TECHTIDNINGEN

CONNECT26: LEDARSKAP, AI OCH SÄKERHET

PRAKTISKA VÄGVAL I EN TID AV SNABB FÖRÄNDRING

23 april 2026
Quality Hotel Globe i Stockholm

08:00 - 08:50 Registrering

Galaxen Foajé

Välkommen att registrera dig, ta kaffe och frukostmacka samt besöka utställningen.

08:50 - 09:00 Välkommen

Cosmos

Moderatorerna hälsar välkomna och ramar in dagens tema: ledarskap, AI och säkerhet – och de vägval som väntar när förändringstakten ökar.

Talare



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör på Techtidningen och modererar konferensen Connect26.



MATS STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

Mats Stålbröst är redaktör på Techtidningen och modererar konferensen Connect26.

09:00 - 09:30 Framtidens it-ledarskap – att navigera i AI-skiftet

Cosmos

AI har lämnat experimentstadiet och skapar nu konkret värde inom allt från kodning till läkemedelsforskning. Var står vi med AI 2026, vilka effekter ser vi redan i dag och vad kan vi vänta oss under året? Hur tar vi tillvara möjligheterna utan att tappa kontroll över säkerhet och ansvar?

Talare

Daniel Akenine är nationell teknikchef på Microsoft med ansvar för bland annat tekniska



DANIEL AKENINE
Nationell Teknikchef, Microsoft Sverige

policy- och säkerhetsfrågor. Han arbetar globalt med it-standarder och utsågs 2015 till en av världens 15 främsta it-arkitekter av IASA. Han har varit ledamot i regeringens digitaliseringsråd och är författare till flera böcker om it och integritet.

09:40 - 10:15 Tekniken som höjer kundnöjdheten här och nu

Cosmos

Hur kan AI och plattformar användas för att förbättra kundmötet utan att skapa mer komplexitet? Jeff de Graef visar exempel på hur organisationer arbetar med automatisering, självservice och datadrivna flöden – med fokus på konkreta effekter, inte visioner.

Talare



JEFF DE GRAEF
Director CRM Solution Consulting EMEA North, ServiceNow

Jeff de Graef arbetar med rådgivning och lösningsdesign inom digitala affärssystem och kundupplevelse på ServiceNow. Han har mångårig erfarenhet från internationella konsult- och pre-salesroller samt affärsutveckling, bland annat på BT, NTT, Siemens och Genesys. Han har akademisk bakgrund inom process-, data- och systemutveckling.

10:15 - 10:20 Hisspitch – presentation av utställare

Cosmos

Varje utställare får 20 sekunder på sig att kort beskriva vilket problem de hjälper organisationer att lösa.

10:20 - 10:50 Förmiddagspaus och utställning

Galaxen Foajé

Kaffe, mingel och möjlighet att träffa talare och partners i Galaxen.

10:50 - 11:10 Panelsamtal: CIO-rollen 2026 – mandat, ansvar och prioriteringar

Cosmos

När AI, säkerhet och affärsnytta ska vägas mot varandra förändras CIO-rollen i grunden. Med Techbarometern 2026 som utgångspunkt fokuserar samtalet på de vägval och prioriteringar som krävs för att leda utvecklingen utan att tappa kontroll, tempo eller förtroende.

Talare



ELISABETH STJERNSTOFT
CIO, Göteborg Energi

Elisabeth Stjernstoft är it-chef på Göteborg Energi med lång erfarenhet av att leda digitalisering och förändring i samhällsviktiga verksamheter. Hon har tidigare varit it-chef på Ellevio och arbetar med teknik, säkerhet och innovation som stöd för hållbar omställning och affärsnytta.



ANN-MARIE CARELIUS OVIN
CIO, Vinge

Ann-Marie Carelius Ovin är it-chef på Vinge med ansvar för it, AI, säkerhet och innovation. Med bakgrund inom affärsutveckling och ledningsarbete arbetar hon i gränslandet mellan teknik och juridik, med fokus på affärsnytta, riskhantering och ansvarsfull användning av ny teknik.



SEBASTIAN LINDSTRÖM
CIO, MediCarrier (interim)

Sebastian Lindström är interim it-chef på MediCarrier och har lång erfarenhet av roller som it-chef och av it-ledning i större organisationer, med fokus på styrning, förändringsledning och verksamhetsnära digitalisering.



