

CONNECT24 CONTACT CENTER

FRAMTIDENS KUNDMÖTE MED FOKUS PÅ TEKNIK, LEDARSKAP OCH ANALYS

28 november 2024
Stockholmsmässan, T-delen

08:00 - 09:00 Registrering och frukostmacka

Innan programmet startar är du välkommen att registrera dig, ta en kopp kaffe och en frukostmacka. Här kan du också besöka utställningen.

09:00 - 09:10 Välkomna!



Dagens moderatorer hälsar välkomna och inleder programmet.

Talare



MATS STÅLBROST

Moderator, chefredaktör på
Telekom idag



LINDA ÖHLING

Moderator och cx-expert som
driver egna företaget House of
CX



KALLE ANRELL

Chefredaktör på
Kvalitetsmagasinet

Kalle är moderator för dagen och förlagsredaktör på Telekom idags ägare Pauser Media.
Han var chefredaktör för Telekom idag mellan 2017 och 2023.

09:10 - 09:50 Faktorerna som formar framtidens digitala kundmöte



Fredrik Lemming är huvudansvarig för Telias egen kontaktcenterplattform Telia ACE och kommer att spana

in i framtiden. De senaste åren har mycket kretsats kring ai-teknikens utveckling och möjligheter och flera kontaktcenter använder sig av ai i praktiken. Vad kan vi förvänta oss de kommande åren och vilka andra stora trender kommer att forma kundmötet?

Talare



FREDRIK LEMMING

Helhetsansvarig för Telias
kontaktcenterplattform Ace

09:50 - 10:30 Kundledarskap - gör kundens röst hörd i din organisation



T1

Med 25 års erfarenhet av att ta strid för kunden i ledningsgruppen har Helén Rigamonti identifierat vanliga misstag och fallgropar i leveransen av rätt kundupplevelse. Dessa lärdomar belyser vikten av att kundens röst inte bara hörs utan också påverkar beslutsprocesserna inom organisationen. Detta definierar en genuint kundcentrerad organisation.

Talare



HELÉN RIGAMONTI

CX-expert, föreläsare och
författare

Heléns passion är att göra kundens röst hörd i organisationer när hon agerar inspiratör, mentor och strategisk rådgivare inom customer experience. Hon har lång erfarenhet som chef och ledare i både privat och offentlig sektor, även internationellt. Nu undervisar hon i CX Management på IHM Business School och är aktuell med boken Customer Experience Management på svenska - att leverera rätt kundupplevelse.

10:30 - 10:40 Presentation av utställarna



T1

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

Under förmiddagspausen kan du passa på att hämta kaffe, interagera med talare, utställare och andra deltagare.

11:05 - 11:30 Coachning av medarbetarna - extra viktigt i tuffa tider



T1

Medarbetarna i kontaktcentret får utökat ansvar och tillgång till nya kraftfulla verktyg, men hur ska du som ledare agera för att verktygen ska motivera istället för att orsaka högre stressnivåer? Kundenserviceexperten Emilie Loman är tillbaks på Connect Contact Center för att berätta om hur du får medarbetarna att må så bra som möjligt och jobba tillsammans som ett effektivt team.

Talare



EMILIE LOMAN

Serviceproffs, Wowservice

11:30 - 12:00 Här kan AI göra mest nytta i din kundservice



T1

Parallellt med att fler kundserviceorganisationer satsar stort på AI känner många fortfarande att detta område kan liknas vid en ogenomtränglig djungel. AI kan vara både litet och stort, enkelt och avancerat. Användningsområdena sträcker sig från gränssnittet direkt mot kund, till stöd för medarbetare och för analys. Så hur hittar man egentligen rätt och var ska man börja? På detta pass kommer vi att guida dig genom AI-djungeln och erbjuda konkreta tips och rekommendationer för att hjälpa dig på resan. Med utgångspunkt i kundinsikter kommer vi att guida er kring hur ni hittar rätt användningsområden för AI i er kundservice.

