

TELEKOM IDAG CONNECT23

EN HELDAG MED INSPIRATION OCH FÖRDJUPNING

27 april 2023
Quality Hotel Globe i Stockholm

08:00 - 08:50 Registrering och frukost

Innan programmet startar är du välkommen att registrera dig. Vi bjuder också på en frukostmacka och kaffe och te.

08:50 - 09:00 Välkommen!

Telekom idags chefredaktör Kalle Anrell som är moderator för dagen inleder programmet tillsammans med biträdande moderator Mats Stålbrost.

Talare



KALLE ANRELL

Chefredaktör Telekom idag

Kalle Anrell är dagens moderator.



MATS STÅLBROST

Redaktör Telekom idag

Mats Stålbrost är redaktör för Telekom idags nyhetsbrev Contact Center. Han är expert på det moderna kundmötet. Idag är han moderator.

09:00 - 10:20 Pass 1: Framtidsspaningar om kommunikation och kundmöte

Talare



JESSICA LEVIN

Försäljningschef, Telenor

Jessica Levin har en bred erfarenhet från Telekom-Sverige där hon haft ledande roller på Telia, Tele2 och Telenor. Idag är hon ansvarig för företagsmarknaden på den stora operatören.



EMMA BERGLUND

Customer Experience Specialist,
Telia

Emma Berglund är projektledare på Telia för kunder som vill utveckla sina kunskapsdatabaser, chattbotsplattformar och sitt digitala kundmöte.

09:00

Framtidens professionella kommunikation

Jessica Levin från Telenor berättar om de senaste trenderna för professionell kommunikation. Företagstelefoner blir en allt mer central del i verksamheternas vardag. 5g, automatisering, artificiell intelligens och integrationer är fyra viktiga områden som påverkar de flesta.

Talare



JESSICA LEVIN
Försäljningschef, Telenor

Jessica Levin har en bred erfarenhet från Telekom-Sverige där hon haft ledande roller på Telia, Tele2 och Telenor. Idag är hon ansvarig för företagsmarknaden på den stora operatören.

09:45

Framtidens digitala kundmöte

Emma Berglund är expert på digitala kundmöten på Telia. Hon kommer att berätta om de viktigaste trenderna och framtidens möjligheter att möta kundernas önskemål om god service. Emma Berglund kommer att ge exempel på situationer där chattbotar lyfter kundmötet och kompletterar mänskliga medarbetare.

Talare



EMMA BERGLUND
Customer Experience Specialist,
Telia

Emma Berglund är projektledare på Telia för kunder som vill utveckla sina kunskapsdatabaser, chattbotsplattformar och sitt digitala kundmöte.

10:20 - 10:30 Presentation av utställarna

Varje utställare får tio sekunder på sig att fånga ert intresse från scenen i en klassisk hisspitch.

10:30 - 10:55 Förmiddagspaus med kaffe och mingel

Fyll på med kaffe och fika medan du minglar med besökare och utställare. Passa också på att tävla i dagens tävling!

10:55 - 11:55 Pass 2: Framtidsspaningar om kontoret

Talare

Petter Damré är ansiktet utåt för distributören Isicom som jobbar med flera av de stora



PETTER DAMRÉ

Expert modern mötesteknik,
Isicom

tillverkarna inom headset- och videoutrustning.



LINUS CANSBY

Digital konsult, Exobe

Linus Cansby är en av Sveriges ledande experter på digitalt samarbete. Ofta har han ett stort fokus på Teams - och har fått titeln MVP av Microsoft. Exobe hjälper sina kunder att få bättre mötes- och kommunikationslösningar.

10:55 Framtidens ljud och video

Petter Damré från Isicom tar dig med på en resa in i framtidens mötesteknik, headset och personliga videokameror. Det digitala mötet ställer allt större krav på rätt teknik för att ge bästa möjliga gestaltning av dig själv - oavsett om det handlar om ljud eller video.

Talare



PETTER DAMRÉ

Expert modern mötesteknik,
Isicom

Petter Damré är ansiktet utåt för distributören Isicom som jobbar med flera av de stora tillverkarna inom headset- och videoutrustning.