RAJIB EKLUND
CTIO, Tre Sverige

Rajib Eklund är Group CIO & CTO på Tre. Han har lång erfarenhet av att leda it och digital transformation inom bank, telekom och it-tjänster, bland annat på Swedbank, Atea och Ericsson. I sin roll arbetar han med infrastruktur, moln och teknik som grund för framtidens telekom.



ALEXANDRA HEYMOWSKA
Moderator, Techtidningen

Alexandra Heymowska är reporter på Techtidningen och modererar konferensen Connect26.

11:10 - 11:30 Hybridarbetsplatsen – teknik, delaktighet och ledarskap

Cosmos

Hur skapar man engagemang och effektivt samarbete i en hybrid verklighet? Magnus Eriksson delar erfarenheter kring teknikens roll i att möjliggöra delaktighet, struktur och gemensamma arbetssätt – oavsett var medarbetarna befinner sig.

Talare



MAGNUS ERIKSSON
Vd, Logic IT

Magnus Eriksson är vd för Logic IT. Han är tidigare grundare och ägare av bolaget JML Systems och har varit delägare samt styrelseledamot i Logic IT sedan 2021. I dag arbetar han operativt med bolagets fortsatta expansion, affärsutveckling och kundvärde.

11:30 - 12:05 Case: Så drev vi ledarskap i förändring

Cosmos

Ett praktiskt case om förändringsledning i en komplex organisation. Du får ta del av konkreta erfarenheter kring kultur, struktur och teknik – vad som fungerade, vilka utmaningar som uppstod och vilka lärdomar som går att ta med till andra verksamheter.

Talare



EMILIE LOMAN
Kundserviceexpert

Emilie Loman är serviceexpert med över 20 års erfarenhet av kundservice, kundupplevelse och kommunikation i olika branscher. Hon har bland annat varit med och byggt upp kundservicen i sociala medier hos mobiloperatören 3 och driver sedan 2016 Wowservice med fokus på professionell service och ledarskap.



SUSANNE DANNEMANN
Head of operations, Volkswagen Financial Services

Susanne Dannemann är operativ chef på Volkswagen Financial Services och ansvarar för kundserviceverksamhetens dagliga leverans och långsiktiga utveckling. Hon har lett en omfattande kultur- och organisationsresa med fokus på kundupplevelse, medarbetarengagemang och hållbara arbetssätt.

12:05 - 13:15 Lunch och utställning

Restaurangen, våning 7

Nu är det dags att fylla på med lunch från restaurangen på Quality Hotel Globe. Därefter serveras kaffe i Galaxens foajé där du kan träffa dagens partners, upptäcka nya lösningar och tjänster – och knyta värdefulla kontakter.

13:15 - 13:40 Så frigjorde Arbetsförmedlingen hundratals timmar med AI-assistenten Dolly

Galaxen 1

Hur går man från idé till AI i faktisk drift – utan tydlig beställare men med verklig effekt? I detta praktikfall från offentlig sektor berättar Jesper Sjölander hur AI-assistenten Dolly växte fram, vilka vägval som krävdes längs vägen och vilka organisatoriska hinder som behövde hanteras. Fokus ligger på styrning, införande och vad som faktiskt krävdes för att skapa nytta i vardagen.

Talare



JESPER SJÖLANDER
Tjänsteutvecklare, Arbetsförmedlingen

Jesper Sjölander är utvecklare och kravanalytiker på Arbetsförmedlingen, där han arbetar med digitalisering av kundmötet på distans. Han har varit en av nyckelpersonerna bakom utvecklingen av AI-assistenten Dolly, med fokus på praktisk nytta, effektivitet och verksamhetsnära införande av generativ AI.

13:45 - 14:10 Talarpunkt från partner (Yealink): Hybridarbete och

serviceleverans – nya krav på it-ledningen

Galaxen 1

Hybridarbete är inte längre en intern samarbetsfråga. Det påverkar direkt hur organisationer levererar service till kunder och medborgare – och ställer nya krav på tillförlitlighet, standardisering och användarupplevelse. Lia Lian delar perspektiv på hur gränsen mellan intern samverkan och extern service suddas ut, och varför teknikval – även på enhetsnivå – har blivit avgörande för kvaliteten i varje kundkontakt. Fokus ligger på hur organisationer kan minska komplexitet, standardisera sina lösningar och skapa en mer konsekvent och robust serviceleverans.

