

ERBJUDANDE
Boka flera personer!
Pris från 5.990 kr

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2019

MÄNSKLIGT • DIGITALT • AUTOMATISERAT

KONFERENS 8-9 APRIL | STOCKHOLM



Vad innebär god medborgarservice för er?

Föregående konferens fick **4,2** i snittbetyg och rekommenderas av **100%** av deltagarna

UR INNEHÅLLET

- ▶ TRENDER & UTVECKLING
- ▶ DESIGNTÄNK & KUNDFOKUS
- ▶ SMARTA TJÄNSTER & SERVICEUPPLEVELSER
- ▶ DIGITALISERING & INTELLIGENT TEKNIK
- ▶ INNOVATIVA ARBETSSÄTT & SAMVERKAN

TA DEL AV 10 PRAKTIKFALL

- ▶ ÄNGELHOLMS KOMMUN
- ▶ KARLSTAD KOMMUN
- ▶ FOU I SÖRMLAND
- ▶ REGION VÄRMLAND
- ▶ SKATTEVERKET & eSam
- ▶ ESKILSTUNA KOMMUN
- ▶ SÖDERTÄLJE KOMMUN
- ▶ FÖRSÄKRINGSKASSAN
- ▶ NORRTÄLJE KOMMUN
- ▶ SKATTEVERKET

MODERATOR



André Hagberg
Verksamhetskonsult
Agima

SPECIELLT INBJUDEN



Mikael Haglund
Teknisk direktör
IBM Svenska AB

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!
www.abilitypartner.se | Telefon 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

ARRANGÖR
abilitypartner.

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2019

KONFERENS 8-9 APRIL 2019 • STOCKHOLM



MÅNDAG 8 APRIL

09:30 REGISTRERING

Registrering, kaffe, te och smörgås

10:00-10:10 INLEDNING

Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till moderatorn



André Hagberg
Verksamhetskonsult
Agima

André har femton års erfarenhet av att etablera, driva och utveckla offentlig medborgarservice och kontaktcenter, både som chef och projektledare. André var projektledare för Sveriges första kommunala kontaktcenter som startades i Stockholms stad och gick sedan vidare till Järfälla kommun och etablerade, drev och utvecklade kommunens Servicecenter. André har även de sista åren ansvarat för digital utveckling och IT samt är specialist på att arbeta med strategier mot onödig efterfrågan i Kontaktcenter. Hos Agima hjälper han organisationer att förbättra sin verksamhet, främst inom kundservice, gärna med hjälp av lean.

10:10-11:00 PRAKTIKFALL

Ängelholms kommun – Sveriges första agila service- och utvecklingsorganisation

- Konsten att arbeta agilt på riktigt
- Skapa ett dreamteam för att leverera bästa medborgarservice
- Kundtjänst – en nyckelspelare i verksamhetsutveckling



Maria Sjödin Nilsson
Chef kundtjänst
Ängelholms kommun

Vad krävs det egentligen internt i en organisation för att leverera den bästa serviceupplevelsen ut till kund? Och vad har en kommgemensam kundtjänst för nyckelroll i detta arbete? Maria Sjödin Nilsson har arbetat 20 år inom den privata sektorn med kundservice, försäljning, marknadsföring och är sedan 6 år tillbaka som kundtjänstchef i Ängelholms kommun. Maria har satt Ängelholms kommun på Sverigekartan genom sitt engagemang och brinnande intresse för medborgarservice, nätverkande och utvecklingsfrågor. År efter år ligger Kundtjänst i toppskiktet i SKLs servicemätning KKiK (Kommuners kvalitet i korthet) gällande tillgänglighet och bemötande. Du kommer nu att få ta del av och inspireras av hur agilt arbets- och förhållningssätt är den största framgångsfaktor för att kunna leverera medborgarservice i världsklass.