11:25 Framtidens digitala arbetsplats

Alla verksamheter blir mer och mer digitala. Linus Cansby går igenom de stora trenderna för digitalt samarbete nu och i framtiden. Den digitala arbetsplatsen är en viktig del av medarbetarnas möjligheter att genomföra sina arbetsuppgifter.

Talare



LINUS CANSBY

Digital konsult, Exobe

Linus Cansby är en av Sveriges ledande experter på digitalt samarbete. Ofta har han ett stort fokus på Teams - och har fått titeln MVP av Microsoft. Exobe hjälper sina kunder att få bättre mötes- och kommunikationslösningar.

11:55 - 12:00 Genomgång av eftermiddagens spårval

Kalle Anrell och Mats Stålbrost berättar om eftermiddagens 20 olika föreläsningar för de fyra spårvalen.

Talare



KALLE ANRELL

Chefredaktör Telekom idag

Kalle Anrell är dagens moderator.



MATS STÅLBROST

Redaktör Telekom idag

Mats Stålbrost är redaktör för Telekom idags nyhetsbrev Contact Center. Han är expert på det moderna kundmötet. Idag är han moderator.

12:00 - 13:00 Lunchpaus i utställningen med mingel

Nu är det dags att fylla på med lite lunch från restaurangen på Quality Hotel Globe. Maten serveras i anslutning till utställningen. Chansen finns fortfarande att vara med i vår tävling.

13:00 - 16:10 Tema: framtidens kundmöte

Talare



JESPER SJÖLANDER

Tjänsteutvecklare,
Arbetsförmedlingen



INGELA SUNDLÖF

Produktägare,
Arbetsförmedlingen



NICKLAS MATTSSON

Enhetschef, Byggnads



ROBIN LEIJON

Grundare, Connectel



ULLA EMMERSTORFER

Kundservicechef, If



PATRIC KLAREMO
Grundare, Millwater

13:00

Avanzas resa mot framtidens kundmöte

Nätbanken Avanza har som målsättning att alltid leverera kundservice i världsklass, även när oron sveper över det finansiella systemet. Annika Cederbrand är kundservicechef på nätbanken Avanza och har mångårig erfarenhet av finansvärlden och av arbete på stora banker. Hon kommer till Connect för att berätta om Avanzas resa för att skapa framtidens kundmöte.

Talare



ANNIKA CEDERBRAND
Kundservicechef, Avanza

13:35

Så använder Byggnads en röstbot för att lyfta medlemsmötet

Fackförbundet Byggnads använder sig av både en chattbot och en röstbot för att öka tillgängligheten i medlemsmötet. Nicklas Mattsson, som är enhetschef på Byggnads medlemscenter, berättar om erfarenheterna från botarna och hur man vill utveckla medlemsmötet i framtiden.

Talare



NICKLAS MATTSSON
Enhetschef, Byggnads

14:05

Eftermiddagspaus med mingel

15:05

Paneldebatt: framtidens kundmöte

Vi samlar tre experter för att diskutera olika aspekter av framtidens kundmöte. Vilka är de viktigaste trenderna och vilka utmaningar måste vi fokusera på att lösa?

Talare



JESPER SJÖLANDER
Tjänsteutvecklare,
Arbetsförmedlingen



ROBIN LEIJON
Grundare, Connectel



PATRIC KLAREMO
Grundare, Millwater

15:40 Framtidens säkra kundmöte

I en tid med ökade telefonbedrägerier behöver företag sätta trygghet högt på agendan så att kunder vågar svara. Med hjälp av ny teknik kan företag identifiera sig gentemot såväl privatpersoner som andra verksamheter för att visa sin företagstillhörighet. Lisa Hasselgren berättar om hur tvåvägsidentifiering och Säkra Samtal kom till.

Talare



LISA HASSELGREN
Grundare, Securifid

13:00 - 16:10 Tema: framtidens ledarskap och analys i kontaktcentret

Talare



NATE NGUYEN
Affärsutvecklare, Capturi.



