

TECHTIDNINGEN

CONNECT26: AI I KUNDMÖTET

FRÅN HYPE TILL AFFÄRSNYTTA

2 dec 2026 - 3 dec 2026
Quality Hotel Globen

Dag 1 - onsdag 2/12

07:45 - 08:15 Registrering

📍 Galaxen Foajé, vån 4

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

08:15 - 08:25 Välkommen!

📍 GALAXEN, VÅN 4

Moderator hälsar välkomna och guidar genom dagens innehåll.

Talare



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Techtidningen.

08:25 - 08:45 Demotour

📍 GALAXEN, VÅN 4

Vi inleder dagen med en guidad tur bland utställarna i Galaxen. I mindre grupper får du en snabb överblick över dagens lösningar och möter aktörerna bakom dem.

09:00 - 09:40 Kundmötet i AI-eran: vilka vägval avgör effekten?

📍 Stjärnrummet, vån 11

AI förändrar inte bara hur företag arbetar med kundservice. Det förändrar också kundernas beteenden, förväntningar och sätt att ta kontakt. I denna öppning sätter Sarah S-Latef Engström scenen för dagen och

pekar ut de vägval som blir avgörande när både företag och kunder börjar använda AI.

Talare



SARAH S-LATEF ENGSTRÖM
Head of Customer Experience
B2B, Telia

Sarah S-Latef Engström leder kundupplevelsearbetet inom Telias B2B-affär. Hon arbetar med hur nya beteenden, teknikskiften och förändrade kundförväntningar påverkar företagskundernas upplevelse – och vilka vägval som blir avgörande när AI förändrar kundmötet.

09:40 - 10:15 **Från dröm till bokning: så bygger Ving nästa digitala kundresa**

Stjärnrummet, vån 11

När kundresan förflyttas från traditionellt sök till AI-drivna gränssnitt förändras både kundbeteenden och affärslogik i grunden. Ving delar erfarenheter av hur man kan skapa rätt förutsättningar för att möta skiftet – genom kundcentrerad utveckling och moderniserad arkitektur. Ett pass om hur organisationer kan anpassa arbetssätt, fokusera på kundens behov och maximera affärsvärde i en AI-driven verklighet.

Talare



ERICA WALLIN
CIO, Ving

Erica Wallin är CIO på Ving och ansvarar för de tekniska förutsättningarna bakom nästa generations digitala kundresa. Hon har lång erfarenhet av digital utveckling och arbetar i dag med hur data, affär och teknik behöver samspela när nya kundbeteenden och AI-baserade sökflöden förändrar resan mot bokning.



ANNA-KARIN FOSSUM
Produktchef för kundresan, Ving

Anna-Karin Fossum är CPO på Ving och ansvarar för den digitala kundresan med fokus på kundupplevelse, produktutveckling och kommersiell tillväxt. Med över 15 års erfarenhet inom e-handel, digital utveckling och produktledning arbetar hon nära verksamhet och teknik för att omsätta förändrade kundbehov och nya sök beteenden till konkreta digitala upplevelser som skapar affärsvärde.

10:15 - 10:35 **Nätverksmingel och kaffe**

UTANFÖR STJÄRNNUMMET, VÅN 11

Tid för kaffe, reflektion och samtal med andra deltagare.

10:35 - 11:05 **Panel: Nästa steg för service och tillgänglighet**

Stjärnrummet, vån 11

Hur utvecklar offentliga verksamheter service och kontaktvägar när kraven på tillgänglighet, effektivitet och säkerhet ökar samtidigt? I det här passet möts flera röster från offentlig sektor för att dela med sig av vad som fungerar, vad som bromsar utvecklingen och vilka vägval som faktiskt gör skillnad.

Talare



ELLIOT KLINT

Moderator, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Techtidningen.



GEORGIOS KATSIKIOTIS

Enhetschef,
kundserviceenheten, Nacka
kommun

Georgios Katsikiotis är enhetschef för kundserviceenheten i Nacka kommun, där han leder arbetet med service och stöd till kommunens verksamheter och invånare. Han har varit en del av Nackas kundservicearbete under flera år och har lyft frågor som bemötande, arbetsmiljö och vikten av ett systematiskt arbete för att skapa engagemang och hög servicekvalitet.



KAJSA BECKMAN

Kontaktcenterchef, Karlstads
kommun

Kajsa Beckman är kontaktcenterchef i Karlstads kommun. Hon arbetar med frågor som rör medborgarservice, tillgänglighet och utvecklingen av kontaktcenters roll i kommunen. Karlstad har också uppmärksammats för sitt servicearbete under hennes ledning.



ERIK FERENIUS

Kontaktcenterchef, Sollentuna
kommun.