11:00-11:30 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

11:30-12:20 PRAKTIKFALL

Att driva förändring – så blir Kontaktcenter en drivkraft och ett verktyg för hela organisationens verksamhetsutveckling

- Vikten av ett nära samarbete mellan Kontaktcenter och kommunens ledning och förvaltningar för utveckling av tjänster/uppdrag
- Så skapar du ett ägandeskap där alla utförare ser sig som medproducenter för ökad kundnöjdhet
- Hur skapas synergieffekter genom att arbeta på tvären över verksamhetsgränserna?



Ann Salomonsson
Chef kontaktcenter
Karlstads kommun

Ann har utvecklat ett omfattande samarbete mellan Kontaktcenter, kommunens ledning och förvaltningar. Resultatet är ett Kontaktcenter med en självklar plats i kommunen och som har ett utvecklat samarbete med handläggare i alla förvaltningar. Med kunskap, kompetens och ett bra bemötande i första linjen får medborgarna svar på många komplexa frågor och hjälp med sitt ärende.

12:20-13:20 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:20-14:10 PRAKTIKFALL

Så stöder FoU Sörmland design av kundcentrerade tjänster hos kommuner och regioner

- Vad är ett användarcentrerat förhållningssätt i innovationsarbetet?
- Så utvecklar du din organisations förmåga att använda användarcentrerade metoder för utveckling av tjänster
- Hur tar du reda på hur användarvänliga existerande tjänster är?



Lisa Malmberg
Forskningsledare
FoU i Sörmland, Kommuner och region i samverkan

FoU i Sörmland verkar för att stötta länets aktörer i deras användning av användardrivna metoder och processer i sitt utvecklings- och innovationsarbete för att skapa tjänster med användaren i centrum. Lisa har forskat på mötet mellan design och offentlig sektor. Om vad designförmåga innebär och hur den kan utvecklas i organisationer inom offentlig sektor.

14:10-14:40 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

14:40-15:30 PRAKTIKFALL

Medborgare och brukare som medproducenter – hur teknik och digitalisering gör patienten till en aktiv part i sin vård

- Är service sjukvård?
- Hur bidrar e-hälsa och digitalisering till att patienten blir en aktiv part i vården?
- Digitaliseringen möjliggör förflyttning av vård från besök på sjukhus till uppföljning av patienten i hemmet
- Ömsesidiga kontrakt mellan patient och vården, en väg att känna ansvar och vara delaktig
- AI i vården, vad används idag och vart är vi på väg?



Cecilia Karlsson
E-hälsostateg
Region Värmland

Cecilia har tjugo års erfarenhet av arbete inom hälso- och sjukvård. Erfarenhet och kunskap om ledarskap från både privat och offentlig finansierad hälso- och sjukvård genom flera ledande befattningar. Hennes övertygelse är att framtidens krav på högkvalitativ och kostnadseffektiv hälso- och sjukvård är beroende av samarbetet mellan patient och professionen. För att forma en trygg utveckling av vården med teknikens möjligheter behövs ett gott samspel mellan hjärta, hjärna och mod från beslutsfattare och ledare. Cecilias passion är att flytta utvecklingen i den riktningen, att det man kan och vill bidra till som patient ska vara helt naturligt i mötet i vården. Där är vi inte idag. Digitaliseringen och AI:s möjligheter möjliggör i än större utsträckning att vi kan bli än mer en aktiv part i framtida hälso- och sjukvården.

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2019

KONFERENS 8-9 APRIL 2019 • STOCKHOLM



15:35-16:25 PRAKTIKFALL

Att förenkla kundmötet genom att utgå från livshändelser – ett praktikfall från eSam

- Betydelsen av att utgå från användarens behov vid utveckling av tjänster
- Större samhällsnytta och bättre kundupplevelse genom samskapande
- Utmaningar och strategiska vägval i utveckling av gemensamma tjänster



Andreas Elvén

Chef för Skatteverkets kundmötesavdelning
Skatteverket och eSam

Andreas Elvén är chef för Skatteverkets kundmötesavdelning med ett operativt och strategiskt ansvar för det digitala och personliga kundmötet. Han ingår också i en styrgrupp som inom ramen för eSam har i uppdrag att ta fram och utveckla nya och innovativa lösningar för dem som av någon anledning flyttar till eller från Sverige. Arbetet med livshändelsen involverar många aktörer där några av de mest betydande för målgrupperna är Skatteverket, Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Flera andra myndigheter och aktörer deltar också i arbetet på olika sätt. Uppdraget som utgår från individens livshändelseperspektiv är ett bra exempel på hur myndigheter kan bidra med förutsättningar för att med digitaliseringens möjligheter tillsammans skapa största möjliga samhällsnytta.

