TECHTIDNINGEN

CONNECT25 CONTACT CENTER

FRAMTIDENS KUNDSERVICE MED FOKUS PÅ LEDARSKAP, TEKNIK OCH ANALYS

22 oktober 2025
Folkets hus (House of People) i Stockholm

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!

Kongresshallen A

Dagens moderator hälsar välkommen och inleder programmet.

Talare

MATS STÅLBRÖST
Moderator

09:10 - 09:50 Framtidsspaning: Vad kommer kunden förvänta sig om tio år?

Kongresshallen A

Kundernas förväntningar förändras ständigt – ibland långsamt, ibland på en vecka. Det som nyss var fantastiskt är idag standard. Det som var en konkurrensfördel i går är en hygienfaktor i morgon. Hur följer vi med i kundens vardag som ständigt förändras? Och vad kostar det oss att stå still när kunden rör sig framåt? Häng med när keynotetalaren Nicklas Hermansson tar oss med på en resa in i framtiden.

Talare

NICKLAS HERMANSSON
Trendspanare och föreläsare
med siktet inställt på framtiden

09:50 - 10:30 Teknikpanik eller teknikpepp – hur navigerar vi rätt i AI-eran?

Kongresshallen A

Generativ AI lyfts som nästa stora teknikskifte, men leder också till stress, osäkerhet och vansinnigt högt tempo. Många kastar sig in utan att veta vart de är på väg. Det påminner om tiden när internet slog igenom – möjligheterna var enorma, men förändringen tog tid, och nya problem uppstod. Gustav Elveros berättar om hur du ska tänka när det gäller svåra AI-beslut.

Talare

GUSTAV ELVEROS
Co-Founder & Partner mgmt, Ebbot

10:30 - 10:40 Hisspitch – Presentation av utställarna

Kongresshallen A

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

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

Kongresshall övre Foajé

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

11:05 - 11:30 Ledarskapets roll i att skapa wow i framtidens kundmöten

Kongresshallen A

I en tid där produkter, priser och teknik lätt kan kopieras blir upplevelsen av er kundservice den verkliga konkurrensfördelen och ledarskapet spelar en avgörande roll i att skapa den. Emilie Loman delar med sig av de skiften många organisationer behöver göra för att öka engagemanget och leverera wowservice och du får konkreta strategier för hur du som ledare kan inspirera och bygga en kultur där wowservice är en självklar del av varje kundmöte oavsett kanal.

Talare

EMILIE LOMAN
Kundserviceexpert

11:30 - 12:00 När krisen kommer – så tar du hand om oroliga medmänniskor

Kongresshallen A

Vad händer när oron slår till, och alla möjliga och omöjliga kontaktvägar översvämmas av frågor som ingen kunde förutspå? Hur påverkas tilliten till systemet och hur ser man till att medarbetarna pallar trycket? Emelie Ruud från MSB ansvarade för det kontaktcenter som byggdes upp för att hantera reaktionerna efter utskicket av broschyren Om krisen eller kriget kommer hösten 2024 – ett uppdrag som plötsligt gick från en deadline på fem veckor till fem dagar.

Talare

EMELIE RUUD
Projektledare, MSB

12:00 - 13:00 Lunchpaus

Kongresshall övre Foajé

Njut av en god lunch och passa samtidigt på att ta del av utställningen. Här kan du träffa dagens partners, upptäcka nya lösningar och tjänster – och knyta värdefulla kontakter.

13:00 - 13:25 Chattboten är död – länge leve chattboten

C1

Under många år har chattbotar lovat mycket men levererat lite – både ur kundens och verksamhetens perspektiv. Men nu står vi inför ett tekniskt och beteendemässigt skifte där AI inte bara förändrar hur vi bygger chattbotar, utan även hur vi förstår och hanterar kundinteraktioner. I denna talarpunkt visar Sebastian Merlöv från Absfront hur den nya generationens AI-drivna chattbotar skapar nya möjligheter – och nya krav – för framtidens kontaktcenter.

Talare

STEPHAN JOHANSSON
Verksamhetsutvecklare Contact Center, Absfront

LENA ERLANDSSON
Moderator

Lena Erlandsson deltar som gästmoderator och är till vardags Head of Product Management Office Telia ACE

13:30 - 13:55 Så kan röststyrd AI förändra ditt kontaktcenter

C1

Det svenska företaget Telavox har tagit fram en AI-receptionist som kan lösa kundärenden helt på egen hand. I denna talarpunkt berättar de om möjligheterna med tekniken och vilka effekterna kan bli i ditt kontaktcenter.

