TELEKOM IDAG

CONNECT23 CONTACT CENTER

FRAMTIDENS KUNDMÖTE MED FOKUS PÅ MÖJLIGHETER, LEDARSKAP OCH ANALYS

8 november 2023
Stockholmsmässan, T-delen

08:00 - 09:00 Registrering och frukost

Innan programmet startar är du välkommen att registrera dig. Vi bjuder på kaffe och en smörgås!

09:00 - 09:10 Välkomna!

T1

Telekom idags chefredaktör Mats Stålbröst som är moderator för dagen inleder programmet.

09:10 - 09:50 Framgångsfaktorerna som lyfter kommunala kontaktcenter

T1

Som grundare av konsultföretaget Millwater, som hjälper kommuner att utveckla sin verksamhet, har Patric Klaremo djup insikt i hur man bygger upp och utvecklar ett kommunalt kontaktcenter, inte minst när det gäller möjligheterna att samarbeta med kommunala bolag.

Talare

PATRIC KLAREMO
Kundserviceexpert, Millwater

Grundare av konsultföretaget Millwater, som hjälper kommuner att utveckla sin verksamhet.

09:50 - 10:30 Från det fruktade till det hoppfulla kundmötet

T1

Framtidens kundmöte kommer att vara mer automatiserat, personligt, proaktivt och sömlöst över olika kanaler. Teknologier som ai och automatisering kommer att effektivisera hanteringen av rutinmässiga ärenden och ge medarbetarna mer tid och resurser att fokusera på mer komplexa frågor och att skapa en positiv kundupplevelse. Många av oss känner till det här men hur gör vi egentligen för att ta oss dit? Vad krävs av företaget, ledarskapet och medarbetarna för att hänga med på resan och motsvara kundernas

ständigt ökade förväntningar?

Talare

EMILIE LOMAN
Serviceproffs, Wowservice.

Emilie Loman är ett serviceproffs med över 20 års erfarenhet av kundservice, kundupplevelser och kommunikation. Hon utbildar, föreläser och skriver om service. Emilie driver Sveriges första podd om service, Wowpodden, och är medförfattare till Servicehandboken - Inspiration till professionellt kundbemötande.
Sedan 2016 driver hon Serviceproffsen Wowservice AB med visionen att höja statusen på serviceyrket.

10:30 - 10:40 Presentation av utställarna

T1

10:40 - 11:05 Förmiddagspaus med kaffe och mingel

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

11:05 - 11:40 Därför måste ledningen engagera sig i kundmötet

T1

Företag med de mest lojala kunderna växer 2,5 gånger snabbare än sina konkurrenter och det är ledningens ansvar att skapa en kultur som ger lojala kunder. Johan Hägglund förklarar varför och hur ledningen bör engagera sig i cx-strategin för att utveckla hela företaget.

Talare

JOHAN HÄGGLUND
Senior Account Executive, Genesys

Johan Hägglund har grundat flera bolag i telekombranschen och även arbetat som CX-konsult. På Genesys hjälper han nu svenska företag att vinna i den globala konkurrensen med hjälp av att kunna erbjuda bättre kundservice. Johan brinner även för att skapa kundorienterade organisationer.

11:40 - 12:00 Paneldebatt: Så skapar vi framtidens kundmöte

T1

Vi samlar förmiddagens talare för att sätta ihop teknik, organisation och agenter till en helhet. Hur bra kan framtidens kundmöte bli om vi får till alla aspekter optimalt?

Talare

JOHAN HÄGGLUND
Senior Account Executive, Genesys

Johan Hägglund har grundat flera bolag i telekombranschen och även arbetat som CX-konsult. På Genesys hjälper han nu svenska företag att vinna i den globala konkurrensen med hjälp av att kunna erbjuda bättre kundservice. Johan brinner även för att skapa kundorienterade organisationer.

EMILIE LOMAN
Serviceproffs, Wowservice.

Emilie Loman är ett serviceproffs med över 20 års erfarenhet av kundservice, kundupplevelser och kommunikation. Hon utbildar, föreläser och skriver om service. Emilie driver Sveriges första podd om service, Wowpodden, och är medförfattare till Servicehandboken - Inspiration till professionellt kundbemötande.
Sedan 2016 driver hon Serviceproffsen Wowservice AB med visionen att höja statusen på serviceyrket.

PATRIC KLAREMO
Kundserviceexpert, Millwater

Grundare av konsultföretaget Millwater, som hjälper kommuner att utveckla sin verksamhet.