VICTOR FRÖSSLING
Senior Consultant CX, Redway



FREDERIC LAZIOU
Vd, Puzzel



TINA WAHLROTH
Styrelseordförande, Kontakta



MAGNUS GEVERTS
Produktchef, Calabrio

13:00

Bygg en kundfokuserad organisation - genom att mäta och analysera rätt

Victor Frössling, senior konsult inom CX på konsultföretaget Redway, har lång erfarenhet av att hjälpa företag att modernisera kundmötet. I dag har vi stora möjligheter att ta pulsen på våra kunder i hopp om att förbättra upplevelsen längs kundresan, men använder vi verkligen insikterna rätt? Victor berättar om vad som är viktigast att analysera och hur man kan arbeta tvärfunktionellt för att skapa ett kundfokus i hela organisationen.

Talare



VICTOR FRÖSSLING
Senior Consultant CX, Redway

13:35

Skapa engagemang hos dina medarbetare - innan kunderna lämnar er!

 Talarpunkt från sponsor

Spelplanen för kundservice har förändrats och kunderna kräver att ärenden ska hanteras enklare och snabbare. Som ledare behöver du engagera medarbetarna till att skapa den bästa kundupplevelsen. Vilken data måste du ha koll på? Vilket ledarskap skapar motiverade medarbetare och lojala kunder? CX-experterna David Scharfstein och Maria Sjödin Nilsson delar sina och Brilliants erfarenheter av kundservice utveckling de senaste 20 åren och vad som kommer att krävas framöver.

Talare



MARIA SJÖDIN NILSSON
Kundansvarig, Brilliant Future



DAVID SCHARFSTEIN
Kundansvarig, Brilliant Future

14:30

Paneldebatt: så jobbar framtidens agenter

Kunderna ställer allt högre krav på att få snabb och korrekt information när de kontaktar din organisation. Samtidigt pågår en digitalisering av kundmötet, där ny teknik ger helt nya möjligheter till automatisering och ökad tillgänglighet i olika kanaler. Vi har samlat tre experter för att diskutera hur agenternas roll förändras i framtiden och hur vi skapar en strategi för att lyckas.

Talare



FREDERIC LAZIOU
Vd, Puzzel



TINA WAHLROTH
Styrelseordförande, Kontakta



MAGNUS GEVERTS
Produktchef, Calabrio

15:05

5 viktiga insikter från 25 miljoner samtal - Folkspels resa med samtalsanalys

Vill du ha fem viktiga insikter från 25 miljoner kundsamtal som kan hjälpa er i ert kundcenter redan imorgon? Folkspel och Capturi berättar hur Folkspel har arbetat med samtalsanalys för att lyfta deras kundcenter till nya höjder.

Talare



NATE NGUYEN

Affärsutvecklare, Capturi.



AHMAD-SHAH SAID

Kundcenteransvarig, Folkspel

15:40

Här är fördelarna med att ISO-certifiera kontaktcentret

Kundserviceföretaget H1 Communication baserar sin verksamhet på den globala ISO-standarden för kontaktcenter sedan lång tid tillbaka och blir inom kort det första svenska företaget att kamma hem en certifiering. På Connect kommer de att berätta om innehållet i standardens olika delar och vilka fördelar den medför för dagens moderna kontaktcenter.

Talare



MAGNUS LARSSON

CIO, H1 Communication



MARIE KÅGEMAN

COO, H1 Communication

13:00 - 16:10 Tema: framtidens samarbete

Talare



MÅRTEN HELLEBRO

Digital konsult, Cloudway

Mårten Hellebro har varit med på många av de senaste Connect-eventen som sidekick till moderatorerna. Till vardags hjälper han Cloudways kunder att få ut maximalt av sina Microsoft-investeringar. Han driver Teams-podden tillsammans med förmiddagens talare Linus Cansby.



MARTINA KLINGVALL

Vd och grundare, Telness



LIONA ISLAMIAN
Marknadschef, Dstny



JOHAN ÅBERG
Produktchef, Lynes



JACOB KINDGREN
Expert Collaboration, Cisco

Jacob Kindgren är specialist på videomöten hos tillverkaren Cisco inom området Collaboration där han arbetar med att utveckla det hybrida mötet hos Ciscos kunder. Jacob har jobbat med digitala möten de senaste 15 åren utöver Cisco hos bland annat Atea, Karolinska universitetssjukhuset och Office Management.