Talare

ALEXANDER HAGRING
VP Product, Telavox

LENA ERLANDSSON
Moderator

Lena Erlandsson deltar som gästmoderator och är till vardags Head of Product Management Office Telia ACE

14:00 - 14:25 Talarpunkt från partner (Genesys): Från kostnadscenter till värdeskapare: kundservice i en digital tid

C1

Vi visar hur vi med teknikens hjälp förvandlar kundservice från en nödvändig funktion till en motor för lojalitet, innovation och affärsnytta.

Talare

JOHAN FRODELL
Vd, Releasy

Lena Erlandsson deltar som gästmoderator och är till vardags Head of Product Management Office Telia ACE

LENA ERLANDSSON
Moderator

14:30 - 15:00 Eftermiddagspaus med mingel

Kongresshall övre Foajé

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

15:00 - 15:25 Tänk om varje faktura kunde svara på sina egna frågor?

C1

Föreställ dig en värld där kunder aldrig behöver vänta på svar, där betalningsförvirring försvinner och varje faktura blir en direkt, smart dialog. Under den här sessionen utforskar David Hallvig, VP of Analytics & AI på Billogram, Smart Replies – ett nytt sätt att göra fakturor självförklarande. Hör honom berätta om testerna som Billogram just nu gör med att utveckla AI-drivna svar i realtid som förvandlar varje faktura till ett 24/7-samtal. Kunder får rätt information direkt, supportteamet frigörs och kassaflödet påverkas inte av stillestånd eller frågor som inte besvaras.

Talare

DAVID HALLVIG
VP of Analytics & AI, Billogram

LENA ERLANDSSON
Moderator

Lena Erlandsson deltar som gästmoderator och är till vardags Head of Product Management Office Telia ACE

13:00 - 13:25 CX-washing – när löftet om kundfokus inte håller

Kongresshallen A

Företag älskar att prata om kundupplevelse. De smyckar sina årsrapporter med ord som “kundfokus”, och “att arbeta kunddrivet”. Men i verkligheten ser vi gång på gång hur dessa löften inte håller. Då uppstår CX-washing – en fasad av kundcentrering utan förankring i det faktiska arbetet. I den här sessionen lyfter vi varför det sker, hur det undergräver förtroendet och vad som krävs för att kundlöftet ska kännas – inte bara låta bra.

Talare

HELÉN RIGAMONTI
CX-expert och författare

MATS STÅLBRÖST
Moderator

13:30 - 13:55 Så bygger vi en kundfokuserad kultur på Enento Group

Kongresshallen A

Hur skapar man en kultur där kunden är själva drivkraften bakom allt man gör – inom alla delar av organisationen? Maria Lallerman på Enento Group bjuder på konkreta insikter och inspiration från en resa där kundupplevelse blivit ett gemensamt fokus för hela organisationen. Med lång erfarenhet av ledarskap, innovation och förändringsarbete berättar Maria hur Enento arbetar för att skapa en stark kundfokuserad kultur i både strategi och vardag.

Talare

MARIA LALLERMAN
Nordic head of customer experience and customer operations, Enento Group

MATS STÅLBRÖST
Moderator

14:00 - 14:25 Talarpunkt från partner (Calabrio): Så blev WFM hjärtat i IF:s kontaktcenter

Kongresshallen A

Vi har alla hört uttrycket ”rätt person på rätt plats vid rätt tidpunkt”, men Workforce Management (WFM) handlar om mycket mer än så. När WFM blir hjärtat i ditt kontaktcenter, förvandlas hur du planerar, bemannar och agerar i realtid. Resultatet? Ökad produktivitet och nöjdare kunder. Gabriella berättar om hur WFM på IF gick från en administrativ funktion till en proaktiv partner.

Talare

GABRIELLA ANSERIUS
Workforce Manager, If Skadeförsäkring AB

MATS STÅLBRÖST
Moderator

14:30 - 15:00 Eftermiddagspaus med mingel

Kongresshall övre Foajé

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

15:00 - 15:25 Postkodlotteriet om hemligheten bakom Sveriges bästa kundservice

Kongresshallen A

Vad krävs egentligen för att gång på gång leverera kundservice i världsklass? Postkodlotteriet har inte bara tagit hem utmärkelsen Sveriges Bästa Kundservice – de får dessutom en ström av kundberöm varje månad. Hur lyckas de kombinera hög tillgänglighet, djup kunskap och genuint engagemang med effektivitet och självledarskap i vardagen? I detta pass får du möta kundservicechefen som står bakom framgången. Han delar konkreta exempel, arbetssätt och den kultur som gör att teamet presterar i topp – och har kul på vägen. Ett måste för dig som vill skapa en serviceorganisation som både kunder och medarbetare älskar.