Talare



LIA LIAN
Kanalchef för headsetförsäljning i Norden, Yealink (engelska)

Lia Lian arbetar med försäljning och kundansvar på Yealink.

14:15 - 14:40 Agentisk AI i praktiken – från test till verklig användning

Galaxen 1

Många organisationer har testat AI, men färre har tagit steget till agentiska lösningar som arbetar självständigt i processer. Alexander Fritsch beskriver hur agentisk AI används i praktiken, vilka problem den lämpar sig för – och vilka krav den ställer på arkitektur, data och ansvar. Du får konkreta exempel på vad som skapar effekt och vad som riskerar att stanna på experimentnivå.

Talare



ALEXANDER FRITSCH
Data & AI Lead, Capgemini

Alexander Fritsch är data- och AI-ansvarig på Capgemini och har över 18 års erfarenhet av managementkonsultarbete. Han arbetar med att omsätta data, AI och teknik till konkret affärsnytta, med särskilt fokus på effektivisering inom marknad, försäljning och kundupplevelse för både företagskunder och konsumentmarknad.

14:40 - 15:00 Eftermiddagspaus

Galaxen Foajé

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

15:00 - 15:25 Det nya hotlandskapet 2026 – vad behöver du göra nu?

Galaxen 1

Cyberhoten förändras snabbt när AI används både för angrepp och försvar. Pasi Söderberg ger en aktuell bild av hur hotbilden utvecklas, vilka angrepp som ökar och var organisationer ofta är sårbara. Fokus ligger på prioriteringar: vad behöver göras nu, vad kan vänta – och hur it-ledningen kan arbeta mer proaktivt med risk och beredskap.

Talare



PASI SÖDERBERG
Vice President Security Scandinavia, CGI

Pasi Söderberg är säkerhetschef på CGI. Han har arbetat med it- och cybersäkerhet i över 20 år i roller som arkitekt, projektledare och säkerhetsansvarig, främst inom bank och försvar. Han har gedigen erfarenhet av säkra it- och molnmiljöer i verksamheter med höga krav på tillförlitlighet och skydd.

13:15 - 13:40 Från feedback till förbättring – så används insikter i praktiken

Galaxen 2

Kontaktcenter samlar stora mängder kundfeedback, men hur används den egentligen? Simon Sundström delar erfarenheter från Karlskoga kommun om hur insikter från kunddialoger kan omsättas till konkreta förbättringar i service, processer och arbetssätt. Fokus ligger på struktur, prioritering och hur teknik kan stödja ett mer datadrivet arbetssätt.

Talare



SIMON SUNDSTRÖM
Enhetschef, Servicecenter Karlskoga kommun

Simon Sundström är enhetschef för servicecenter i Karlskoga kommun. Han arbetar med att utveckla kommunal service med fokus på tillgänglighet, kvalitet och bemötande – och hur struktur, arbetssätt och uppföljning förbättrar medborgarkontakten.

13:45 - 14:10 Sju tekniktrender som formar framtidens kontaktcenter

Galaxen 2

Vilka tekniska trender gör faktisk skillnad här och nu – och vilka är fortfarande mer löften än leverans? Mikael Altinger guidar genom de viktigaste trenderna inom kontaktcenterteknik och visar hur de kan omsättas i praktiken, med fokus på effekt, integration och konsekvenser för både kundupplevelse och drift.

Talare



MIKAEL ALTINGER
Försäljningschef, Mitel Norden

Mikael Altinger arbetar med organisationer och företag där kommunikation är avgörande för verksamhetens framgång. Med lång erfarenhet av affärskritiska kommunikationslösningar fokuserar han i sin roll på hur kontaktcenterteknik kan skapa verklig verksamhetsnytta – med särskild tonvikt på integrationer, säkerhet och användarupplevelse.

14:15 - 14:40 AI som låter mänsklig – röstkanalens nya möjligheter

Galaxen 2

Röstkanalen är fortsatt central i många kundmöten. Helena Feldmann visar hur generativ AI kan användas för att skapa mer naturliga, flexibla och kontextmedvetna dialoger i röstkanalen. Fokus ligger på kvalitet, användarupplevelse och var gränsen går mellan automation och mänsklig kontakt.

Talare



HELENA FELDMANN
Value Stream Manager, Voice Provider

Helena Feldmann är värdeflödesansvarig på Voice Provider. Hon ansvarar för leverans och utveckling av företagets röstbotslösningar och leder team inom projektledning och systemutveckling. I sin roll arbetar hon med att omsätta teknik till affärsnytta och ingår även i bolagets ledningsgrupp.