12:00 - 13:00 Lunchpaus i utställningen

Nu är det dags att fylla på med lite lunch som serveras i utställningsområdet. Ta också chansen att delta i vår tävling med fina priser.

13:00 - 16:00 Spår: Modernt kundmöte

T2

Under eftermiddagen fördjupar vi oss i det moderna kundmötet. På fem föreläsningar får du chansen att ta del av aktuella case från privat och offentlig sektor, spännande teknikmöjligheter och experter som ger konkreta råd. Spåret modereras av Mårten Hellebro.

Talare

MÅRTEN HELLEBRO
Moderator och Teams-expert på Cloudway

13:00 Så jobbar Telness med kundresor

T2

Upptäck hur Telness jobbar med kundupplevelsen genom innovativ teknik, en dynamisk företagskultur och ett starkt fokus på kundcentricitet. Vi delar insikter om hur vår digitala strategi och kulturella värderingar skapar en smidig och personlig service. Få en inblick i hur vår kund först-filosofi formar allt från produktutveckling till kundsupport.

Talare

VAHDAT ZEHTAB
Vd, Telness

Vahdat Zehtab är nytillträdd vd på Telness

13:30 Skalbar kundservice i en automatiserad framtid

T2

Stefan Holm på EasyPark kommer till Connect 23 för att tala om EasyPark Groups utmaningar som ett globalt och snabbt växande bolag där effektiv och kvalitativ kundservice värderas högt. Hur kan smarta lösningar och verktyg för kontakthantering och bemanningsplanering hjälpa en organisation som har en komplex uppsättning och höga krav på tillgänglighet att möta framtiden?

Talare

STEFAN HOLM
Wfm-expert, Easypark

14:00 Talarpunkt från partner: Artvise - så mycket mer än bara ett kontaktcenter

Talarpunkt från partner

Mauritz Wahlqvist berättar om hur Artvise hjälper olika typer av kunder att skapa mer än bara ett kontaktcenter. Han pratar om hur du får din kund att alltid vara en nöjd kund (eller i alla fall för det mesta), hur vår produkt kan användas och anpassas efter kundens behov och önskemål. Hur man kan förenkla processer och skapa ett snabbare flöde utan att något faller mellan stolarna. Kom, lyssna och bli inspirerad kring hur vi kan hjälpa dig.

Talare

MAURITZ WAHLQVIST
Head of Sales, Artvise

MATTIAS PETTERSSON
Artvise

14:30 Eftermiddagspaus med mingel

15:00 Hur skapar man värde genom kundresan?

T2

Framgångsrika företag har insett att allt handlar om kundupplevelse, och många företag förstår att hur ett företag levererar till sina kunder är lika viktigt som vad det levererar. Marie kommer att prata om hur man skapar en effektiv och kundcentrerad strategi, som gynnar kunder, anställda och verksamhetens resultat. Hon delar med sig av våra bästa tips och de vanligaste misstagen.

Talare

MARIE KÅGEMAN
COO, H1 Communication

Marie Kågeman har arbetat i snart 20 år med kundservice, idag har hon rollen som COO på H1, en del av Responda Group. En av Maries stora passioner är att aktivt bidra till branschens utveckling och samtidigt belysa vikten av kundens upplevelse i kontakt med kundservice.

15:30 Paneldebatt: offentlig vs privat sektor

T2

Hur skiljer sig kundmötet åt i privat sektor jämfört med offentlig sektor? Vilka är skillnaderna och likheterna? Ställer medborgaren i en kommun andra krav på kundmötet och hur används den nya ai-tekniken? Vi har samlat tre experter för ett spännande samtal om kundmötet.

Talare

MALIN BERGSTRÖM
Konsult, Agima Management

Malin har arbetat som chef i kontaktcenter i kommuner som Sollentuna, Järfälla och Stockholm. Hon är arbetar med verksamhetsutveckling och chefsstöd inom allt som rör service.

SOFIA TINGÅKER
Sektionschef samordningssektionen, Regeringskansliet

Sofia Tingåker är Sektionschef samordningssektionen, Regeringskansliet och har tidigare varit enhetschef för kontaktcenter på Täby Kommun.

MALIN ANGLERT
Kundservicechef på Tele2 och

Comviq

MÅRTEN HELLEBRO
Moderator och Teams-expert på Cloudway

13:00 - 16:00 Spår: Det moderna digitala kundmötet

T4

Spåret modereras av Emma Berglund.

Talare

EMMA BERGLUND
Customer experience Specialist, Telia.

Emma Berglund är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är hon projektledare på Telia för kunder som vill utveckla sina kunskapsdatabaser, chattbotplattformar och det digitala kundmötet.