Talare

GUSTAV ÖHMAN
Kundservicechef, Postkodlotteriet

MATS STÅLBRÖST
Moderator

13:00 - 13:25 Case: Södertäljes kontaktcenter om förbättringsresan

C2

Södertälje kommun var tidigt ute med att etablera ett kontaktcenter. Emma Tahan kommer att berätta om hur verksamheten har utvecklats till ett strategiskt nav med många uppdrag, en hög grad av digitalisering och ett datadrivet arbetssätt.

Talare

EMMA TAHAN
Resultatenhetschef, Södertälje kommun

KALLE ANRELL
Moderator

13:30 - 13:55 Talarpunkt från partner (Nice): The Art of AI Collaboration: When Technology Meets Human Expertise

C2

AI is redefining how we engage with customers — but technology alone doesn’t guarantee success. This session, led by NiCE Cognigy and Concentrix, shows how combining powerful conversational AI with implementation expertise leads to faster adoption and lasting impact. Learn how to build a foundation for AI that empowers agents, delights customers, and delivers results.

Talare

TERJE ANDREASSEN
Senior consultant, Concentrix Nordic

RALF WIESMANN
Vice President Strategic Partnerships, Nice Cognigy

KALLE ANRELL
Moderator

14:00 - 14:25 Mät och förbättra – konkreta tips för att analysera rätt

C2

Genom att kombinera data med den senaste AI-tekniken kan du identifiera nya möjligheter att förbättra kundupplevelsen. I detta pass får du tips om vilka kpi:er som är mest relevanta och konkreta exempel från en svensk kommun.

Talare

PATRIC KLAREMO
Vd, Millwater

KALLE ANRELL
Moderator

14:30 - 15:00 Eftermiddagspaus med mingel

Kongresshall övre Foajé

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

15:00 - 15:25 Därför har enkelhet blivit så viktigt i kundmötet

C2

Framtidens kundmöte kommer att präglas av krav på enkelhet i allt från självservice, köp och reklamation av produkter till analys av kundinsikter. Cx-experten Victor Frössling ger oss knepen som får kunderna att komma tillbaka.

Talare

VICTOR FRÖSSLING
CX-expert och konsult, Moment

KALLE ANRELL
Moderator

15:25 - 15:40 Snabb eftermiddagspaus med mingel

Kongresshall övre Foajé

Passa på att njuta av en god kopp kaffe eller te medan du knyter nya kontakter och fördjupar diskussionerna. Detta är också ett tillfälle att ladda om och förbereda dig för de två inspirerande avslutande föreläsningarna.

15:40 - 16:10 Improverket leker kundmöte på blodigt allvar – och visar vad som händer när man vågar

Kongresshallen A

Improverket släpper loss fantasi och mod i en föreställning som ingen kan förutse – inte ens vi själva. Med humor, oväntade vändningar och skruvade situationer visar vi vad som händer när kundservice går bortom manus. Det blir skratt, aha-ögonblick och kanske lite svindel – men du kan andas ut, ingen behöver gå upp på scenen. Bakom föreställningen står Improverket, med över 20 års erfarenhet av improvisationsteater och företagsanpassade workshops.

Talare

FRIDA SUNDSTRÖM
Skådespelare, Improverket

MICKE BLOMQVIST
Skådespelare, Improverket

16:10 - 16:40 Så får du alla att sikta mot samma mål

Kongresshallen A

Organisationer som lyckas sätta, följa upp och ta konsekvenserna av mål blir framgångsrika. Men det är inte lätt. Målstyrning rätt hanterat är nyckeln för att driva agerande hos alla medarbetare i linje med

strategin, men det finns också många fallgropar att undvika. Varför jobba med mål, vilka fallgropar finns och hur gör de som lyckas är några av frågorna som David Holmberg kommer att besvara i denna inspirerande avslutning på dagen.

Talare

DAVID HOLMBERG
Grundare och vd, The Information Company

16:40 - 16:45 Summering av dagen

Kongresshallen A

Dagens moderatorer från både Connect25 Contact Center och Connect25 Professional sammanfattar de viktigaste lärdomarna och insikterna från dagens alla föreläsare.

Talare

MATS STÅLBRÖST
Moderator

MÅRTEN HELLEBRO
Moderator och Teams-expert på Cloudway

KALLE ANRELL
Moderator

LINUS BENGTSSON
Moderator

16:45 - 18:00 Mingel – Post Connect25

Stanna kvar, connecta, mingla och sammanfatta dagen tillsammans med oss. Vi bjuder på dryck och

tilltugg.