LOUISE ERIKSSON
Dialogue Designer, Voice Provider

Louise Eriksson har en kandidatexamen inom lingvistik från Stockholms Universitet och en bakgrund inom språkteknologi. Som UX- och dialogexpert för voicebots hos Voice Provider ansvarar Louise sedan 5 år tillbaka för att skapa användarvänliga, effektiva och engagerande samtalsupplevelser i talbaserade gränssnitt. Hon är länken mellan teknik, användarbeteenden och affärsnytta – och säkerställer att varje interaktion med voiceboten känns naturlig, relevant och smidig.

14:40 - 15:00 Eftermiddagspaus

Galaxen Foajé

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

15:00 - 15:25 Talarpunkt från partner (Cisco): AI-drivna kontaktcenter – så skapar du effekt i praktiken

Galaxen 2

Cisco och Advania visar hur organisationer kan arbeta med AI-drivna kontaktcenterlösningar för att skapa mer effektiva och personliga kundupplevelser. Fokus ligger på hur teknikval, oavsett om det är moln eller on-prem, kan anpassas efter verksamhetens behov – och hur plattform och kompetens tillsammans bidrar till att bygga moderna kontaktcenterlösningar.

Talare



JACOB KINDGREN
Collaboration Account Executive,

Jacob Kindgren arbetar med försäljning och rådgivning kring Ciscos samarbets- och kommunikationsplattformar, med fokus på offentlig sektor och digitalisering av möten och kunddialog.

Cisco



ALEXANDER LEOPOLDSON
AI, CX & Contact Center Specialist, Advania

Alexander Leopoldson skapar smarta, framtidssäkra kundupplevelser med hjälp av Genesys, Cisco och Webex. Med AI och automatisering hjälper han kunder att förenkla interaktioner och skapa verkligt affärsvärde.

13:15 - 13:40 Så väljer du rätt KPI:er i kontaktcentret 2026

Cosmos

Mäter vi det som verkligen betyder något – eller det som råkar vara enkelt att mäta? Emma Link och Johanna Paulsson visar hur KPI:er behöver utvecklas för att bättre spegla kundvärde, kvalitet och hållbar prestation och berör både möjligheter och utmaningar med det i praktiken. Fokus ligger på hur styrning kan bli ett stöd i vardagen, snarare än en sifferjakt.

Talare



JOHANNA PAULSSON
Projektledare, E.ON kundservice

Johanna Paulsson arbetar som projektledare och affärsutvecklare med en stark bakgrund inom kommunikation och förändringsledning. Hon arbetar med digital transformation och tvärfunktionell utveckling, där hon hjälper organisationer att navigera genom förändring, stärka sina förmågor och ta sig framåt med tydlig riktning.



EMMA LINK
CX-expert och verksamhetsutvecklare

Emma Link är specialist på kundupplevelse på Absfront med över 15 års erfarenhet från ledande roller inom service och organisation. Hon arbetar med att utveckla verksamheter där kultur, struktur och styrning samverkar för att skapa engagemang och värde i varje kontakt.

13:45 - 14:10 Kulturen som skapar nöjda medarbetare – och bättre kundmöten

Cosmos

Engagerade medarbetare är en avgörande faktor för kundupplevelsen. David Scharfstein beskriver hur kultur, ledarskap och vardagliga arbetssätt påverkar både trivsel och resultat – och vad som faktiskt går att påverka i praktiken när förändringstakten ökar.

Talare



DAVID SCHARFSTEIN
Affärsutvecklare, Brilliant Future

David Scharfstein är affärsutvecklare på Brilliant med fokus på service, medarbetarengagemang och upplevelsen i kontakten med verksamheten. Han hjälper organisationer att utveckla kultur, arbetssätt och ledarskap med särskilt fokus på hur ny teknik kan användas utan att det mänskliga perspektivet går förlorat.

14:15 - 14:40 Talarpunkt från partner (Verint): CX Automation – från vision till mätbara resultat

Cosmos

Hur kan organisationer använda AI, analys och automatiserade arbetsflöden för att bättre förstå och agera på kundinteraktioner? I denna programpunkt diskuteras hur en öppen plattform med AI, avancerad analys, stora språkmodeller och bottar kan användas för att analysera affärsinformation från kundinteraktioner i kontaktcenter, backoffice och digitala kanaler. Fokus ligger på hur organisationer kan hantera komplexa utmaningar, minska komplexitet och skapa bättre och snabbare affärsresultat.

