

TECHTIDNINGEN

CONNECT26: AI I KUNDMÖTET

FRÅN AI-HYPE TILL AFFÄRSNYTTA I KUNDMÖTET

2 dec 2026 - 3 dec 2026
Quality Hotel Globen

Dag 1 - onsdag 2/12

08:00 - 08:50 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.

08:50 - 09:00 Välkommen

📍 Stjärnrummet, vån 11

Moderatorerna hälsar välkomna och guidar genom dagens innehåll.

Talare



ELLIOT KLINT

Moderator, Techtidningen



MATS STÅLBRÖST

Moderator, Techtidningen

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

09:40 - 10:05 **Från dröm till bokning: så bygger Ving nästa digitala kundresa**

📍 Stjärnrummet, vån 11

Vad händer med kundresan när kunder går från traditionellt sök till AI-baserade verktyg? Ving delar erfarenheter från arbetet med att utveckla nya touchpoints, bygga rätt tekniska förutsättningar och få it och affär att dra åt samma håll. Ett pass om förändrade beteenden, datakvalitet och styrning.

Talare



ERICA WALLIN
CIO, Ving



ANNA-KARIN FOSSUM
Produktchef för kundresan, Ving

10:05 - 10:25 **Battle: Hur bra är dagens röstbotar?**

📍 Stjärnrummet, vån 11

Hur väl fungerar dagens röstbotar när de ställs inför samma kundärende? I detta pass jämförs flera lösningar live med fokus på träffsäkerhet, användarupplevelse och effektivitet. Publiken följer förloppet steg för steg och röstar på vilken lösning som fungerar bäst.

10:25 - 11:05 **Kaffepaus - mingel, samtal och möten med utställare**

📍 Galaxen, vån 4

Tid för kaffe, erfarenhetsutbyte och möjlighet att träffa utställare, se lösningar och fortsätta samtalen från scenen.

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
universitet

11:35 - 12:00 Improvisationsteater: Kundmötet som spårar ur

Stjärnrummet, vån 11

Missförstånd, stress och dåliga överlämningar kan snabbt göra ett enkelt kundärende svårt. I denna improviserade scenföreställning tar Improverket avstamp i vardagen i kundservice och kontaktcenter. Resultatet blir en underhållande punkt före lunch med hög igenkänning för publiken.

Talare



REPRESENTANTER FRÅN
IMPROVERKET

12:00 - 13:20 Lunchpaus

Galaxen, vån 4


Ta del 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.

13:20 - 13:50 Offentlig sektor under tryck - 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. Ett snabbt och jämförande samtal om hur kontaktcenter, teknik och arbetsätt behöver utvecklas för att servicen ska bli bättre utan att tappa kvalitet eller kontroll. Talare presenteras inom kort.

13:50 - 14:20 Färre verktyg, bättre flöden: så bygger du rätt teknikstack

 Stjärnrummet, vån 11

För många system och bristande integrationer skapar friktion i många kontaktcenter. I detta pass får du konkreta perspektiv på hur teknikstacken kan förenklas och hur AI, telefoni, CRM, kunskapssystem och analys kan fungera bättre tillsammans. Målet är effektivare arbetsflöden och bättre stöd i vardagen.

Talare



CHRISTOPHER DAHLGREN
Chief Customer Officer,
Klardager




MORGAN SANDBERG
Vd, Klardager



MATS STÅLBROST
Moderator, Techtidningen

14:25 - 14:50 Det som hörs, märks och påverkar

 Stjärnrummet, vån 11

Bra kundmöten handlar inte bara om system och processer. De påverkas också av sådant som ljudkvalitet, arbetsmiljö, utrustning och hur väl olika verktyg fungerar tillsammans. I det här passet får du konkreta perspektiv på vilka praktiska förutsättningar som gör störst skillnad för både medarbetare och kundupplevelse. Talare presenteras inom kort.

Talare



14:55 - 15:20 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



MATS STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

15:25 - 15:50 Programpunkt från partner

📍 Stjärnrummet, vån 11

Mer information om programpunkten och talare presenteras inom kort.

Talare



MATS STÅLBRÖST
Moderator, Techtidningen

13:55 - 14:20 Så får du kundinsikter att leda till beslut

📍 Vintergatan, vån 11

Vad krävs för att kundinsikter inte bara ska stanna i kundservice? I detta pass berättar Resurs hur de arbetar med att samla in, strukturera och lyfta kundernas frågor vidare till ledning och affär. Ett konkret

exempel på hur kundservice kan bidra till bättre beslut, starkare samarbete och mer relevant utveckling.

Talare



PERNILLA KLARQVIST
Head of Customer Service,
Resurs



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

14:25 - 14:50 **Så lyckas du med coachande ledarskap**

Vintergatan, vån 11

Hur leder du medarbetare när kundservice förändras av nya arbetsätt, 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 arbetsätt.

Talare



ANDERS LARSSON
Operativ specialist, Dynava



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

14:55 - 15:20 **Programpunkt från partner**

Vintergatan, vån 11

Mer information om programpunkten och talare presenteras inom kort.

Talare



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

15:25 - 15:50 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



HANNA OWE CARBORN
HR-chef, Releasy



ELLIOT KLINT
Moderator, Techtidningen

13:55 - 14:20 Så förändras hotbilden i kundmötet

Cosmos, vån 3

I takt med att kundservice blir mer digital, uppkopplad och AI-stödd förändras också riskbilden. I detta pass får du en aktuell lägesbild av hur hot, sårbarheter och säkerhetskrav utvecklas i svenska it-miljöer - och vad det betyder för verksamheter som arbetar nära kunddata, automatisering och nya digitala gränssnitt.

Talare



PETER LARSSON
CTO, Orange Cyberdefense



LINUS BENGTTSSON
Moderator, Techtidningen

14:25 - 14:50 Programpunkt från partner

Cosmos, vån 3

Mer information om programpunkten och talare presenteras inom kort.

Talare



LINUS BENGTTSSON
Moderator, Techtidningen

14:55 - 15:20 Röstkloning och deepfake-bedrägerier: det här måste du förstå

Cosmos, vån 3

Röstkloning med AI gör det möjligt att imitera människor med hög trovärdighet och utnyttja tillit i allt från kunddialoger till autentisering. Adam Boynton visar hur hotet används i verkliga angrepp, varför mobila enheter är särskilt utsatta och vilka åtgärder som kan minska riskerna i verksamheten.

Talare



ADAM BOYNTON
Senior Security Sales Manager,
Jamf



LINUS BENGTTSSON
Moderator, Techtidningen

15:25 - 15:50

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



LINUS BENGTSSON
Moderator, Techtidningen

15:50 - 16:30 Fikapaus - reflektion och samtal

📍 Galaxen, vån 4

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

16:30 - 17:00 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.

17:00 - 17:10 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



MATS STÅLBROST

Moderator, Techtidningen



LINUS BENGTSSON

Moderator, Techtidningen

17:10 - 18:30 Connect After Hours - mat, dryck 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
Kundserviceexpert

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

Talare



EMILIE LOMAN
Kundserviceexpert

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.
