

TELEKOM IDAG

CONNECT24

FRAMTIDENS KOMMUNIKATIONSÖSNINGAR
FÖR MEDARBETARE OCH KUNDER

25 april 2024
Quality Hotel Globe i Stockholm

08:00 - 08:50 Registrering och frukost

 Galaxen foajé

Innan programmet startar är du välkommen att registrera dig. Vi bjuder också på en frukostmacka och kaffe och te. Här finns också möjlighet att besöka utställningen.

08:50 - 09:00 Välkommen!

 Galaxen

Telekom idags chefredaktör Mats Stålbrost, som är dagens moderator, inleder programmet tillsammans med övriga moderatorer.

Talare



KALLE ANRELL

Moderator spårval, Telekom idag

Kalle är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är Kalle chefredaktör för Kvalitetsmagasinet och förlagsredaktör på Pauser Media som bland annat ger ut Telekom idag.



GABRIEL NILSSON

Moderator spårval, Telekom idag

Gabriel är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är Gabriel reporter för Telekom idag.



MATS STÅLBROST

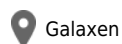
Moderator, Telekom idag

Mats är moderator för dagen och är ansvarig för programmet. Till vardags är Mats chefredaktör för Telekom idag.

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

Dagen inleds med två keynote-talare som berättar om vad vi kan vänta oss av framtidens kommunikation och kundmöten: Magnus Leonhardt från Telia och Silvia Bakir från Tre.

09:00 - 09:40 Framtidens kommunikation



Magnus Leonhardt från Telia spanar in i framtiden och berättar om möjligheterna med framtidens mobilnätverk och artificiell intelligens.

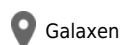
Talare



MAGNUS LEONHARDT
Strategi- och innovationschef,
Telia företagsaffär

Magnus Leonhardt är strategi- och innovationschef för Telias företagsaffär och en av Telekomsveriges vassaste framtidsspanare.

09:40 - 10:20 Framtidens digitala kundmöte



Vilka är de viktigaste trenderna som formar framtidens digitala kundmöte? Silvia Bakir, kundservicedirektör på operatören Tre, berättar om vilka områden som är viktigast att fokusera på för att lyckas få både nöjda kunder och medarbetare.

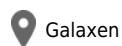
Talare



SILVIA BAKIR
Kundservicedirektör, Tre

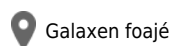
Silvia Bakir är kundservicedirektör på Tre sedan fyra år tillbaka och ingår också i operatörens ledningsgrupp.

10:20 - 10:30 Presentation av utställarna



Varje utställare får 20 sekunder på sig att fånga ditt intresse i en klassisk hisspitch.

10:30 - 11:00 Förmiddagspaus med kaffe och mingel

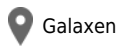


Fyll på med kaffe och fika medan du minglar med besökare och utställare. Passa också på att tävla i dagens tävling!

11:00 - 12:00 **Pass 2: Framtidsspaningar om moderna samarbetslösningar och säkerhet**

Nya samarbetsverktyg i kombination med den senaste ai-tekniken kan hjälpa oss att kommunicera mer effektivt än någonsin tidigare, men det ställs samtidigt allt högre krav på säkerheten. Niklas Olsson Hellström från Exobe och Henrik Hammarström berättar om möjligheterna och utmaningarna.

11:00 - 11:30 **Framtidens samarbetsverktyg**



Idag kan vi samarbeta säkert och effektivt, oavsett om vi befinner oss på kontoret eller jobbar på distans. Niklas Olsson Hellström berättar om hur vi kan dra nytta av fördelarna med den senaste tekniken och vad vi kan förvänta oss av framtiden.

Talare



NIKLAS OLSSON
HELLSTRÖM

Founder & Head Coach, Exobe

Niklas Olsson Hellström är grundare till företaget Exobe (tidigare Uclarity) som är experter på digitala samarbetslösningar.

