10:35-11:05 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

### 11:05-11:45 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**  
Biträdande avdelningschef  
Tillväxtverket

Nader Svärd är biträdande avdelningschef för kunskapsutveckling 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.

### 11:50-12:30 PRAKTIKFALL

#### Framtidens digitala kundmöten – så skapar vi smarta och kundfokuserade tjänster med AI

- Hur kan AI och ny teknik underlätta för kunden och skapa enkla kundupplevelser trots komplexiteten i våra tjänster?
- Så fungerar artificiell intelligens i praktiken – erfarenheter, insikter och lärdomar
- Hur har kunderna tagit emot de nya digitala arbetssätten och tjänsterna?
- Så stärker vi förtroendet hos våra användare genom att mäta och analysera kundnöjdhet



**Göran Sundin**  
Utvecklingsstrateg  
Skatteverket

Göran arbetar som strateg på Skatteverket med fokus på hållbar utveckling, möjligheter och hot med nya tekniker, att driva innovation och få det att hända med Artificiell intelligens. Detta ledde bl.a till införandet av Skatteverkets första digitala medarbetare "Skatti" som Göran kommer att dela med sig av under anförandet.

### 12:30-13:30 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

### 13:30-14:10 PRAKTIKFALL

#### Lantmäteriets första AI – en chatbot som, så småningom, svarar innan kunden frågar!

- Så implementerar vi en externt exponerad AI-baserad virtuell assistent för att minska onödig efterfrågan

# Framtidens smarta medborgarservice 2021

NATIONELL KONFERENS 18 MARS 2021

DIGITALT VIA LIVESTREAM ELLER PÅ PLATS I STOCKHOLM

- Vilka positiva effekter ser Lantmäteriet med att införa AI?



**Anders Enmark**  
Digital strateg  
Lantmäteriet



**Emelie Simonsson**  
Verksamhetsutvecklare  
Lantmäteriet

Anders är digital strateg på Innovationsenheten på Lantmäteriet och projektledare för införande av chatbot. Han är även involverad i ett flertal andra innovationsinitiativ inom AI på Lantmäteriet. Emelie som är verksamhetsutvecklare på innovationsenheten har en bakgrund som handläggare på Lantmäteriets kundcenter och är produktägare för projekt chatbot.

14:15-14:55 PRAKTIKFALL

## Så har vi skapat digitala tjänster efter kundens behov i ett sammanhang där staten inte har tillgång till den information som kunden förväntar sig

- Hur skapar vi nya tjänster där individen har möjlighet att fatta medvetna beslut?
- Vad har vi åstadkommit hittills och vad återstår?



**Annika Koponen**  
Kommunikationsstrateg  
Pensionsmyndigheten



**Lars Pettersson**  
Enhetschef  
Pensionsmyndigheten

Lars är Enhetschef på Pensionsmyndighetens Utvecklingsavdelning, för Enheten Strategisk koordinering. Det innefattar arbetet med myndighetens utvecklingsportfölj samt strategiska förflyttning. Han har tidigare arbetat bland annat på Länsförsäkringar med Affärsutveckling och Marknadsanalys. Annika är kommunikationsstrateg på Pensionsmyndigheten och arbetar på kommunikationsavdelningen. Hon har tidigare arbetat på Sparbankernas Riksförbund som kommunikationschef och har tidigare innehaft olika roller inom kommunikation och marknadsföring inom privata och statliga bolag.

14:55-15:25 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

15:25-15:55 PRAKTIKFALL

## Hur AI och ny teknik skapar enkla kundupplevelser anpassade efter kundens behov

- Hur kan teknik underlätta för kunden och dölja komplexitet i våra tjänster?
- Så kan vi vara mer proaktiva i kundkontakten och ta hänsyn till kundens behov
- Så kan du förenkla för kunden genom att ta fram relevant information med intelligent teknik



**Charlotte Edbom**  
Utvecklingsstrateg  
Försäkringskassan

Charlotte Edbom arbetar som Digital Utvecklingsstrateg på Försäkringskassan med fokus på den Digitala transformationen i kundmötet. Drivkraften är att det ska vara lätt, enkelt, behovs-

anpassat och transparent för de försäkrade. Under detta anförande delat Charlotte med sig av Försäkringskassans arbete.

