

TECHTIDNINGEN CONNECT25

FRAMTIDENS KOMMUNIKATIONSTEKNIK FÖR MEDARBETARE OCH KUNDER

3 april 2025
Quality Hotel Globe i Stockholm

08:00 - 08:50 Registrering och frukostmacka

 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

Techtidningens chefredaktör Mats Stålbrost, som är dagens huvudmoderator, inleder programmet tillsammans med övriga moderatorer.

Talare



MATS STÅLBROST
Moderator, chefredaktör



GABRIEL NILSSON
Moderator



LINUS BENGTTSSON
Moderator

09:00 - 09:40 Framtidens kommunikation: Generativ AI - från hype till verklig affärstransformation

 Galaxen

Googles nordiska CTO Ted Schönbeck berättar om den stora potentialen med generativ ai och hur denna transformativa teknik kan driva på innovation, effektivisera processer och låsa upp oöverträffade nivåer av

kundengagemang. Dessutom berättar han om andra heta tekniktrender.

Talare



TED SCHÖNBECK

Chief Technology Officer, Google
Cloud i Norden

09:40 - 10:20 **Framtidens digitala kundmöte - så agerar företagen som lyckas bäst**

Galaxen

Vad gör företagen som ligger i framkant när det gäller det digitala kundmötet och hur bör du tänka kring kundresor och smart användning av den senaste tekniken. Salesforce teknikchef Per Fredriksson berättar om möjligheterna idag och i morgon.

Talare



PER FREDRIKSSON

Teknikchef, Salesforce Sverige

10:20 - 10:30 **Presentation av utställarna**

Galaxen

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

10:30 - 11:00 **Paus med kaffe och mingel**

Galaxen foajé

Fyll på med kaffe eller te medan du minglar med besökare och utställare.

11:00 - 11:30 **Framtidens ai-strategi: Så kan techbolagen ta till vara på möjligheterna**

Galaxen

Utvecklingen går rasande snabbt på ai-området. Vilka är de viktigaste trenderna och hur kan en modern operatör maximera nyttan av tekniken? Henrik Atteryd leder arbetet med att ta fram Tele2:s ai-strategi

och kommer att berätta om hur ai påverkar både affärsmodeller och kundernas upplevelser.

Talare



HENRIK ATTERYD

Head of AI & Automation, Tele2

11:30 - 12:00 Framtidens kontor: Så skapar du ett kontor som medarbetarna längtar till

 Galaxen

Castellums arbetsplatsstrateg Heléne Lidström ger dig verktygen för att bygga ett kontor som medarbetarna längtar till och lyfter några konkreta exempel från företag som har lyckats.

Talare



HELÉNE LIDSTRÖM

Arbetsplatsstrateg, Castellum

12:00 - 13:15 Lunchpaus

 Restaurangen, våning 7

Nu är det dags att fylla på med lunch från restaurangen på Quality Hotel Globe. Därefter serveras kaffe i Galaxens foajé.

13:15 - 13:45 Kontaktcenter 2.0

 Galaxen 1

Omvärlden och kraven på service förändras i allt snabbare takt. Hur kan vi ta kontaktcenter in i framtiden och vara drivande inom invånarfokuserad utveckling? Tina Bohman Peters, utvecklare på Västerås stads kontaktcenter, berättar om deras utvecklingsresa för att snabbare kunna skapa nytta för deras invånare genom strategiskt lyssnande, digitalisering och samverkan.

Talare



13:45 - 14:15 Därför ska ledningsgrupper inte medlyssna i kundtjänst

📍 Galaxen 1

En kundupplevelse växer fram ur många samverkande faktorer. Den är också sammantvinnad med den förmåga som finns i er egen verksamhet. Det vill säga vilket handlingsutrymme era medarbetare har att göra skillnad i kundupplevelsen. Därför är det avgörande att ledningsgruppen har två nulägesbilder till sitt förfogande. Vilka övergripande mönster finns i vår kundupplevelse som vi behöver agera på? Vilket handlingsutrymme har vår verksamhet? Där ska fokus ligga. Det är ingen annan som har det ansvaret.