Talare



STEPHAN JOHANSSON

Kundserviceexpert, Redway



EMMA LINK

Kundserviceexpert, Redway

12:00 - 13:00 Lunchpaus i utställningen

Nu är det dags att fylla på med lite lunch som serveras i utställningsområdet.

13:00 - 13:25 Lyft kundernas röst hela vägen till ledningsgruppen



T1

Kundundersökningar kan ge en värdefull insikt, men de är bara en del av sanningen – det är det

kontinuerliga arbetet och uppföljningen samt strategin bakom som verkligen gör skillnad. Lyssna till Brilliant's vd Ulrika Jonsson som intervjuar Charlotte Tham, chef för Analys & Insikter på Handelsbanken. Charlotte delar sina erfarenheter kring strategi rörande kundfeedback och den heltäckande bilden av kundresan.

Talare



ULRIKA JONSSON
Vd, Brilliant



CHARLOTTE THAM
Chef för Analys & Insikter,
Handelsbanken

13:30 - 13:55 **Därför satsar Nacka kommun på att utbilda alla anställda i bemötande**



T1

Nacka kommun har utbildat alla 4000 medarbetare i bemötande. Service- och kundbemötandedirektören Annmarie Palm berättar om varför, hur arbetet har bedrivits och vilka effekter man förväntar sig på kort och lång sikt.

Talare



ANNMARIE PALM
Service- och
kundbemötandedirektör, Nacka
kommun

14:00 - 14:25 **Strategin bakom Sveland djurförsäkringars höga kundnöjdhet**



T1

Annika Zäll, kundservicechef på Sveland djurförsäkringar, delar med sig av företagets framgångsstrategier som ledde till att de hade Sveriges nöjdaste kunder 2023. I denna inspirerande presentation får du ta del av hur Sveland satt kunden i centrum genom att göra strategiska förändringar och förbättra sina processer. Annika kommer att ge insikter om hur deras kundfokus och ständiga utveckling skapat en kundupplevelse i toppklass.

Talare



ANNIKA ZÄLL
Kundservicechef, Sveland
djurförsäkringar

14:30 - 15:00 Eftermiddagspaus med mingel

Fyll på med kaffe och fika medan du minglar med besökare och utställare.

15:00 - 15:25 Talarpunkt från partner (Genesys): Finns det risker med AI i kundtjänsten?



T1

Kundservice är en av de funktioner som har störst nytta av AI, och även där det redan har använts längst. Schemaläggning, Quality Management och AI-Routing har använt AI sedan några år tillbaka och skapat stora besparingar och vinster. Näst på agendan är Generativ AI, som inte bara kommer effektivisera utan kanske även ta över en stor del av kundtjänstarbetet, vilket självklart är ett tåg man måste hoppa på snarast... eller? Hur stora är egentligen vinsterna och hur är det med EU AI Act, GDPR och etiken kring AI? Johan kommer prata om AIs utmaningar, grusade förväntningar, risker och krångliga regleringar det är viktigt att man känner till.

Talare



JOHAN HÄGGLUND
Senior Account Executive,
Genesys

Johan Hägglund har grundat flera bolag i telekombranschen och arbetat som CX-konsult. På Genesys hjälper han svenska företag att vinna i den globala konkurrensen genom att kunna erbjuda bättre kundservice.

15:30 - 15:55 Panelsamtal: Vad är viktigast för kunderna idag och i framtiden?



T1

Kundernas förväntningar fortsätter att förändras i snabb takt. När är det mänskliga mötet rätt väg att gå, när är självservice en bättre lösning och hur skiljer sig kundmötet åt i olika generationer?