Erik Ferenius arbetar med att utveckla kommunal service och kontaktcenter med fokus på tillgänglighet, bemötande och verksamhetsutveckling. Han har flera års erfarenhet från kommunal kundservice och har tidigare varit med och byggt upp kontaktcenter på SKR.



ERIKA JAKOBSSON

Kontaktcenterchef,
Örnsköldsviks kommun

Erika Jakobsson leder arbetet med kommunikation och kontaktcenter i Örnsköldsviks kommun. Hon arbetar med frågor som rör service, tillgänglighet och utvecklingen av kommunens kontaktvägar till invånare och verksamheter.

11:05 - 11:35 Människa, AI-bot eller båda? Det här föredrar kunderna

Stjärnrummet, vån 11

Hur använder kunder och medarbetare AI i service idag – och vad fungerar egentligen bäst? Per Kristensson presenterar forskning om kundbeteenden, tid, tillgänglighet och värdet av mänsklig kontakt. Ett pass om hur AI kan stärka kundmötet, men också om teknikens tydliga begränsningar.

Talare



PER KRISTENSSON

Professor i psykologi och
föreståndare för Centrum för
tjänsteforskning, Karlstads

Per Kristensson är professor i psykologi och föreståndare för Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet. Hans forskning kretsar kring kundbeteenden, tjänsteinnovation och hur människor fattar beslut i mötet med service och ny teknik. Med sin kombination av forskning och praktik ger han ett skarpt perspektiv på vad kunder faktiskt föredrar när människa och AI möts.

11:50 - 13:30 Networking-lunch & AI Battle i Galaxen

📍 Galaxen, vån 4

Deltagarna hämtar sin lunch utanför Galaxen och får samtidigt möjlighet att träffa utställare, se lösningar och fortsätta dagens samtal. Under lunchblocket pågår också battle: Hur bra är dagens röstbotar?

13:45 - 14:10 AI i frontlinjen: När tekniken möter användarnas vardag

📍 Stjärnrummet, vån 11

Teknikutvecklingen lovar mycket, men det verkliga testet sker när smarta system ska fungera i kundmötets oförutsägbara verklighet. Med fokus på nästa generations stödsystem utforskar vi glappet mellan hur tekniken designas och hur den faktiskt upplevs i arbetet. Genom att förena systembyggarens perspektiv med användarens vardag visar vi hur skavet mellan maskin och människa kan vändas till ett genuint samarbete.

Talare



CHRISTOPHER DAHLGREN
Chief Customer Officer,
Klardager

Christopher Dahlgren är Chief Customer Officer på Klardager och har över 20 års erfarenhet av ledarskap inom kundservice, försäljning och utveckling. Han arbetar i dag med att hjälpa organisationer att skapa tydligare arbetsflöden och bättre förutsättningar för AI i kundservice.



MORGAN SANDBERG
Vd, Klardager

Morgan Sandberg är vd och medgrundare av Klardager. Han arbetar med AI-transformation i kundservice och fokuserar på hur teknik, arbetssätt och verksamhetsförändring behöver hänga ihop för att ge verklig effekt i kundmötet.



MATS STÅLBROST
Moderator, Techtidningen

Mats Stålbrost är redaktör på Techtidningen.

14:15 - 14:40 Från pilot till vardag: så får du ny teknik att fungera

📍 Stjärnrummet, vån 11

Många organisationer känner trycket att agera snabbt, men har svårt att gå från test till verklig nytta. I detta pass delar Postnord erfarenheter från sitt arbete med att införa ny teknik i kundservice. Fokus ligger

på hur kundinsikter, förankring, ledarskap och arbetssätt behöver samspela för att satsningarna ska hålla hela vägen till leverans.

Talare



LENITA WENNSTRÖM
Kvalitetsansvarig, Postnord
kundservice

Lenita Wennström är kvalitetsansvarig på PostNords kundservice och arbetar med att utveckla arbetssätt, styrning och kvalitet i en stor kundserviceverksamhet. Hon har drivit arbetet med att använda kundinsikter, rotorsaksanalyser och ny teknik för att skapa bättre beslutsunderlag och starkare effekt i vardagen.



MATS STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

Mats Stålbrost är redaktör på Techtidningen.

14:45 - 15:15 Partnerinsikt: Nästa steg för AI i kundmötet

Stjärnrummet, vån 11

Mer information om programpunkten och talare presenteras inom kort.

Talare



MATS STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

Mats Stålbrost är redaktör på Techtidningen.

13:45 - 14:10 Så lyckas du med coachande ledarskap

Vintergatan, vån 11

Hur leder du medarbetare när kundservice förändras av nya arbetssätt, ökade krav och mer tekniskt stöd? Dynava delar erfarenheter av hur ett coachande ledarskap kan skapa trygghet, utveckling och bättre prestation i vardagen. Här ryms också perspektiv på hur AI-stöd kan bli en del av ett mer positivt och lärande arbetssätt.