Talare



JOHAN SJÖSTRÖM

CX-strateg, förändringsledare,
VD för Vålva och grundare för
Ecometrix

14:15 - 14:45 Empati i kundservice - nyckeln till lojalitet i en AI-driven värld

📍 Galaxen 1

Empati är en avgörande faktor för företag som vill bygga kundlojalitet och skapa ambassadörer. Men vilken roll spelar kundservicemedarbetaren i en tid där AI och automatiserade lösningar tar en allt större plats i kundmötet? David Scharfstein, affärsutvecklare på Brilliant, delar insikter baserade på data och erfarenheter från ledare och medarbetare inom kundservice. Han belyser hur det mänskliga mötet fortsätter att skapa värde och stärka kundrelationer, parallellt med den ökande digitaliseringen av kundservice.

Talare



DAVID SCHARFSTEIN

Affärsutvecklare, Brilliant Future

14:45 - 15:15 Stena Fastigheter satte kunden i centrum på digitaliseringsresan

Ett av Sveriges största fastighetsbolag lyckades behålla fokus på kundupplevelsen under sin omfattande digitala transformation. Maria Swede Hellerstedt, chef för digitalt kundbemötande på Stena Fastigheter, kommer till Connect för att berätta om hur man kartlade kundernas behov och lyckades överträffa deras förväntningar.

Talare



MARIA SWEDE
HELLERSTEDT

Chef för digitalt kundbemötande, Stena fastigheter

15:15 - 15:45 **Panelssamtal: Så motiverar du och leder medarbetarna i kontaktcentret**

Kompetenta och motiverade medarbetare i kontaktcentret är ett måste för att lyckas med det moderna kundmötet. Men vilka kompetenser och förmågor kommer att vara viktigast i framtiden?

Talare



SILVIA BAKIR
Kundservicechef, Tre



SARA LAWETT
Vd, Kontakta

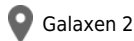


NATE NGUYEN
Commercial Manager
(Conversational Intelligence),
Puzzel



MATS STÅLBJÄRST
Moderator, chefredaktör

13:15 - 13:45 Så förändras hotlandskapet



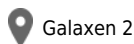
Pasi Söderberg, som är Head of Security för CGI i Skandinavien, berättar om det föränderliga hotlandskapet och hur företag bäst kan skydda sig mot attacker och angrepp i en allt mer osäker omvärld.

Talare



PASI SÖDERBERG
Säkerhetschef, CGI

13:45 - 14:15 Det här innebär kvantrevolutionen



Kvantrevolutionen kommer innebära enorma fördelar inom många områden men det skapar också betydande säkerhetsutmaningar och vi kommer behöva förändra hur vi hanterar och skyddar information. Anna Granö, som leder Globalconnects B2B-affär, berättar hur vi bäst förbereder oss för hoten och möjligheterna som följer i teknikutvecklingens spår.

Talare



ANNA GRANÖ
Executive Vice President för
B2B, Globalconnect

14:15 - 14:45 Framtiden för molnet i offentlig sektor



Daniel Melin har tidigare arbetat som strateg på Skatteverket och var en profilerad röst i debatten om molntjänster i offentlig sektor. Numera arbetar han som affärsutvecklare hos den svenska molntjänstleverantören Safespring. Han kommer berätta om sin syn på hur offentlig sektor kan använda molntjänster och vad som kan tänkas hända i framtiden som påverkar användandet.

Talare



DANIEL MELIN
Affärsutvecklare, Safespring.

14:45 - 15:15 **Komplexiteten och säkerhetsutmaningarna med AI-drivna applikationer**

 Galaxen 2

Användningen av AI bidrar till nya säkerhetsutmaningar som dagens organisationer måste ta hänsyn till. Nya metoder utvecklas för att utnyttja språkmodeller till att dela känslig data, förgifta data eller sprida falska uppgifter. Hör mer om dessa utmaningar ut och vilka metoder det finns för att skydda sig. Talarpunkten hålls på engelska.