16:25-16:30 MODERATOR SAMMANFATTAR DAGEN

Moderatorn sammanfattar den första konferensdagen

16:30 MINGEL

Välkommen till mingel!

– ta chansen att nätverka med kollegor från hela landet!



TISDAG 9 APRIL

08:00-08:30 SAMLING

Samling, kaffe, te och smörgås

08:30-08:40 INLEDNING

Moderatorn inleder den andra konferensdagen

08:40-09:30 PRAKTIKFALL

Att mäta och följa upp medborgarservice – så skapas underlag för en positiv kundupplevelse och för ständiga förbättringar

- Var, när och hur skapar vi ett värde för våra medborgare och när gör vi det inte?
- Hur du sätter resultatmål för kontaktcenter istället för kostnadsbudget
- Hur skapas hållbara strukturer för uppföljning som säkerställer kvalitet och utveckling?
- Hur kan du undanröja systemfel och förbättra förutsättningarna för dina medarbetare?



Anna Enander

Biträdande enhetschef
Kontaktcenter Eskilstuna Kommun

Anna driver kommunens kontaktcenter, Eskilstuna Direkt, dit alla kan vända sig för att få svar på frågor och utträtta ärenden i kommunen. Eftersom samtliga kommunens förvaltningar använder Eskilstuna Direkt är det viktigt att driva kvalitetsfrågor och ständigt förbättra kundupplevelsen. För att kunna prioritera de områden som förbättrar kundupplevelsen mest använder Anna mätverktyg som identifierar de kritiska områdena för resultat och förbättringar.

09:30-10:00 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

10:00-10:50 PRAKTIKFALL

Så skapar Södertälje kommun positiva synergieffekter genom att utveckla flera digitala processer samtidigt

- Hur omvärldstryck och kommuninvånarens förväntningar driver utvecklingen inom digitalisering
- Så klarar Södertälje kommun att rulla ut flera tjänster samtidigt, Chatbotar och robotisering
- Vilka positiva synergieffekter har uppnåtts?
- Betydelsen av stöd i ledning och hos förvaltningar för att skapa effektiva processer som kan digitaliseras



Tony McCarrick

Digitaliseringsstrateg
Södertälje kommun

Södertälje tar ett samlat grepp kring digitalisering. Att arbeta med utveckling i en föränderlig värld är inte något nytt i Södertälje men digitaliseringen ställer helt nya krav på oss. Krav som dessutom kommer att förändras allt snabbare. Arbetet måste skapa synergieffekter och för detta krävs processer som går att skala upp och utveckla men som också ska kunna förvaltas.

Tony McCarrick är pedagog från början. Han har arbetat som skollärdare och har sedan 2011 arbetat med strategiska frågor i en digital värld. Tony tycker att omvärldsbevakning är en av de viktiga nycklarna för att förstå vår samtid och verka för en framtid. Att ett kritiskt förhållningssätt är ett grundfundament i allt utvecklingsarbete.

10:55-11:45 SPECIELLT INBJUDEN

Hur kan man använda Artificiell Intelligens, kognitiva system, stöd för röststyrning och tolkning av data för mer intelligentare tjänster

- Vad är machine learning, deep learning, Artificiell Intelligens, chatbotar och kognitiva system?
- Så använder du system som förstår tal, tolkar bilder och text
- Hur kan du göra applikationer smartare redan idag?
- Hur kommer vi att ta emot våra digitala medarbetare och robotar, hot eller möjlighet?
- En titt in i framtiden, och vad som ligger och kokar i forskningslabben