13:00 Så kan Microsoft Teams öka effektiviteten i kontaktcentret

T4

Vad och hur kan jag nyttja Microsoft Teams ur ett kundserviceperspektiv. Kan jag migrera eller komplettera Teams med min kontaktcenterlösning? Många företag ser över möjligheten att nyttja Microsoft Teams för all telefoni. Men vad händer då med mina talsvarsträd, slingor/svarsgrupper och kontaktcenterlösning? Anders Kasberg från Office Management visar hur du behåller en effektiv kundkommunikation vid en migration till Teams-telefoni och berättar om de nyaste funktionerna i samarbetsplattformen.

Talare

ANDERS KASBERG
Kontaktcenterspecialist, Office Management.

Anders Kasberg har varit nordisk contact center-ansvarig på Mitel, affärsområdeschef på Advania, som är nordens största Genesyspartner samt områdesspecialist på Office Management & Puzzel.

13:30 Digital kundtjänst i den sociala världen

T4

I denna presentation kommer Marko Tesanovic från Sprinklr att berätta om samspelet mellan digital kundservice och sociala medier, samt hur AI kan bidra till att minska kostnader och främja en enastående kundupplevelse.

Talare

MARKO TESANOVIC
Large enterprise account executive, Sprinklr

14:00 Talarpunkt från partner (Genesys): Dustins resa mot ökad kundnöjdhet

T4

Fredrik och Sabina kommer att berätta om hur Dustin 2021 fattade ett strategiskt beslut om att öka sin kundnöjdhet och påbörjade därmed en spännande förändringsresa. Företaget ser kundservice som en oerhört viktig del av bolaget, och de insåg att de behövde en ny modern teknisk plattform. Valet föll på Genesys Cloud med målsättningen att få ökad skalbarhet, kundnöjdhet samt för att kunna ge bättre verktyg till sina agenter. Dustin anser nämligen att nöjda medarbetare skapar nöjda kunder!

Talare

LUKAS MICHALSKI
Competence & Customer Complaints Lead, Dustin

FREDRIK JANSSON
Workforce Optimization Competence Lead, Dustin

14:30 Eftermiddagspaus med mingel

15:00 Panelsamtal: chattbotar i dag och i framtiden

T4

I dag vill alla företag ha en chattbot som hjälper till i mötet med kunderna, men vilka utmaningar återstår att lösa? Hur kommer utvecklingen inom generativ ai påverka användningen av chattbotar? Vi har samlat

några experter för att blicka in i framtiden.

Talare

ANDERS CLARIN
Vd, Hello Ebbot

PER OTTOSSON
Vd, Artificial Solutions

EMMA BERGLUND
Customer experience Specialist, Telia.

Emma Berglund är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är hon projektledare på Telia för kunder som vill utveckla sina kunskapsdatabaser, chattbotplattformar och det digitala kundmötet.

JOHAN LUNDQVIST
Försäljningschef, Front.ai

15:30 Skapa en överlägsen kundupplevelse med hyperpersonalisering

T4

Digitaliseringen har förändrat marknadsföringslandskapet och konkurrensen är hårdare än någonsin. För att överleva måste organisationer bli smartare och snabbare på att skapa relevanta kundupplevelser. Hyperpersonalisering har pekats ut som en väg framåt. I den här sessionen berättar Thomas Karlsson om vad hyperpersonalisering är och hur det kan bidra till att förbättra både marknadsföring och kundupplevelsen.

Talare

THOMAS KARLSSON
Senior Advisor Customer Experience, SAS Institute

13:00 - 16:00

Spår: modernt ledarskap och analys

T1

Under eftermiddagen fördjupar vi oss i det moderna ledarskapet och analysen. På fem föreläsningar får du chansen att ta del av aktuella case. Du får handfasta tips på hur andra har utvecklat sin verksamhet med kultur, struktur och teknik. Spåret modereras av Mats Stålbröst.

Talare

MATS STÅLBRÖST
Chefredaktör, Telekom idag och moderator

13:00 Coops förändringsresa med hjälp av kundinsikter och ai – fyra år med samtalsanalys

T1

AI-teknik som GPT har tagit världen med storm det senaste året men hur har det faktiskt påverkat de företag som analyserar sina konversationer? Vi pratar om vad som har hänt sedan GPT, vad händer just nu och vad som kommer i nästa våg. Med på scenen har vi Coop - en pionjär inom samtalsanalys - som under flera år har drivit förändringar i organisationen med hjälp av insikter. Chris Öhman, Chef för Kundservice på Coop, berättar om mätbara förändringar genom åren och hur kundservice har lyfts in i ledningsgruppen tack vare insikter för hela organisationen.