Talare



ANDERS LARSSON
Operativ specialist, Dynava

Anders Larsson är operativ specialist på Dynava och arbetar med hur stora kundserviceuppdrag kan styras med tydliga uppdragsteam, kompetensbredd och AI-stöd. Han bidrar med ett praktiskt perspektiv på hur coachande ledarskap kan skapa trygghet, flexibilitet och bättre prestation i en vardag där volymer och krav snabbt förändras.

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Techtidningen.



ELLIOT KLINT
Moderator, Tectidningen

14:15 - 14:40 Partnerinsikt: Att leda i förändring

Vintergatan, vån 11

Mer information om programpunkten och talare presenteras inom kort.

Talare



ELLIOT KLINT
Moderator, Tectidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Tectidningen.

14:45 - 15:15 Så halverade Releasy personalomsättningen utan att sänka tempot

Vintergatan, vån 11

Hög personalomsättning är en av kontaktcentrets mest kostsamma utmaningar. I detta pass delar Releasy erfarenheter från arbetet med att få fler medarbetare att utvecklas, trivas och stanna kvar. Fokus ligger på ledarskap, arbetsmiljö och hur ett mer datadrivet arbetssätt kan bidra till lägre personalomsättning och starkare resultat.

Talare



JOHAN FRODELL
Vd, Releasy

Johan Frodell är vd för Releasy och har lett bolaget sedan 2013. Under hans tid har Releasy vuxit och profilerat sig som en nordisk aktör inom outsourcad kundservice och kundhantering. I det här passet bidrar han med ett ledningsperspektiv på hur lägre personalomsättning kan stärka både kvalitet, lönsamhet och långsiktig leverans i kundservice.



HANNA OWE CARBORN
HR-chef, Releasy

Hanna Owe Carborn är HR-chef på Releasy och arbetar nära verksamheten med ledarskap, kompetensförsörjning och medarbetarutveckling. Hon har varit en tydlig del av bolagets arbete med hälsa, trivsel och ledarutveckling, bland annat genom satsningar på psykisk hälsa och teamledarprogram. I det här passet bidrar hon med HR-perspektivet på hur organisationer kan få fler medarbetare att utvecklas, vilja stanna kvar och prestera bättre över tid.



ELLIOT KLINT
Moderator, Tectidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Tectidningen.

13:45 - 14:10 Partnerinsikt: Hotbilden mot kundmötet 2026

📍 Cosmos, vån 3

Mer information om programpunkten och talare presenteras inom kort.

Talare



Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.

LINUS BENGTTSSON
Moderator, Techtidningen

14:15 - 14:40 Rösten i din ficka: så ritar AI-röstkloning om företagssäkerhet

📍 Cosmos, vån 3

AI-röstkloning har gjort det avsevärt mycket enklare och billigare att utge sig för att vara någon annan. Några sekunders ljud räcker nu för att övertygande imitera en kollega, kund eller chef – tillräckligt för att lura även vaksamma och erfarna mottagare. De som jobbar mobilt är ofta de som drabbas hårdast. Adam Boynton går igenom hur angripare använder klonade röster och deepfakes som vapen, varför mobilen har blivit ett prioriterat mål och vad verksamheter behöver ompröva när det gäller identitet och autentisering.

Talare



Adam Boynton är Enterprise Strategy Manager på Jamf och arbetar med företag i EMEA kring mobil säkerhet och Zero Trust. Han fokuserar på exploitkedjor i iOS, AI-driven social engineering och glappet mellan konsumenters uppfattning om Apples säkerhet och den verklighet som företag möter. Hans analyser av mobila hot har publicerats i bland annat Forbes, CyberScoop, Computer Weekly, Macworld och Cult of Mac.

ADAM BOYNTON
Enterprise Strategy Manager på
Jamf



Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.

LINUS BENGTTSSON
Moderator, Techtidningen

14:45 - 15:15 När allt förändras snabbt - hur behåller du kontrollen?

📍 Cosmos, vån 3

När ny teknik, cyberhot och förändrade beteenden skakar om verksamheten räcker det inte med fler verktyg eller nya policys. Det krävs ledarskap som kan skapa riktning, lugn och handlingskraft. Hanna

Linderstål ger perspektiv på hur ledare kan navigera i snabb förändring utan att tappa greppet.

Talare



HANNA LINDERSTÅL
Cybersäkerhetsexpert och
grundare av Earhart Business
Protection Agency

Hanna Linderstål är cybersäkerhetsexpert, grundare och vd för Earhart Business Protection Agency. Hon rådgör myndigheter, organisationer och företag i frågor som rör cyberhot, krisberedskap och säkerhet i snabb förändring. 2024 utsågs hon till Årets säkerhetsprofil och bidrar med ett skarpt perspektiv på hur ledare kan behålla riktning och handlingskraft när spelplanen förändras snabbt.