11:30 - 12:00 **Framtidens säkra kommunikation**



Säkerhet blir en allt viktigare prioritering för företag och organisationer. Hotlandskapet förändras ständigt. Henrik Hammarström pratar om de senaste trenderna på området, delar med sig av sina framtidsspaningar och bjuder på sina bästa tips för att vässa cybersäkerheten.

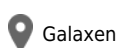
Talare



HENRIK HAMMARSTRÖM
Chef för B2B, Globalconnect
Sverige

Henrik Hammarström har lång erfarenhet av telekombranschen och är sedan januari 2023 chef för B2B på Globalconnect.

12:00 - 12:05 **Genomgång av eftermiddagens spårval**



Moderatorerna berättar om eftermiddagens föreläsningar på de tre olika spårvalen.

Talare



KALLE ANRELL

Moderator spårval, Telekom idag

Kalle är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är Kalle chefredaktör för Kvalitetsmagasinet och förlagsredaktör på Pauser Media som bland annat ger ut Telekom idag.



GABRIEL NILSSON

Moderator spårval, Telekom idag

Gabriel är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är Gabriel reporter för Telekom idag.



MATS STÅLBROST

Moderator, Telekom idag

Mats är moderator för dagen och är ansvarig för programmet. Till vardags är Mats chefredaktör för Telekom idag.

12:05 - 13:15 Lunchpaus

📍 Restaurangen, vån 7

Nu är det dags att fylla på med lite lunch från restaurangen på Quality Hotel Globe. Därefter serveras kaffe i Galaxens foajé. Chansen finns fortfarande att vara med i vår tävling.

13:15 - 13:45 Framtidens kontaktcenter: Från växel till värdecenter med ai som chef

📍 Galaxen 1

I en inspirerande föreläsning kommer Eric P. Stark, verksamhetsutvecklare på Mölndals stad, guida oss genom en resa från traditionella arbetsmetoder till kraftfulla dataanalysverktyg. Eric kommer bland annat att berätta om möjligheterna med ai-tekniken, hur kontaktcentret kan bli en motor i ditt innovationsarbete och varför kommunala kontaktcenter bör styra invånarna mot så mycket självservice som möjligt.

Talare



ERIC P. STARK

Verksamhetsutvecklare,
Mölndals stad

13:45 - 14:15 Så bygger Telenor en hybrid kundservice

📍 Galaxen 1

Christoffer Lundström berättar om operatörens resa från en helt outsourcad kundservice till en hybridlösning och vilka drivkrafter som ligger bakom beslutet.

Talare



CHRISTOFFER LUNDSTRÖM
Chef för kundservice inhouse på
Telenor

Christoffer Lundström har tio års erfarenhet av kundservice, varav fem år inom reseindustrin, och är just nu ansvarig för att bygga upp Telenors interna kundserviceorganisation, samtidigt som han är ansvarig för Ownits kundservice.

14:15 - 14:45 **Agent & AI - Yin och Yang i kundservice (talarpunkt från sponsor: Calabrio)**

Galaxen 1

De flesta analytiker ser färre ärenden som kräver manuell hantering i kundservice framöver, då chattbotar blir bättre på att hjälpa kunder med hjälp av AI. De behöver dock mänskligt stöd för att veta vad och hur de ska kommunicera. Samtidigt får agenter hantera mer komplicerade ärenden, i fler olika kanaler. De behöver därför mer, och individanpassad, träning, där AI kan vara en utmärkt coach och assistent. En spaning mot hur framtidens kundservice kan se ut, och verktygen som behövs, både för det automatiserade och mänskliga kundmötet.

Talare



BJÖRN FORSÉN
Enablement program manager,
Calabrio

14:45 - 15:15 **Hitta rätt tonalitet i kundkommunikationen**

Galaxen 1

Hur ser man till att medarbetarna i kundservice har samma tilltal och tonalitet i mötet med kunderna? Och hur säkerställer vi att de nya ai-verktygen inte gör kundmötet mindre personligt? Emilie Loman ger dig konkreta tips och råd om hur ni får hela kontaktcentret att jobba mot samma mål.

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.