Talare



Heléns passion är att göra kundens röst hörd i organisationer när hon agerar inspiratör, mentor och strategisk rådgivare inom customer experience. Hon har lång erfarenhet som chef och ledare i både privat och offentlig sektor, även internationellt. Nu undervisar hon i CX Management på IHM Business School och är aktuell med boken

HELÉN RIGAMONTI
CX-expert, föreläsare och
författare



HELENA FRENMARK
Expert på kundundersökningar,
Brilliant Future



GEORGIOS KATSIKIOTIS
Enhetschef, Kundenserviceenheten
Nacka kommun



CAMILLA LIF
Camilla Lif, Expert inom
kundcentrering och
kundupplevelse, driver CX-byrån
This is Betty

13:00 - 13:25 Så hittar du balansen mellan människa och AI i kundmötet



T2

Kundtjänst genomgår en generationsomvandling med introduktionen av AI, men det är ändå människan som gör grovjobbet. Med ServiceNow kan du på ett intelligent sätt automatisera och optimera dina kundflöden och sätta AI i arbete för dina kunder. Lyssna in när Victoria Rosell och Jerker Tojen ger några konkreta exempel på hur detta kan uppnås idag.

Talare



VICTORIA ROSELL
Sverige-chef, ServiceNow



JERKER TOJEN
Manager, Solution Consulting
ServiceNow

13:30 - 13:55 **Dumpa er ai-strategi - kom igång med artificiell intelligens i er kundtelefoni på en timme**



Höga förväntningar på ai-tekniken har lett till ett slags fear of missing out som gör att stora organisationer lägger massor av tid på att tänka ut hur de ska förhålla sig till ai, i stället för att göra som i många stora teknikskiften: börja i liten skala och sedan skala upp det som funkar. Tor Rauden Källstigen har mer än tio års erfarenhet av ai-teknik och har nyligen grundat Real Talk.

Talare



TOR RAUDEN KÄLLSTIGEN
Ai-expert, grundare av Real Talk

14:00 - 14:25 **Talarpunkt från partner (Calabrio): The power of automation**



Merging two companies leads to clash of cultures and ways of working. This is the story of politics and automation, which lead to saved time and money, higher employee and customer satisfaction. I will also introduce you to "the father of WFM", the Danish mathematician Agnar Krarup Erlang. Through him we understand the importance of each individual in a contact center when balancing people and demand.

Talare



KLAUS BANG
Senior workforce manager and
'Nordic WFM Ninja' at Alm. Brand
Group

14:30 - 15:00 **Eftermiddagspaus med mingel**

15:00 - 15:25 **Ai-klonade röster: rusta organisationen inför framtidens utmaningar**



Idag kan i princip vem som helst skapa en ai-klon av någons röst, något som också illasinnade aktörer

upptäckt. Fredrik Kjell, som är coo på Truecaller, berättar om vilka utmaningar vi kan vänta oss i framtiden och hur man tagit fram teknik som hjälper dig att upptäcka ai-klonade röster.

Talare



FREDRIK KJELL
Coo, Truecaller

15:30 - 15:55 **AI-analys från Connect24 - Hur ser trenderna ut i resten av Europa och vad är nästa stora skifte inom kundservice och AI?**



T2

De praktiska tillämpningarna av AI blir fler och fler och några av de stora trenderna som är på ingång kommer förändra organisationerna i grunden. Vad händer med en organisation när AI låter medarbetarna tala alla språk – eller när AI på sikt ersätter mycket av den mänskliga kontakten? Precis hemkommen från London talar Voxos vd om vad de stora trenderna är inom den praktiska tillämpningen av AI och jämför med analyser av vårens Connect24 samt AI-spaningar från Europa.

Talare



JOHAN WADENHOLT
VRETHEM
Vd, Voxo

13:00 - 13:25 **Så fick Tele2 Sveriges nöjdaste företagskunder**



T4

Maria Lindstedt, Director B2B Delivery & Operations på Tele2, berättar om hur operatören lyckades engagera hela organisationen för att öka kundnöjdheten och hur man vill utveckla kundmötet i framtiden.

Talare



MARIA LINDSTEDT
Director B2B Delivery &
Operations, Tele2

13:30 - 13:55 Talarpunkt från partner (Indicate me): Självledarskap och AI - Vem leder vem?