16:00-16:40 PRAKTIKFALL

## Att utvecklat och underhålla en robotiserad självservice som en chatbot

- Vad bör man tänka på om man vill införa en chatbot?
- Vilka lärdomar kan vi dra efter drygt ett år i drift?
- Kostnader och resurser för att driva chatbot



**Emma Tahan**  
Resultatenhetschef  
Södertälje kommun



**Fanny Lindström**  
Verksamhetsutvecklare  
Södertälje kommun

Emma Tahan är resultatenhetschef för Kontaktcenter i Södertälje kommun. Emma har jobbat på Södertäljes Kontaktcenter sedan 2015 i olika roller men är nu ytterst ansvarig för verksamheten. Fanny Lindström är verksamhetsutvecklare på Kontaktcenter i Södertälje Kommun och har jobbat på kontaktcenter sedan 2017 då hon började som kommunvägledare. Idag är det Fanny som ansvarar för Södertälje kommuns kontaktcenters digitala utveckling.

16:45-17:25 PRAKTIKFALL

## Vad kostar medborgarservice och hur kan du anpassa kundmötet utifrån detta?

- Var uppstår kostnaden för ärendehantering?
- Definition av lösningsgrad – skillnaden mellan kundfokuserat-, processfokuserat- och internfokuserat lösningsgrad
- Hur kan du på ett kostnadseffektivt sätt förbättra och utveckla kundmötet och medborgarservice med hjälp av AI och ny teknik?



**Martin Liabäck**  
Enhetschef, Kontakt  
Linköping

Martin Liabäck har arbetat med sälj och service hela sitt liv och bland annat hunnit med projektledning vid Icehotel och uppbyggnad av IKEA i Japan. De senaste åren har han varit med och byggt upp ett kommunalt kontaktcenter i Linköping och jobbar för att smälta samman det bästa från offentlig och privat verksamhet – allt för att öka nyttan hos kund på ett hållbart sätt.

17:25-17:30 SAMMANFATTNING OCH AVSLUTNING

Moderatorn sammanfattar och avslutar konferensdagen.

## 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](mailto:janne.huttunen@abilitypartner.se)

# FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2021

## Tid och plats

Nationell konferens 18 mars 2021 Stockholm  
Välj mellan att vara på plats centralt i Stockholm eller  
följa konferensen digitalt via livestream

## Pris konferens

	På plats	Digitalt
Anmäl dig senast 5 februari	5.990 kr	4.990 kr
Anmäl dig senast 5 mars	6.790 kr	5.790 kr
Ordinarie pris	7.490 kr	6.490 kr

I konferenspriset på plats ingår frukost, kaffe, lunch och dokumentation. I det digitala konferenspriset ingår dokumentation och att du kan ta del av streamat material efteråt.

## Mängdrabatt

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv 4.990 kr exkl. moms per person vid deltagande på plats och 3.990 kr per person vid deltagande digitalt.

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

DU KAN TA DEL AV KONFERENSEN PÅ PLATS I  
STOCKHOLM ELLER DIGITALT VIA LIVESTREAM!

LÄS MER PÅ VÅR HEMSIDA!

## Allmänna villkor

Se vår allmänna villkor på  
[www.abilitypartner.se/allmanna-villkor](http://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](mailto:sales@hasselbacken.com). Ange kod: Ability Partner - Part

**Pop House Hotel** - Djurgårdsvägen 68. Tfn 08-502 541 40  
Bokning: [frontdesk@pophouse.se](mailto: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](http://www.abilitypartner.se)  
[bokning@abilitypartner.se](mailto:bokning@abilitypartner.se)  
08-694 91 00

## GODA SKÄL ATT DELTA PÅ KONFERENSEN

- ✓ Möjlighet att lära dig mer om hur du skapar värde för medborgarna utifrån deras behov och drivkrafter
- ✓ Ta del av hur du använder ny teknologi som AI som stöd i verksamhetsutvecklingen
- ✓ Lär dig mer om hur robotisering och automatisering kan bidra till effektivare arbetssätt och processer
- ✓ Få kunskap om hur intelligent teknik kan skapa smartare och enklare kundupplevelser anpassade efter kundens behov
- ✓ Få insikt i vad medborgarservice kostar och hur kan du anpassa kundmötet utifrån detta
- ✓ Nätverka och utbyt erfarenheter med branschkollegor runt om i hela landet

© Ability Partner 2021