JON STRINDLUND
Channel Manager, Poly

13:00

Släpp loss Teams i din verksamhet

Microsoft Teams är så mycket mer än bara chatt och möten. Det är ett samarbetsverktyg som rätt använt kan frigöra tid för dig och ditt team, med färre och kortare möten, bättre överblick och snabbare beslut utan att du behöva jobba mer. Teams-experten Mårten Hellebro visar upp sina bästa tips och trix från hans kundprojekt på hur du och ditt team kan använda de verktyg ni redan har för att släppa loss teamets fulla potential.

Talare



MÅRTEN HELLEBRO
Digital konsult, Cloudway

Mårten Hellebro har varit med på många av de senaste Connect-eventen som sidekick till moderatorerna. Till vardags hjälper han Cloudways kunder att få ut maximalt av sina Microsoft-investeringar. Han driver Teams-podden tillsammans med förmiddagens talare Linus Cansby.

13:35

Så tar vi Trafikverket till en modern mötesplats

Trafikverket var en av myndigheterna som var med i det stora Esam-samarbetet för att undersöka alternativ till Microsoft Teams. Erik Enocksson var en av de drivande i projektet. På Connect23 berättar han om myndighetens arbete för att hitta teknik och arbetssätt för mer moderna möten i digitala plattformar.

Talare



ERIK ENOCKSSON
Enterprise Arkitekt, Trafikverket

14:05 Eftermiddagspaus med mingel

14:30 Paneldebatt: Så blir framtidens telefoni

Telefoni fortsätter utvecklas - både för små och stora kunder och i privat och offentlig sektor. Enkelhet att administrera, avancerade integrationer mot andra system som verksamheten använder och mer och mer avancerade funktioner. Vi har samlat tre experter för att diskutera hur framtidens telefoni blir.

Talare



MARTINA KLINGVALL
Vd och grundare, Telness



LIONA ISLAMIAN
Marknadschef, Dstny



JOHAN ÅBERG
Produktchef, Lynes

15:05 Lyckas i det hybrida arbetslivet

 Talarpunkt från sponsor

Hur man skapar produktivitet och engagemang hos medarbetare och kollegor i det hybrida arbetslivet. Jon Strindlund från Poly delar med sig av exempel från olika verksamheter som lyckas.

Talare



JON STRINDLUND
Channel Manager, Poly

15:40

Samarbeta med andra - med olika lösningar

Det finns mängder av samarbetslösningar på marknaden idag, som Teams, Zoom, Google Meet med flera. Hur löser man som företag eller offentlig sektor utmaningen med att hantera samarbete utanför den egna organisationen? Jacob Kindgren från Cisco går igenom tänkbara lösningar.

Talare



JACOB KINDGREN
Expert Collaboration, Cisco

Jacob Kindgren är specialist på videomöten hos tillverkaren Cisco inom området Collaboration där han arbetar med att utveckla det hybrida mötet hos Ciscos kunder. Jacob har jobbat med digitala möten de senaste 15 åren utöver Cisco hos bland annat Atea, Karolinska universitetssjukhuset och Office Management.

13:00 - 16:10 Tema: framtidens kontor

Talare



MÅNS GJÖTTERBERG
Ansvarig mötesteknik, Office
Management



MIKAEL LUNDMAN
Vd, Proptivity

Mikael Lundman har mer än 20 års internationell erfarenhet från Telekom och Tech. Han inledde karriären på Ericsson, och har därefter bland annat jobbat på McKinsey & Company i Stockholm och med investeringar. Han har lett Proptivity sedan 2021.



AMANDA STERNER
Digital konsult, Advania



NINA RAPP
Affärsområdeschef, Microsoft



OLE MYGIND
Säljchef norra Europa, Zoom

13:00

Ett kontor där man vill vara

Olika typer av samarbeten kräver olika ytor och mötesplatser. Dessa kan utvecklas för att bättre klara av kraven som ställs i en hybrid värld där alla människor ska kunna delta – i mötesrummet eller från hemmakontoret. Måns Gjötterberg, ansvarig för mötesteknik på jätten Office Management, tar med sig massor av lyckade exempel från kunder.