Sedan PostNord började använda ai-baserade insikter i sin kundservice har de inte bara ökat kundnöjdheten, utan även drastiskt minskat resurserna under högsäsonger, vilket har lett till betydande kostnadsbesparingar. Samtidigt har de lyckats korta ner onboardingtiden med 80 procent, där nya medarbetare snabbt når samma höga nivå av kundnöjdhet som mer erfarna kollegor. I denna spännande föreläsning intervjuar Lina Bjelkmar, vd för Indicate me, Lenita Wennström, kvalitetsansvarig på Postnord, där de tillsammans avslöjar hur insikter med ai har stärkt självledarskapet och påverkat förbättringsarbetet hos Postnords kundservice.

Talare



LINA BJELKMAR
Vd, Indicate me



LENITA WENNSTRÖM
Kvalitetsansvarig, PostNord

14:00 - 14:25 The heart is on the line - min resa för att bygga en stor kundservice



Pernilla Klarqvist är ccso på Resurs Bank och har huvudansvaret för en kundserviceavdelning med 250 medarbetare. Hon kommer att berätta om hur man bygger upp en stor kundservice och hur man leder arbetet i ett modernt kontaktcenter.

Talare



PERNILLA KLARQVIST
Head of customer service,
Resurs bank

14:30 - 15:00 Eftermiddagspaus med mingel

15:00 - 15:25 Framtidens kundmöte utgår från de som är digitalt infödda - inte inflyttade



Morgondagens kunder kommer att ha helt andra förväntningar och krav än tidigare generationer samtidigt som tekniken ger oss helt nya förutsättningar. Charlotte Edbom berättar om hur ett framtida kundmöte kan se ut och vilka utmaningar det möter för dig som leder arbetet i kontaktcentret.

Talare



CHARLOTTE EDBOM
Utvecklingsstrateg och
portföljansvarig för
gemensamma försäkringsfrågor,
Försäkringskassan

15:30 - 15:55 Panelsamtal: AI-drivna insikter - så maximerar du nyttan i kontaktcentret



Talare



LINA BJELKMAR
Vd, Indicate me



THOMAS STRANDBERG
Norden-chef, Feelingstream



JONAI WALLANDER
Affärsutvecklingschef, Capturi

15:55 - 16:05 Eftermiddagspaus med mingel

Dags för en kortare paus, fyll på med kaffe innan det är dags för dagens sista föreläsningar.

16:05 - 16:40 Ta hand om din personal, annars gör någon annan det!



I tider av ekonomiska neddragningar, pandemi och med stor stressrelaterad ohälsa hos personalen är utmaningarna många. Men med gemensamma intressen och en kärna av förståelse för de uppgifter man har på sin lott kan man tillsammans skapa en kultur med högt i tak. Där kan svåra frågor ventileras och där stöttar man varandra.

Talare



MARIA ZETTERLUND
Distriktsläkare, skolläkare och
föreläsare



JILL TAUBE
Läkare, föreläsare, författare och
dansinstruktör

16:40 - 17:10 Vägen till säkert samarbete i en osäker omvärld



Hur ser hotbilden mot moderna kommunikationsplattformar och samarbetsverktyg ut? David Jacoby, en av Sveriges ledande experter inom cybersäkerhet, berättar om den senaste utvecklingen på området.

Talare



DAVID JACOBY
It-säkerhetsexpert

17:10 - 17:15 Summering av dagen



Dagens moderatorer sammanfattar de viktigaste lärdomarna från dagens alla föreläsare.

Talare



MATS STÅLBROST

Moderator, chefredaktör på
Telekom idag



LINDA ÖHLING

Moderator och cx-expert som
driver egna företaget House of
CX



KALLE ANRELL

Chefredaktör på
Kvalitetsmagasinet

Kalle är moderator för dagen och förlagsredaktör på Telekom idags ägare Pauser Media.
Han var chefredaktör för Telekom idag mellan 2017 och 2023.

17:15 - 18:15 **Post Connect24**

Stanna kvar, connecta, mingla och sammanfatta dagen tillsammans med oss efter en inspirerande dag på Connect24 Contact Center.