LINUS BENGTTSSON
Moderator, Techtidningen

Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.

15:15 - 15:45 Fika och nätverkande

UTANFÖR STJÄRNNUMMET, VÅN 11

Ta en fika med tid för egen reflektion och samtal. Här finns det också möjlighet att besöka utställningen.

15:45 - 16:20 Från initiativ till beslut - Så får du ut effekt av dina satsningar

Stjärnrummet, vån 11

Du har hört case, analyser och erfarenheter - men hur får du det att hända i din egen organisation? I denna avslutning får du konkreta verktyg för att driva förändring i kundservice: hur du kopplar initiativ till affärsnytta, får ledningens gehör och säkerställer att satsningar faktiskt ger effekt.

Talare



HELENA EKETRAPP
Vd och grundare, SpryHouse

Helena Ekeström är vd och grundare av SpryHouse och arbetar med hur organisationer kan skapa verklig förflyttning genom lärande, systemtänkande och genomförandekraft. Hon har ägnat flera decennier åt att förstå vad som får organisationer att omsätta utvecklingsarbete i verkligt värde och bidrar med ett tydligt perspektiv på hur initiativ kan bli beslut, handling och resultat.

16:20 - 16:25 Sammanfattning av dagen och prisutdelning

Stjärnrummet, vån 11

Moderatorerna delar ut pris för dagens tävling och därefter knyts dagen ihop med en sammanfattning av de viktigaste insikterna från huvudpass och spårval.

Talare



ELLIOT KLINT

Moderator, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Techtidningen.



MATS STÅLBRÖST

Moderator, Techtidningen

Mats Stålbrost är redaktör på Techtidningen.



LINUS BENGTSOON

Moderator, Techtidningen

Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.

16:40 - 18:30 **Connect After Hours - mat, dryck, quiz och nya möten**

 Galaxen, vån 4

När scenen tystnar växlar Connect upp i Galaxen med dryck, tilltugg och ett kvällsupplägg som bjuder på mer än bara mingel. Här väntar skön stämning, musik, några överraskningar längs vägen och ett avslut som gör det värt att stanna kvar.

Dag 2 - torsdag 3/12

08:30 - 09:00 **Registrering**

Välkommen att registrera dig och ta en frukostmacka med kaffe innan workshopen börjar.

09:00 - 12:00 **Workshop: Verktygen som får gruppen att leverera bättre service**

Hur skapar du ett team som orkar leverera starka och enhetliga kundmöten - varje dag? I den här workshopen får du konkreta verktyg för att stärka gruppen, bygga en tydligare servicekultur och skapa ett arbetssätt som håller både i vardagen och över tid. Fokus ligger på praktiska metoder för dig som leder andra, men också på sådant som hela teamet kan samlas kring och använda direkt i verksamheten. Workshopen passar därför särskilt bra för organisationer som vill komma flera tillsammans - till exempel chefer, teamledare och medarbetare som vill få ett gemensamt språk och ett gemensamt arbetssätt. Det här får du med dig: • Verktyg för att skapa starkare och mer enhetliga kundmöten i telefon och skrift • Metoder för att få gruppen att dra åt samma håll i vardagen • Strategier för att hantera missnöjda kunder och bygga starkare relationer • Nya perspektiv på hur kultur, engagemang och kundupplevelse hänger

ihop • Konkreta sätt att omsätta arbetssätt och beteenden i hela teamet


Talare



EMILIE LOMAN
Serviceexpert

Emilie Loman är en av Sveriges mest etablerade profiler inom servicekultur och kundbemötande. Med över 20 års erfarenhet stöttar hon organisationer i att utveckla kundservice, stärka team och skapa kundmöten som bygger lojalitet.

12:00 - 13:00 Lunchpaus

 Restaurangen, vån 7

Nu är det dags för lunch innan workshopen fortsätter. Här finns det tillfälle att diskutera vidare med de andra deltagarna.

13:00 - 14:00 Fortsättning workshop

Nu fortsätter workshoppen "Verktygen som får gruppen att leverera bättre service" en timme till innan det är dags att runda av.

Talare



EMILIE LOMAN
Serviceexpert

Emilie Loman är en av Sveriges mest etablerade profiler inom servicekultur och kundbemötande. Med över 20 års erfarenhet stöttar hon organisationer i att utveckla kundservice, stärka team och skapa kundmöten som bygger lojalitet.

14:00 - 14:30 Avslutning och eftersnack

Dagen avslutas men stanna gärna kvar på en kopp kaffe och prata med de andra deltagarna.