Talare



RITESH SHARMA
Account Director Nordics

Ritesh Sharma är Regional Account Director Nordics på Verint-Systems. Han arbetar med att stödja nordiska organisationer i att automatisera och effektivisera kundupplevelseprocesser (CX) genom avancerade och datadrivna lösningar. Med över två decenniers erfarenhet inom IT-försäljning och affärsutveckling samarbetar han nära ledningsgrupper för att driva digital transformation och säkerställa att tekniska lösningar skapar verkligt affärsvärde.



SEBASTIAN NIELSEN
Vd och grundare av Axcess Nordic

Sebastian Nielsen är vd och grundare av Axcess Nordic. Med mer än 20 års erfarenhet av kontaktcenter arbetar han för att göra AI praktiskt och användbart i den dagliga verksamheten – genom integrerade lösningar, färre leverantörer och ett nära samarbete mellan teknik, människor och drift.

14:40 - 15:00 Eftermiddagspaus

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

15:00 - 15:25 Plattformsval i kontaktcentret – möjligheter, risker och konsekvenser

Cosmos

Molnbaserade plattformar och nya leveransmodeller förändrar förutsättningarna för kontaktcenter. Här diskuteras vilka möjligheter som öppnas, vilka risker som behöver hanteras och hur plattformsval påverkar både verksamhet, säkerhet och långsiktig flexibilitet.

Talare



JOAKIM SKALBERG
Senior Principal Solutions Consultant, Genesys

Joakim Skalberg är senior lösningskonsult på Genesys och expert på digitala plattformar för service och dialog. Han har lång erfarenhet av lösningsdesign, försäljningsstöd och arbete med användarupplevelse, med fokus på hur AI och teknik används i praktiken för att skapa effektiva och mänskliga kontakter.

15:25 - 15:40 Kort eftermiddagspaus med mingel

Galaxen Foajé

15:40 - 16:00 Så får du in AI i verksamheten – från initiativ till vardag

Cosmos

Många organisationer har testat AI – men betydligt färre har fått in lösningarna i ordinarie arbetssätt. I detta pass sätts fokus på vad som krävs för att gå från pilot till faktisk användning i verksamheten. Utifrån erfarenheter från olika sektorer diskuteras styrning, kompetens, ansvar och de vanligaste hindren som bromsar införandet.

Talare



CONNY SVENSSON
Head of AI adoption, AI Sweden

Conny Svensson är Head of AI Adoption AI Sweden. Han arbetar med att omsätta AI från pilot till konkret verksamhetsnytta inom offentlig sektor, med särskilt fokus på sjukvård, kollektivtrafik och skalbara AI-lösningar i vardagen.

16:00 - 16:30 Så bygger du en techkultur som attraherar och behåller kompetens

Cosmos

Kompetensbrist och hög förändringstakt ställer nya krav på ledarskap och kultur. I detta pass diskuteras hur organisationer kan skapa förutsättningar för lärande, engagemang och långsiktighet – även när tekniken förändras snabbt. Fokus ligger på konkreta mekanismer i vardagen, snarare än värdeord och ambitioner.

Talare



ELIN TOFT
Vd, Castra

Elin Toft är vd för Castra och har varit med och byggt bolaget från nystartat bolag till en av Sveriges snabbast växande konsultgrupper. Hon driver en affärsmodell med starkt fokus på frihet, delägarskap och kultur, där engagemang och ansvar ses som nycklar till tillväxt och resultat.

16:30 - 16:40 Summering av dagen – vad tar du med dig hem?

Cosmos

Dagen knyts ihop med en sammanfattning av de viktigaste insikterna från huvudpass och spårval. Fokus ligger på vilka vägval, frågor och prioriteringar som är mest relevanta att ta med tillbaka till den egna verksamheten.

Talare



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör på Techtidningen och modererar konferensen Connect26.



MATS STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

Mats Stålbröst är redaktör på Techtidningen och modererar konferensen Connect26.

16:40 - 17:30 AW - Post Connect26

Galaxen Foajé

Stanna kvar och häng med oss en stund – mingla, connecta och summera dagen. Vi bjuder på dryck och snacks.