Talare



KEIRON SHEPHERD
EMEA Security Solutions
Architect, F5

15:15 - 15:45 **Det här innebär NIS2-direktivet för din organisation**

 Galaxen 2

Nätverks- och informationssäkerhetsdirektivet, NIS2, kommer att genomföras i Sverige genom en lag som börjar gälla tidigast under sommaren 2025. DNV Cybers jurist inom cybersäkerhet, Mårten Edenroth, kommer att berätta om nyheterna i det reviderade NIS2-direktivet och några av de centrala utmaningar som följer med direktivet samt dela några tankar kring hur man strategiskt bör angripa cybersäkerhetsarbetet.

Talare



MÅRTEN EDENROTH
Huvudjurist inom cybersäkerhet,
DNV Cyber

13:15 - 13:45 **Så ger generativ AI ditt kontaktcenter superkrafter**

 Cosmos

Med hjälp av generativ ai kan du både stötta agenterna i kontaktcentret och bygga avancerade chattbotar som ökar kundnöjdheten. Beata Nylén berättar om utvecklingen på området och tar med några case från verkligheten.

Talare



BEATA NYLÉN

Conversational Solutions and
Analytics Manager, Telia

13:45 - 14:15 **Kanalstrategi - hjälp dina kunder att hitta rätt kanal för en optimal kundupplevelse**



De flesta kundserviceorganisationer brottas med att ärenden kommer in i "fel" kanal till, där kunden antingen kunde ha löst sitt problem själv via en digital självservicelösning, eller där ärendet inte alls kan lösas via den kanal som kunden valt. Johan Lundqvist visar hur en kundcentrerad kanalstrategi kan hjälpa kunderna att hitta rätt samtidigt som man får en bättre utväxling för de investeringar man gjort i olika självservicelösningar.

Talare



JOHAN LUNDQVIST

Regional Sales Manager, Front AI

14:15 - 14:45 **Talarpunkt från partner (Ebbot): Generativ AI utan beroende av amerikanska bolag - går det?**



Vem styr din AI – du eller någon annan? Ebbot formade år 2020 en strategi för att bli ett hel-europeiskt alternativ på marknaden. En strategi som byggde på självständighet och konkurrenskraft utan beroende av globala techjättar från USA. 2025 är frågan viktigare än någonsin. Svenska bolag och organisationer anförtror nu några av sina mest kritiska verksamhetsdelar åt externa AI-plattformar som exempelvis ChatGPT. Men vad händer om dessa plattformar förändras, begränsas eller blir dyrare? I den här sessionen får du en inblick i varför AI-strategi handlar om mer än bara teknologi. Vi går igenom hur beroenden påverkar företags långsiktiga konkurrenskraft och vad det innebär att ta kontroll över sin AI. Dessutom får du förståelse för hur Ebbot har byggt en lösning som möjliggör fullständig självständighet – utan att tumma på innovation eller prestanda. Den här sessionen handlar inte bara om AI – den handlar om att skapa rätt förutsättningar för framtiden.

Talare



GUSTAV ELVEROS
Co-Founder & Partner mgmt,
Ebbot

14:45 - 15:15 Få språkmodellen att spela i harmoni



Klarna och många andra företag tror att stora språkmodeller (LLM:er) helt kommer att ta över inom kundservice. Men hur långt har vi kommit på den resan och vilka exempel finns det på språkmodeller som spelar i harmoni med både organisation och kunder? Häng med på en resa till kundtjänst-nirvana – eller?

Talare



PER OTTOSSON
Vd, Teneo.ai

15:15 - 15:45 Så kopplade Ronneby chattboten till ChatGPT



Ronneby kommun öppnade nyligen ett kontaktcenter och låter medborgarna interagera med den digitala assistenten Sam, som både hämtar information från webbplatsen och ai-tjänsten ChatGPT. Verksamhetsutvecklaren Emma Hessbo och enhetschefen Tobias Ekberg kommer att berätta om Sam och andra digitaliseringsprojektet som drivs inom kommunen.