15:15 - 15:45 Skellefteå kraft och Brilliant: Så skapar vi bra kundupplevelser i turbulenta tider

📍 Galaxen 1

Trots energibranschens tuffa kris med höjda priser, oroliga kunder och konkurrens har Skellefteå kraft lyckats bli finalist två år i rad i Brilliant Awards. David Scharfstein från Brilliant berättar om de senaste trenderna utifrån Brilliants data och Angela Hägglund från Skellefteå kraft delar sina erfarenheter av att gå ur en turbulent tid med fortsatt fokus på engagerade medarbetare och bra kundupplevelser.

Talare



ANGELA HÄGGLUND
Kundservicechef, Skellefteå kraft



DAVID SCHARFSTEIN
Affärsområdeschef, Brilliant
Future

15:45 - 16:15 Den nya verkligheten med generativ ai inom kundservice

📍 Galaxen 1

Nate från Capturi dyker ned i den spännande världen av ai inom konversationsanalys. Presentationen kommer att ge dig förståelse av för- och nackdelar av teknologin, samt visa hur du kan använda det på effektivt sätt i er kundserviceorganisation, redan idag. Du kommer även få insikter hur du kan använda data för att implementera en dynamisk ai-assistent och en ai-agent.

Talare



NATE NGUYEN
Affärsutvecklingschef, Capturi

13:15 - 13:45 Kicks generativa ai-bot svarar på kundernas frågor

📍 Galaxen 2

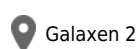
Kicks Beauty Bot är en egenutvecklad, smart sökmotor som bygger på ChatGPT och som kan besvara kundernas frågor. Kicks experter berättar om vilka resultat man hittills sett och hur framtiden för tekniken ser ut.

Talare



OSKAR WILHELMSSON
Data scientist, Kicks Group

13:45 - 14:15 Framgångsrecept för självservice i kontaktcentret



Automatisering och självbetjäning är de hetaste trenderna inom kundservice 2024. Nya lösningar gör att man kan flytta kunskapen närmare kunden och tillgodose kundens förändrade preferenser och behov av service. I takt med teknikens framfart blir ai en viktig pusselbit i framtidens kundservice. Tillsammans kommer vi att titta på de senaste trenderna, vilka lösningar som kommer att trenda på marknaden samt konkreta tips för hur man ska lyckas som bolag med att skapa en servicemix med både självservice och ärendehantering som möter kundernas bredare preferenser.

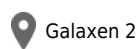
Talare



SOFIA ALEXUS
Vd, Kundo

Nyfiken och innovativ vd med fokus på tillväxt, talangutveckling och mångfald. Kommer från en bakgrund med en global industrijätte och två tech start-ups och har kallat Storbritannien, Frankrike och USA (Silicon Valley och Boston) sitt hem.

14:15 - 14:45 Talarpunkt från sponsor (Voxo): Så har Elon använt insikter och data för att transformera hela sin verksamhet



Voxos vd Johan Wadenholt och Jakob Dahlner, CTO på Elon Group AB, berättar om Elons datadrivna transformation och hur man går från insikter till handling.

Talare



JOHAN WADENHOLT
Vd, Voxo



JAKOB DAHLNER
CTO på Elon Group

14:45 - 15:15 Framgångsfaktorer för en GenAI-chattbot

📍 Galaxen 2

Generativ ai medför helt nya möjligheter för automatisering av kundserviceprocesser och redan idag används generativ ai för att skapa nya generationens chattbotar som är både mer effektiva och mer personliga. Men hur lyckas man egentligen med en GenAI-chatbot i kundservice? Tillsammans utforskar vi de senaste trenderna inom ai och diskuterar förutsättningar för hur man inom kundservice framgångsrikt kan hänga med i ai-utvecklingen. Ta del av lärdomar och framgångsfaktorer från projekt där generativa ai-chattbotar framgångsrikt lanserats mot slutkund.

