

KUNDFOKUSERAD

WEBB, SERVICE & TJÄNSTEUTVECKLING

OFFENTLIG SEKTOR 2012

Så driver du utvecklingen ur ett kund-/medborgarperspektiv

KONFERENS DEN 17-18 APRIL 2012 | SCANDIC HASSELBACKEN, STOCKHOLM

UR INNEHÅLLET

- Så kan du integrera och ta ett helhetsgrepp om alla kanaler som t.ex. webb, telefoni, e-post och sociala medier utifrån kundens-/medborgarens behov
- Hur du arbetar med en sammanhållen ärendehantering för förbättrad extern service och intern effektivitet
- Hur du utifrån insikt om kunden kan utveckla verksamheten och erbjuda mer attraktiva och efterfrågade tjänster samt förbättra kundupplevelsen
- Ökad medborgardialog och transparens – så anpassar du en offentlig verksamhet till att bli mer lättillgänglig och öppen via sociala medier
- Så anpassar du webbplatsen och skapar interaktiva mobila tjänster som är anpassade till nya mobila förutsättningar
- Öppen data, samverkan och innovation – så kan du öppna upp myndighetens data och bjuda in andra aktörer kring tjänsteutvecklingen



SEPARAT BOKNINGSBAR WORKSHOP ONSDAGEN 18 APRIL

Service design – fokus på att utveckla attraktiva tjänster som kunden/medborgaren verkligen vill ha

Under ledning av **Daniel Ewerman**, VD, Transformator Design

ÖVRIGA TALARE OCH PRAKTIKFALL

- Claes-Olof Olsson**, Verkställande tjänsteman, **Sambruk**
André Hagberg, Kundtjänstchef, **Järfälla Kommun**
Malin Bergkvist, Kommunikationsstrateg, **Kristianstads Kommun**
Lena Glennert, Marknadschef, **Försäkringskassan**
Gunilla Dyrhage Cederqvist, Verksamhetsområdeschef, **Försäkringskassan**
Jörg Neubauer, Projektledare, **Energimyndigheten**
Kay Kojer, Verksamhetsutvecklare, **Skatteverket**
Marie Larsson, Chef Medborgarservice, **Skellefteå Kommun**
Anna Johansson, Enhetschef, **Tillväxtverket**
Björn Hagström, Webbansvarig, **Örebro Kommun**



MODERATOR
Magnus Kolsjö
 Konsult och specialist
 på e-förvaltning
PWC

Samarbetspartner

Sambruk
 kommunal verksamhetsutveckling



Arrangeras av:

abilitypartner.

making it easier to achieve

BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!

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

TISDAGEN DEN 17 APRIL

08:30 Registrering, kaffe och smörgås

09:00 Ability Partner inleder konferensen och lämnar över till konferensens moderator



Magnus Kolsjö

Konsult och specialist på e-förvaltning
PWC

Magnus Kolsjö är konsult och specialist på e-förvaltning på PwC. Tidigare har han bland annat arbetat som politiskt sakkunnig åt kommun- och finansmarknadsminister Mats Odell där han var med och utformade regeringens förvaltningspolitik och satsningen på e-förvaltning. Magnus har särskilt engagerat sig i frågor kring öppna data, sociala media och medborgarstyrd utveckling.

09:10 Hur du arbetar med en sammanhållen ärendehantering för förbättrad extern service och intern effektivitet

- Så arbetar du med en sammanhållen ärendehantering för servicegivning och juridiskt formella ärenden
- Hur kommungemensamma funktioner som kontaktcenter, medborgarkontor och Mina Sidor kan hanteras sammanhållet
- Vikten av att hantera ärendet sammanhållet när det hanteras inom flera kommunala organisationsenheter

Claes-Olof Olsson

Verkställande tjänsteman

Sambruk

Sambruk är en intresseförening för alla Sveriges kommuner. Idag har de ett hundratal kommunmedlemmar, som alla delar samma utmaningar och mission; att i aktiv samverkan utveckla kommunal verksamhet och e-tjänster och därigenom bidra till att realisera e-samhället. I ett antal gemensamma utvecklingsprojekt har de både identifierat förbättrade verksamhetsprocesser och uppnått mer kvalificerad beställarkompetens, och dessutom skapat konkreta system för effektiva e-tjänster för såväl interna som externa intressenter och användare.