Talare



EMMA HESSBO
Verksamhetsutvecklare
digitalisering, Ronneby kommun



SAM
Digital assistent, Ronneby
kommun



TOBIAS EKBERG

Enhetschef Service och
Digitaliseringsenheten, Ronneby
kommun

13:15 - 13:45 Lidingös ai-assistent lär upp nyanställda



Under våren 2023 föddes idén om att införa en ai-mentor i Lidingö Stads hemtjänst för att underlätta för vikarier och nyanställda. Nu är ai-mentorn ett ordinarie arbetsverktyg i verksamheten. Kommunens it- och digitaliseringschef Per-Johan Gelotte berättar om bakgrunden, framgångsfaktorerna och framtiden för ai-assistenten.

Talare



PER-JOHAN GELOTTE

It- och digitaliseringschef,
Lidingö stad

13:45 - 14:15 Släpp lös kraften i ai-drivna nätverk



Nätverkstekniken står inför ett paradigmskifte och enorm potential till förbättring när ai-tekniken integreras. Christer Nilsson kommer att berätta om fördelarna och hur ai kan användas i praktiken för att öka säkerheten och leverera nya tjänster.

Talare



CHRISTER NILSSON

Client Executive, Telecom
Segment, Dell Technologies

14:15 - 14:45 Framtidens kommunikation är öppen, säker och suverän

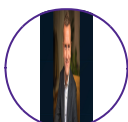


Framtidens kommunikation handlar om mer än ny teknik – den kräver frihet, säkerhet och innovation på våra egna villkor. Genom att investera i öppna standarder och europeisk innovation kan vi skapa en digital infrastruktur där tillit, interoperabilitet och personlig integritet står i centrum. Med konkreta exempel visar vi hur organisationer redan idag tar steg mot en mer öppen och suverän digital kommunikation.

Talare



FILIPA LOURENCO
VD Redpill Linpro Digital
Workplace



FREDRIK SVENSSON
Affärsutvecklare, Redpill Linpro

14:45 - 15:15 Så jobbar Atlas Copco med 5g



Pluto

Atlas Copco ser stora möjligheter med den femte generationens mobilnät. Ola Arnup berättar om hur industri- och verkstadsjätten själva jobbar med 5g och möjligheterna som tekniken för med sig när det gäller industriella tillämpningar.

Talare



OLA ARNUP
Global produktchef för 5g, Atlas
Copco

15:15 - 15:45 Framtidens molnväxel kan mer än du tror



Pluto

Idag är molntekniken dominerande på växelmarknaden. Lynes CPO Johan Åsberg berättar om hur tekniken utvecklas, kundernas skiftande krav, och om trenderna på marknaden.

Talare



15:45 - 16:05 Eftermiddagspaus med fika och mingel

 Galaxen foajé

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

16:05 - 16:35 Panelsamtal: Det här är viktigast i framtidens kundmöte

 Galaxen

Vi samlar kundservicecheferna från några av de ledande telekomföretagen för att tala om vilka förväntningar kunderna har idag och i framtiden och på vilka områden man ser störst utvecklingspotential.

Talare



SILVIA BAKIR
Kundservicechef, Tre



MALIN ANGLERT
Kundservicechef, Tele2



JOSEFINE FORSELL
Kundservicechef för B2B, Telia



MATS STÅLBROST
Moderator, chefredaktör

16:35 - 16:45 Summering

 Galaxen

Dagen sammanfattas av moderatorerna.

Talare



MATS STÅLBROST
Moderator, chefredaktör



GABRIEL NILSSON
Moderator



LINUS BENGTSSON
Moderator

16:45 - 18:00 Post Connect - Mingel och eftersnack

 Galaxen foajé

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