Mikael Haglund

Teknisk direktör
IBM Svenska AB

Mikael har arbetat med olika aspekter av IT-lösningar och innovation under mer än 30 år. Mikael är teknisk talesperson för IBM, med rätt att spana på och missionera om kommande trender. I sin roll som teknisk rådgivare åt svenska företag jobbar han för att driva innovation, digitalisering, och anammandet av nya tekniker som AI, kvantdatorer,

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2019

KONFERENS 8-9 APRIL 2019 • STOCKHOLM

internet of things och blockchain. Hans erfarenheter spänner från nanosekundjakt i systemkonstruktioner till affärsmodellsdiskussioner i disruptiva affärsplattformar.

11:45-12:45 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

12:45-13:35 PRAKTIKFALL

Hur AI och ny teknik skapar enkla kundupplevelser anpassade efter kundens behov

- Hur kan teknik underlätta för kunden och dölja komplexitet i våra tjänster?
- Så kan vi vara mer proaktiva i kundkontakten och ta hänsyn till funktionsnedsättningar och behov – en rättighetsfråga
- Förenkla för kunden genom att ta fram relevant information med intelligent teknik



Charlotte Edbom
Utvecklingsstrateg
Försäkringskassan

Charlotte har ansvaret för att utveckla strategier för nya tjänster på Försäkringskassan kring de generella tjänsterna inom handläggning och kundmöte. Hon är motorn bakom framtagandet av visionerna kring framtidens kundmöte. Charlotte fokuserar på att utveckla tjänster som ger alla möjlighet att använda tjänsten oavsett förutsättningar. En viktig del av utvecklingsarbetet som främjar jämlikheten i samhället. Tidigare har Charlotte erfarenhet av affärsutveckling och mobila datatjänster på TeliaSonera.

13:35-14:05 KAFFE OCH NÄTVERKANDE

14:05-14:55 PRAKTIKFALL

Smartare välfärd med robotisering av handläggning i Norrtälje

- Hur ska vi hantera ett ökande behov av vård omsorg?
- Hur har medborgarna tagit emot roboten?
- Vilka medborgartjänster passar för robotisering?



Annica Blomsten
Socialdirektör
Norrtälje kommun

I Norrtälje har kommunen robotiserat ansökan till försörjningsstöd. Norrtälje börjar med att låta roboten räkna kronor och ören. Den ser över hur mycket utgifter, inkomster och annat en person har och bedömer sedan om han eller hon har rätt till försörjningsstöd. Vi vill flytta fokus från att räkna pengar, det kan roboten göra istället. Robotprojektet är fortfarande i sin linda och det är fortfarande så att de flesta av ansökningarna om försörjningsstöd sker med en människa involverad. Desto mer vi kan automatisera, desto bättre. Syftet är att frigöra tid för att jobba och stötta personer med att hitta arbeten, utbildning, arbetsmarknadsinsatser eller vad det kan tänkas vara. Nu tittar de på om även andra delar av verksamheten kan automatiseras.

15:00-15:50 PRAKTIKFALL

Så skapar Skatteverket smarta och kundfokuserade tjänster med AI – Skatti

- Vilken användarnytta har botprojektet skapat?
- Hur tränar du ett AI att svara på kundernas frågor?
- Vilka krav ställdes på Skatti vid införandet?
- Hur har kunderna tagit emot Skatti?



Göran Sundin
Strateg
Skatteverket

Göran har ansvaret för att träna Skatteverkets AI-medarbetare, Skatti. Han fokuserar på smarta bottjänster som sätter kunden i fokus. Görans långa erfarenhet av att utgå från kundens behov är till stor nytta vid den pågående utvecklingen av smarta tjänster på Skatteverket. Det ökande behovet av tjänster driver digitaliseringen av offentlig verksamhet och har motiverat införandet av botlösningar.