10:00 Förmiddagskaffe och nätverkande

10:30 Så skapar du bästa möjliga medborgarservice – erfarenheter från Järfälla kommun

- Vi bygger inte en kundtjänst vi förändrar kommunens sätt att hantera ärenden – ett långsiktigt arbete
- Vilka specifika rutiner och processer behövs för att skapa en framgångsrik kundtjänst?
- Hur vi tar emot och håller ihop ärendekedjan samt mäter dess effektivitet
- Vilka är de grundläggande faktorerna för att lyckas med en gemensam kommunal kundtjänst?
- Så undviker du de vanligaste fallgroparna

André Hagberg

Kundtjänstchef

Järfälla Kommun

André har lång erfarenhet av att bygga en framgångsrik kommunal kundtjänst både på Stockholm stad och sedan 2008 som ansvarig för kundtjänsten hos Järfälla Kommun. Idag genomlever kommuner och andra offentliga verksamheter ständiga krav på kostnadskontroll samtidigt som servicenivån förväntas öka. Järfälla Kommun har som många andra kommuner beslutat sig för att öka servicenivån till sina medborgare genom ett skapa ett kommungemensamt Contact Center. I detta föredrag får du veta hur de i praktiken har gått tillväga för att sätta upp och vidareutveckla en effektiv och framgångsrik kundtjänst.

11:30 Så förändrar du det interna arbetssättet för att göra det enklare för medborgarna och företagarna

- Hur påverkar medborgarnas behov och krav på tillgänglighet samarbetet inom de kommunala förvaltningarna?
- Så kan varje förvaltning gå igenom sina processer och prioritera vad som är viktigast
- Hur en förändringsledare håller ihop och stödjer det interna arbetet
- Hur kan kommunen genom förändringarna blir en modernare och mer attraktiv arbetsgivare?

Malin Bergkvist

Kommunikationsstrateg

Kristianstads Kommun

Kristianstads Kommun bygger ett nytt kommun- och regionhus som står klart 2014. Samtidigt skapas ett nytt internt arbetssätt för att göra det enklare för medborgarna och företagarna. Ett kundcenter som kan ta beslut i vanliga frågor blir allmänhetens första ingång. Där får medborgarna och företagarna information och rådgivning antingen via telefon, personligt besök eller webbplats.

12:20 Lunch och nätverkande

13:20 Hur vi arbetar med Mina Sidor och webbtjänster som förenklar och skapar nytta för användarna – erfarenheter från Försäkringskassan

- Att nå en positiv digital upplevelse och skapa mervärde genom Mina sidor och nya mer kundanpassade tjänster
- Hur har vi arbetat med Mina Sidor för att erbjuda medborgaren att enkelt och snabbt följa sitt ärende via webben? Så tycker kunderna om Mina sidor!
- Att utforma tjänsten utifrån användarnas behov och erfarenheter av det

Gunilla Dyrhage Cederqvist

Verksamhetsområdeschef

Försäkringskassan

Lena Glennert

Marknadschef

Försäkringskassan

Under detta anförande kommer Gunilla och Lena att berätta om hur kunderna tagit emot "Mina sidor" och hur tjänsten är ett verktyg för att förändra beteenden och styra kunden till de digitala kanalerna. De kommer också att berätta om arbetet med kundstyrd tjänsteutveckling och utvecklandet av e-tjänster för sjukpenningansökan och ansökan om bostadsbidrag. Du får även höra om Försäkringskassans lansering av Facebook grupp för föräldrar och erfarenheter av detta.

14:10 Eftermiddagskaffe och nätverkande

14:40 Så samverkar 20 offentliga myndigheter och organisationer framgångsrikt för att underlätta tillståndsprocessen för vindkraft på den gemensamma webben Vindlov.se

- Så har vi synliggjort tillståndsprocessen och gjort den tydlig för webbplatsens olika målgrupper med en processlösning
- Hur har ansvaret för att uppdatera informationen i processbeskrivningen spridits på ett tydligt och enkelt sätt bland berörda myndigheter?
- Så kan du skapa nya kontaktvägar som gör det lättare att komma i kontakt med de ansvariga myndigheterna bakom webbplatsen
- Vad du bör tänka på om hur ett stort samverkansprojekt mellan olika myndigheter kan drivas och finansieras

Jörg Neubauer
Projektledare
Energimyndigheten

Vindlov.se är en webbplats om tillståndsfrågor för vindkraftverk som har tagits fram i samarbete med omkring 20 offentliga myndigheter och organisationer där Energimyndigheten är samordnande myndighet. Webben har också bl.a. blivit utsedd till årets bästa webb inom den offentliga sektorn 2010. Med Vindlov.se synliggörs tillståndprocessen för att sätta upp vindkraftverk. Att beskrivningen av tillståndsprocessen nu tydligt riktar sig till olika målgrupper förenklar och snabbar upp processen. Det är nu också möjligt att på ett enklare sätt än tidigare uppdatera informationen från alla berörda myndigheter.

