TECHTIDNINGEN

CONNECT26

FRAMTIDENS KUNDMÖTE

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 Kundens evolution: Från samlare till algoritm

Stjärnrummet, vån 11

Kunden har i alla tider varit en människa som jämför, väljer, och bestämmer men nu står vi inför det ultimata skiftet där AI-agenter fattar besluten åt kunderna. För att sätta scenen för dagen välkomnar vi Sarah S-Latef Engström, Head of Customer Experience B2B på Telia, som visar hur AI ritar om både kundernas beteenden och företagens strategier. I denna session får vi djupdyka i den nya verkligheten och

utforska framtidens kund.

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

nna-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 sökbeteenden till konkreta digitala upplevelser som skapar affärsvärde.

10:15 - 10:35 Nätverksmingel och kaffe

STJÄRNRUMMET Foajé, 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, Haninge 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 Allt förändras snabbt – hur behåller du kontrollen?

Stjärnrummet, vån 11

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.

11:50 - 13:45 Nätverkslunch, AI Battle och Årets CX-profil

Galaxen, vån 4

Hämta lunchen utanför Galaxen och passa på att träffa utställare och andra deltagare. Under lunchen möts dagens röstbotar i AI Battle. Vi avslöjar också vem som blir Årets CX-profil och delar ut priset på plats.

14:00 - 14:25 AI i frontlinjen: Nästa kund i kön är inte en människa

Stjärnrummet 1, vån 11

Står vi inför en fullt laglig överbelastningsattack, legitimerad av miljontals konsumenter? Medan företag och myndigheter har byggt AI för att möta kunderna håller kunderna på att få samma verktyg i sina händer. Personliga AI-agenter ringer redan kundservice, står i kö och förhandlar åt sina användare. De tröttnar aldrig, orkar med allt krångel som länge har hållit nere antalet ärenden. Vem har gett agenten mandat? Vad händer när två maskiner kommer överens? Och vem har ansvaret för att vara redo när agenterna ringer? Klardager visar vad som redan har hänt och vilka val varje kundservice behöver göra nu, innan någon annan gör dem åt dem.

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 STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

Mats Stålbröst är redaktör på Techtidningen.

14:30 - 15:00 Sluta vänta på framtiden - bygg den

Stjärnrummet 1, vån 11

Hur går man från idéer och osäkerhet till prisbelönt AI-transformation och mätbara resultat i kundservice? Lenita Wennström delar Postnords erfarenheter av arbetet, med fokus på vägval, förankring och arbetssätt som gjort skillnad i praktiken.

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 Stålbröst är redaktör på Techtidningen.

14:00 - 14:25 Så lyckas du med coachande ledarskap

Stjärnrummet 2, 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
Moderator, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Techtidningen.

14:30 - 15:00 Så halverade Releasy personalomsättningen utan att sänka tempot

Stjärnrummet 2, 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, Techtidningen

Elliot Klint är chefredaktör och ansvarig utgivare på Techtidningen.

14:00 - 14:25 Vad ska kundservice få se, veta och göra?

Vintergatan, vån 11

Hur mycket information, systemåtkomst och handlingsutrymme behöver medarbetaren för att kunna ge bra service i mötet med invånaren? I Millwaters senaste undersökning av kommunala kontaktcenter uppger 60 procent av de svarande att de har tillgång till minst sex verksamhetssystem. Vad betyder det i praktiken? Och hur hittar vi rätt balans mellan tillgänglighet, säkerhet, ansvar och möjligheten att lösa ärendet redan vid första kontakten?

Talare



LINUS BENGTSSON
Moderator, Techtidningen

Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.



PATRIC KLAREMO
Grundare och vice vd, Millwater

Patric Klaremo är grundare och vice vd för Millwater och hjälper kommuner att utveckla sin invånarservice. Han har tidigare lett arbetet med att bygga upp Örebro kommuns servicecenter, där han var både projektledare och chef.



HELENA FRENNMARK
Vd, Millwater

Helena Frennmark är vd för Millwater och har tidigare haft flera ledande roller på Brilliant Future. Hon har arbetat med kontaktcenter, invånarservice och datadriven verksamhetsutveckling i många år, med fokus på hur kontaktcenter och förvaltningar kan samarbeta för att hjälpa invånaren redan vid första kontakten.

14:30 - 15:00 Forskaren: När AI blir kundens ombud

Vintergatan, vån 11

Vad händer när AI-agenter börjar söka, jämföra och fatta beslut på kundens vägnar? Alexander Flaig ger ett forskningsperspektiv på hur agentisk handel kan förändra relationen mellan kund och företag – och vad organisationer behöver göra för att förbli relevanta och konkurrenskraftiga.

Talare



ALEXANDER FLAIG
Universitetslektor, Linköpings universitet

Alexander Flaig är universitetslektor i företagsekonomi vid Linköpings universitet. Hans forskning kretsar kring hur AI förändrar organisationer, marknader och företags värdeskapande. Just nu studerar han bland annat agentisk handel och hur relationen mellan kund, AI-agent och företag kan förändras när AI börjar agera på kundens vägnar.



LINUS BENGTSSON
Moderator, Techtidningen

Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.

15:00 - 15:30 Fika och nätverkande

STJÄRNRUMMET Foajé, VÅN 11

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

15:30 - 15:55 Rätt svar, missnöjd kund – vad gör skillnaden?

Stjärnrummet, vån 11

När Emilie Lomans internet slutade fungera ringde hon kundservice två gånger. Felet var detsamma, men samtalen slutade helt olika. Med det exemplet visar hon hur du möter en frustrerad kund när lösningen dröjer, gör klart vem som tar nästa steg och ger besked om när kunden får återkoppling. Du får också exempel på hur teamet kan träna på bemötande i vardagen med medlyssning och konkret feedback.

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.

15:55 - 16:30 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 Eketrapp 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.

16:30 - 16:35 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 Stålbröst är redaktör på Techtidningen.



LINUS BENGTSSON
Moderator, Techtidningen

Linus Bengtsson är reporter på Techtidningen.

16:50 - 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

Foajé, vån 3

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

Pluto, vån 3

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

Pluto, vån 3

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

Foajé, vån 3

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