Talare



ANDERS CLARIN
Vd, Hello Ebbot

Grundare och vd på Ebbot med en omfattande bakgrund inom telekombranschen och automation av kundservice. Under det senaste årtiondet har han varit med och utvecklat nya ai-modeller och samlat på sig erfarenheter från hundratals framgångsrika chattbot-projekt.

15:15 - 15:45 Frigör kraften hos generativ ai i kontaktcentret: Ett holistiskt tillvägagångssätt för process-, data- och teknikintegration

📍 Galaxen 2

Allt fler organisationer integrerar generativa ai-lösningar i sina kommunikationsplattformar och kontaktcenter, som chattbotar och virtuella assistenter. Det är därför avgörande att förstå vikten av att anpassa ai-affärsambitioner och mål med förbättrade affärsprocesser, dataskyddspraxis och övergripande teknikarkitektur. Ett integrerat tillvägagångssätt säkerställer att ai implementeras effektivt, ansvarsfullt och samtidigt levererar maximalt värde. Föredraget hålls på engelska.

Talare



CHERYLL AGANDA
Chief of Advisory and Insights
Services, Transcom

With over 20 years of experience in the outsourcing and offshoring industry, Cheryll is a seasoned customer experience leader and process excellence specialist. She currently leads Transcom's CX Advisory and Applied Insights services, leveraging her strong process engineering expertise to ensure the successful implementation of technology solutions. Her expertise and knowledge in COPC standards and her background in Machine Learning and Artificial Intelligence from MIT further enhance her ability to drive transformative CX initiatives.

15:45 - 16:15 Panelsamtal: Så drar vi nytta av ai i kontaktcentret

📍 Galaxen 2

Det finns många användningsområden för artificiell intelligens i kontaktcentret. Vi diskuterar möjligheterna och knepet som hjälper dig att maximera nyttan av den senaste teknikutvecklingen.

Talare



LINA BJELKMAR
Vd, Indicate me



LINDA MOSER
Senior Account Manager &
Business Developer, Connectel



RICKARD JANZ
Product Marketing Manager,
Puzzel



MATS STÅLBJÄR
Moderator, Telekom idag

Mats är moderator för dagen och är ansvarig för programmet. Till vardags är Mats chefredaktör för Telekom idag.

13:15 - 13:45 Säkra samarbetsverktyg för offentlig sektor

📍 Cosmos, vån 3

Produktansvariga Anna Engström och it-arkitekten Kenneth Edwall från Försäkringskassan berättar om utvecklingen av Safos och framtiden för samarbetsverktyget som används av en rad svenska myndigheter.

Talare



ANNA ENGSTRÖM
Produktansvarig, Safos,
Försäkringskassan

Anna Engström är produktansvarig för Safos och har varit med på hela resan med Försäkringskassans egenutvecklade samarbetslösning.

Kenneth Edwall är it-arkitekt på Försäkringskassan och arbetar med myndighetens egenutvecklade samarbetslösning Safos.



KENNETH EDWALL
It-arkitekt, Försäkringskassan

13:45 - 14:15 Vår vision för framtidens arbetsplats

📍 Cosmos, vån 3

Hur kommer framtidens arbetsplats se ut och vilka smarta tekniklösningar kommer att vara viktigast? Anders Kasberg och Kristoffer Nord från Avoki (före detta Office Management) berättar om några tänkbara scenarion.

Talare



KRISTOFFER NORD
Digital Workplace Manager,
Avoki

Kristoffer Nord är en av Sveriges ledande experter på smarta kontor och mötesteknik.



ANDERS KASBERG
Telefoni- och
kontaktcenterexpert, Avoki

14:15 - 14:45 Därför är inomhustäckning viktigt

📍 Cosmos, vån 3

Tommy Ljunggren från Proptivity berättar om möjligheterna med operatörsneutrala inomhusnätverk.

Talare



TOMMY LJUNGGREN
Senior rådgivare och konsult
inom telekom

14:45 - 15:15 Därför bygger svenska regionen ett privat 5g-nätverk

Västra Götalandsregionen planerar att bygga ett av Sveriges största privata 5g-nätverk. Projektledarna Magnus Bjureblad och Christian Bohlin berättar om vägvalen, utmaningarna och vilka effekter man förväntar sig.