Talare



MÅNS GJÖTTERBERG
Ansvarig mötesteknik, Office
Management

13:35

Hantera kontorets nya utmaningar

 Talarpunkt från sponsor

Open Office är den nya verklighet som företag och anställda står inför efter pandemin när det gäller arbetsplats och arbetsmiljö. Hör Epos Theis Mørk ge sina perspektiv på framtidens arbete – det är utmaningar och möjligheter – och hur samarbetsenheter spelar en affärskritisk roll när det gäller effektivt virtuellt samarbete i en global ekonomi.

Talare



THEIS MØRK
Vice President, Global Product
Management, Epos

14:05

Eftermiddagspaus med mingel

14:30

Paneldebatt: Så blir framtidens möten lyckade - från kontoret och hybridvärlden

Vi samlar tre experter för att diskutera om man får till lyckade digitala möten - oavsett var vi jobbar. Amanda Sterner, Nina Rapp och Ole Mygind har stor erfarenhet av att hjälpa verksamheter till bra mötesrutiner.

Talare



AMANDA STERNER
Digital konsult, Advania



NINA RAPP
Affärsområdeschef, Microsoft



OLE MYGIND
Säljchef norra Europa, Zoom

15:05 Välj rätt projekt för privat 5g-nät

Nokia har varit med och byggt 500 privata mobilnät runt om i världen. Peter Wennerström, ansvarig för strategi och affärsutveckling för Nokia i Europa, berättar om när det passar med ett privat 5g-nät och när det passar bättre med operatörs-tjänster. Han går också igenom nycklarna till vilka projekt som blir lyckade.

Talare



PETER WENNERSTRÖM
Ansvarig för strategi och
affärsutveckling för Nokia i
Europa

15:40 Så tar du chansen att få bra inomhustäckning med 5g

Mobilnäten för 5g blir allt mer utbyggda, men oftast har signalerna svårt att komma in i byggnader så att inomhustäckningen blir tillräckligt bra. Mikael Lundman från Proptivity berättar om lösningar som gjorts i lagerlokaler, byggvaruhus och i vanliga kontorsbyggnader.

Talare



MIKAEL LUNDMAN
Vd, Proptivity

Mikael Lundman har mer än 20 års internationell erfarenhet från Telekom och Tech. Han inledde karriären på Ericsson, och har därefter bland annat jobbat på McKinsey & Company i Stockholm och med investeringar. Han har lett Proptivity sedan 2021.

16:10 - 16:20

Snabb bensträckare

Snabb bensträckare innan sista passet.

16:20 - 16:50 Så jobbar Arbetsförmedlingen med digitaliseringen av kundmötet

Digitala kundmöten blir allt viktigare för Arbetsförmedlingen. Tjänsteutvecklaren Jesper Sjölander kommer tillsammans med produktägarna Ingela Sundlöf och Patrik Axenbo berätta om resan från manuell till digital möteshantering.

Talare



JESPER SJÖLANDER
Tjänsteutvecklare,
Arbetsförmedlingen



INGELA SUNDLÖF
Produktägare,
Arbetsförmedlingen



PATRIK AXENBO
Produktägare,
Arbetsförmedlingen

16:50 - 16:55 Summering och prisutdelning

Dagen sammanfattas från scenen och vinnarna i dagens tävling presenteras.

Talare



KALLE ANRELL
Chefredaktör Telekom idag

Kalle Anrell är dagens moderator.



MATS STÅLBROST
Redaktör Telekom idag

Mats Stålbrost är redaktör för Telekom idags nyhetsbrev Contact Center. Han är expert på det moderna kundmötet. Idag är han moderator.

16:55 - 18:30 Post Connect - quiz, mingel och eftersnack

Stanna kvar på ett roligt mingel sponsrat av Epos. Diskutera dagens insikter och tävla i ett roligt quiz. Vi bjuder på dryck och tilltugg.