15:50-16:00 SAMMANFATTNING

Moderatorn sammanfattar konferensen

16:00 KONFERENSEN AVSLUTAS

Föregående konferens fick 4,2 i snittbetyg och rekommenderas av 100% av deltagarna

FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2019

KONFERENS 8-9 APRIL 2019 • STOCKHOLM



Citat från deltagare på konferensen

”Superbra föreläsare och bra sammanhållet och alla föredrag var väldigt intressanta”

Nina Isaksen, Sundbyberg avfall och vatten

”Mycket bra genomfört, bra föredrag, riktigt härlig servering och god stämning. Kom därifrån med nya idéer och verktyg”

Kjerstin Jonsson, Hässleholms kommun

Om Ability Partner

Ability Partners vision är att förbättra individers och organisationers förmåga att hantera förändring, växa och uppnå goda resultat. Genom att lära känna dig och din organisations behov kan vi kontinuerligt erbjuda utbildningar, seminarier, konferenser, events, nätverk och konsultativa tjänster som hjälper dig i det dagliga arbetet och stärker konkurrenskraften.

Ability Partner verkar på den nordiska marknaden utifrån ambitionen att erbjuda evenemang som ger mest värde för pengarna samt att ha 100 % nöjda och återkommande kunder. För mer information om Ability Partner eller detta evenemang, kontakta oss via telefon 08-694 91 00.

Intresserad av en affärsutställning?

Ability Partner erbjuder ditt företag unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi skräddarsyr upplägget utifrån dina behov och önskemål. Kontakta oss så berättar vi mer!

Janne Huttunen

Tel: 08-694 91 00

Mobil: 070-495 73 50

E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se



FRAMTIDENS SMARTA MEDBORGARSERVICE 2019

Tid och plats

Konferens 8-9 april

Bygget Konferens
Norrländsgatan 11
Stockholm

Boende i Stockholm

Vi samarbetar med nedanstående hotell. Ange koden "Ability Partner" när du bokar dig så erhåller du rabatt.
Mornington Hotel, Nybrogatan 53. 08-507 330 00
Freys Hotel, Bryggargatan 12. 08-506 214 00
Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. 08-517 517 00
Uppge koden D000028081 vid bokning på Scandic Hasselbacken.

Allmänna villkor

Se vår allmänna villkor på www.abilitypartner.se/allmanna-villkor

Pris

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation.
Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden.

Konferens 8-9 april 2019

Anmäl dig senast 22 februari	6.990 kr	2.000 kr i rabatt
Anmäl dig senast 22 mars	7.990 kr	1.000 kr i rabatt
Ordinarie pris	8.990 kr	

Mängdrabatt vid minst 3 bokningar

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så betalar person 3, 4, 5 osv endast **5.990 kr** exkl. moms per person för konferensen. Alla priser är exkl. moms.

Anmäl dig idag!

www.abilitypartner.se

bokning@abilitypartner.se

08-694 91 00



GODA SKÄL ATT DELTA PÅ KONFERENSEN

- Lär dig mer om hur du skapar bättre service och tjänster för medborgarna genom kundfokuserat designtänk
- Ta reda på mer om hur du uppnår en bra kundupplevelse med smartare medborgarservice
- Ta del av hur du kan använda AI och robotisering av medborgarservice för att frigöra tid för komplexa ärenden och öka tillgängligheten
- Lär dig mer om hur du driver förändring där medborgarservicen blir en drivkraft för organisationens verksamhetsutveckling
- Öka dina kunskaper om hur du säkerställer ert uppdrag och ett framgångsrikt förbättringsarbete genom att strategiskt mäta, analysera och följa upp medborgarservicen
- Lyssna till hur du kan möta nya användarbeteenden och skapa smarta digitala tjänster för en sammanhållen användarupplevelse i alla kanaler
- Ta del av hur du framgångsrikt tar ett helhetsgrepp över medborgarservicen genom ett förankrat servicefokus i hela organisationen
- Bli inspirerad av hur andra lyckats skapa ett kontaktcenter och medborgarservice i toppklass – konkreta framgångsfaktorer
- Nätverka med branschkollegor från hela landet!

Konferenskod: OFF1522

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!

www.abilitypartner.se | Telefon 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

ARRANGÖR
abilitypartner.