Talare

JOHAN WADENHOLT
Vd, Voxo

PETER ADIELSSON
Sales and Growth Manager, Voxo

CHRIS ÖHMAN
Chef för kundservice, Coop

13:30 Så lyckas du med outsourcing av kundservice

T1

Johan Frodell har 20 års erfarenhet av outsourcad kundservice och är vd för Releasy AB. Han kommer att presentera framgångsfaktorer, ”do’s and don’ts” inom outsourcad kundservice såväl som nästa stora trend/teknikskifte och hur det kommer att förändra sättet vi arbetar på idag.

Talare

JOHAN FRODELL
Vd, Releasy.

14:00 Talarpunkt från partner (Indicate me): Så lyfter AI-buddy dina kundservicemedarbetare

T1

Upplev framtidens kundservice med en skräddarsydd ai-kompis. Den ger dina medarbetare en välförtjänt high five vid framgångar samtidigt som den smidigt upptäcker kunskapsluckor. Kundnöjdhet och effektivitet når nya höjder när denna engagerade ai-kompis ger dina medarbetare den feedback de behöver, precis när de behöver den.

Talare

LINA BJELKMAR
Vd, Indicate me

14:30 Eftermiddagspaus med mingel

15:00 Skapa en kund- och medarbetarupplevelse som får organisationer att blomstra

T1

Allt fler organisationer inser att vägen till framgång är att leverera en upplevelse som bidrar till att kunder och medarbetare väljer organisationen, vill stanna kvar och rekommenderar den till andra. Så hur gör man då för att lyckas med detta? Utifrån sina erfarenheter berättar Linda Öhling om nio förmågor som alla är centrala i arbetet att få organisationer att blomstra.

Talare

LINDA ÖHLING
Cx-expert, driver egna företaget House of CX

15:30 Panelsamtal: ai i analysarbetet

T1

Användningen av olika smarta verktyg för tal- och textanalys ökar rekordsnabbt i kontaktcentervärlden just nu. Vi har samlat en kunnig panel för att diskutera framgångsrika strategier och hur utvecklingen av ai-tekniken påverkar kundmötet.

Talare

HELENA FRENNMARK
Head of Customer Management, Brilliant Future

NATE NGUYEN
Business Development Manager, Capturi

PETER ADIELSSON
Sales and Growth Manager, Voxo

MATS STÅLBRÖST
Chefredaktör, Telekom idag och moderator

16:00 - 16:15 Eftermiddagspaus med mingel

Fyll på med kaffe och fika medan du minglar med besökare och utställare i dagens sista paus. Ta sista chansen att vara med i dagens tävling!

16:15 - 16:35 Panelsamtal med fyra operatörer: Största möjligheterna och utmaningarna just nu

T1

Vi samlar fyra representanter från de största svenska operatörerna för ett samtal om dagens utmaningar och möjligheter. Vilka 5g-tjänster är viktigast och hur ser operatörerna på användningen av ai?

Talare

PER STIGENBERG
CTO, Tre

SARA KEBERT
nätexpert och ansvarig för nätmoderniseringen/5G-utrullningen, Telenor

TOBIAS LARSSON
Chef för företagsaffären, Telia

STEFAN TRAMPUS
Affärsområdeschef för företagsmarknaden, Tele 2

MATS STÅLBRÖST
Chefredaktör, Telekom idag och moderator

16:35 - 17:05 Hur får vi med oss våra medarbetare?

T1

I detta pass går Thomas Dimming igenom grunderna, och fallgroparna, kring att få med sig medarbetare på en förändringsresa utifrån forskningen om motivation, engagemang och välmående.

Talare

THOMAS DIMMING
Ledarskapscoach och konsult

17:05 - 17:10 Sammanfattning och prisutdelning

T1

Dagens moderatorer sammanfattar de viktigaste lärdomarna från dagens alla föreläsare. Dessutom avslutas dagen med prisutdelning.

Talare

EMMA BERGLUND
Customer experience Specialist, Telia.

Emma Berglund är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är hon projektledare på Telia för kunder som vill utveckla sina kunskapsdatabaser, chattbotplattformar och det digitala kundmötet.

MATS STÅLBRÖST
Chefredaktör, Telekom idag och moderator

MÅRTEN HELLEBRO
Moderator och Teams-expert på Cloudway

17:10 - 18:15 Post Connect

Stanna kvar, connecta, mingla och sammanfatta dagen tillsammans med oss efter en inspirerande dag på Connect23 Contact Center.