Talare



MAGNUS BJUREBLAD
Produktområdesansvarig
Telekom, Västra
Götalandsregionen

Magnus Bjureblad är produktområdesansvarig för telekom på Västra Götalandsregionen.



CHRISTIAN BOHLIN
IT-strateg, Västra
Götalandsregionen

Christian Bohlin är it-Infrastrukturstrateg på avdelningen infrastruktur och cybersäkerhet hos Region Västragötaland.

15:15 - 15:45 Så upphandlar du en telefonilösning 2024

Vad är viktigast att tänka på och vilka frågor ska du ställa till leverantörerna innan du väljer en telefonilösning till företaget 2024? Och vilka är de viktigaste telefonitrenderna?

Talare



KENT SÄVÅSEN
Konsult, B3 Consulting

Kent Sävåsen är konsult på B3 Consulting och har lång erfarenhet av att upphandla telefoni- och kontaktcenterlösningar.

15:45 - 16:15 Panelsamtal: Säkert samarbete i en osäker omvärld

Vi samarbetar och kommunicerar allt mer i digitala kanaler, men hur säkerställer vi att plattformarna lever upp till högt ställda krav på säkerhet och tillförlitlighet? Och hur får vi de anställda att följa organisationens säkerhetspolicy?

Talare



JIMMY AHLSTRAND

Chef för Corporate affairs och strategi på Telenor Sverige



ÅSA SCHWARZ

It-säkerhetsexpert, Knowit.

Åsa Schwarz är expert på it-säkerhet och har arbetat på Knowit i mer än tio år. Dessutom sitter hon i styrelsen för Precise Biometrics och Enea



FREDRIK JOHANSSON

Tekniskt ansvarig på Palo Alto Networks i Sverige.

Fredrik Johansson är en erfaren it-ledare med ett förflutet på bland annat Check Point Software och Extreme Networks. Sedan 2020 är han tekniskt ansvarig på cybersäkerhetsjätten Palo Alto Networks i Sverige.

16:15 - 16:35 Eftermiddagspaus med fika och mingel

Galaxen foajé

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

16:35 - 17:05 Så går du från teori till praktik inom AI

Galaxen

Artificiell intelligens har snabbt seglat upp på agendan hos alla företag och organisationer. Men hur ska man gå till väga för att konkretisera AI i sin verksamhet? Hur kommer man igång? Nader Kouri, konsult inom utvecklingsledning och digitala strategier, visar på några praktiska centrala steg i förflyttningen från teori till praktik. Att bli modiga tillsammans, att acceptera det oförutsägbara och att våga vara innovativ och experimenterande är några av de frågor som Nader Kouri utforskar. Du får också en inblick i några av de mest intressanta ai-verktygen och får tips om hur de kan hjälpa dig i ditt dagliga arbete.

Talare



NADER KOURI

Digital strateg och föreläsare.

Nader har en bakgrund som CIO, digital strateg och föreläsare. Numera driver han konsultbolaget Stratosphear AB.

17:05 - 17:15 Summering och prisutdelning

Galaxen

Dagen sammanfattas av moderatorerna och vinnarna i dagens tävling presenteras.

17:15 - 18:30 Post Connect - mingel och eftersnack

 Galaxen foajé

Stanna kvar, connecta och mingla tillsammans med oss efter en inspirerande dag.

Talare



KALLE ANRELL

Moderator spårval, Telekom idag

Kalle är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är Kalle chefredaktör för Kvalitetsmagasinet och förlagsredaktör på Pauser Media som bland annat ger ut Telekom idag.



GABRIEL NILSSON

Moderator spårval, Telekom idag

Gabriel är moderator för ett av eftermiddagsspåren. Till vardags är Gabriel reporter för Telekom idag.



MATS STÅLBROST

Moderator, Telekom idag

Mats är moderator för dagen och är ansvarig för programmet. Till vardags är Mats chefredaktör för Telekom idag.