15:40 Så anpassar du och skapar interaktiva mobila tjänster som är anpassade till nya mobila förutsättningar – praktiska erfarenheter från Skatteverket

- Så har vi utformat efterfrågade e-tjänster som deklarationsappen via smartphones – med tydligt fokus på användaren
- Hur kan du vidareutveckla och utvärdera användarvänliga e-tjänster med många användare – praktiska råd och tips

Kay Kojer
Verksamhetsutvecklare
Skatteverket

Kay är verksamhetsutvecklare på Skatteverket och projektledare för deras framgångsrika satsning på e-deklaration. Sverige blev också under våren 2011 först i världen med att lansera den nya deklarationsappen via smartphones som laddades ner av drygt 40.000 st Iphone användare redan under de två första dagarna efter lanseringen.

16:30 Moderatörn sammanfattar och avrundar konferensens första dag



16.40 Cocktail – passa på att nätverka under avslappnade former!

ONSDAGEN DEN 18 APRIL

08:30 Kaffe och smörgås

09:00 Moderatörn inleder konferensens andra dag

09:10 Så kan du integrera och ta ett helhetsgrepp om alla kanaler som t.ex. webb, telefoni, e-post och sociala medier utifrån kundens-/medborgarens behov

- Från verksamhetsperspektiv till kundperspektiv – så har Skellefteå tagit ett helhetsgrepp kring webb, service och tjänsteutveckling
- Så har vi skapat en väg in till kommunen med hög tillgänglighet och bra bemötande
- Synergieffekter som den nya kommunikationsplattformen gett oss med bättre service, effektivare ärendehantering och målgruppsanpassad information
- Hur en effektiv kundtjänst också sätter fart på verksamhetsutvecklingen inom kommunen

Marie Larsson
Chef Medborgarservice
Skellefteå Kommun

Skellefteå Kommuns satsning på kundservice och webben är en förebild för många i e-förvaltningssammanhang. Under detta anförande kommer Marie berätta om hur de har gått från ett verksamhetsperspektiv till kundperspektiv. Marie kommer också att berätta om deras multi-kanals strategi i den nya kommunikationsplattformen för att lättare kunna målgruppsanpassa kommunikationen.

10:10 Förmiddagskaffe och nätverkande

10:40 Verksamt.se – hur myndigheter i samverkan skapat målgruppsfokuserade och innovativa digitala tjänster

- Att tillsammans med flera parter utveckla webbplatsen och dess innehåll utan att tappa fokus på slutmålet om att skapa nytta för användarna
- Hur Verksamt.se kom till genom samverkan mellan Skatteverket, Bolagsverket och Tillväxtverket
- Erfarenheter av samverkan mellan tre myndigheter – möjligheter och utmaningar

Anna Johansson
Enhetschef
Tillväxtverket

Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket ligger bakom den uppmärksammade webbplatsen Verksamt.se som beskrivs som ett mycket lyckat projekt för att skapa nytta genom digitala tjänster. Under detta anförande kommer Anna att berätta om de många fördelar som samverkan mellan myndigheter har för slutanvändaren, men också de utmaningar som finns för de inblandade organisationerna. Du kommer att få höra hur arbetet med webbplatsen och dess innehåll gått till och vad som skapade engagemang och flexibilitet i samverkansgruppen.

11:30 Öppen data och innovation – så har Örebro öppnat upp kommunens information och bjudit in andra aktörer kring tjänsteutvecklingen

- Hur skapar den öppna informationen mervärde för medborgare och näringsliv? – praktiska exempel
- Så har vi tagit fram en handlingsplan för att få en bra kartläggning över information och system som enkelt kan göras tillgänglig
- Hur hanterar vi frågor kring upphovsrätt, hantering av personuppgifter och sekretess
- Konkreta råd och tips till andra som vill börja med öppen data

Björn Hagström
Webbansvarig
Örebro Kommun

Under detta anförande kommer Björn att berätta om hur Örebro Kommun arbetar med öppen data för att öppna upp kommunens information och bjuda in andra aktörer kring tjänsteutvecklingen. Björn kommer också att ta upp öppen data perspektivet utifrån hans arbete och anställning på E-delegationen.

12:20 Konferensen sammanfattas och avslutas

12.30 Lunch för workshopdeltagarna

Separat bokningsbar workshop

Service design

– fokus på att utveckla attraktiva tjänster som kunden/medborgaren verkligen vill ha



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!

Stefan Broman | Tel: 08-694 91 00 | Mobil: 070-999 72 35
E-post: stefan.broman@abilitypartner.se

Janne Huttunen | Tel: 08-694 91 00 | Mobil: 070-495 73 50
E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se

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.

Goda anledningar till att delta på konferensen

- Ökade kunskaper om hur du integrerar och tar ett helhetsgrepp om alla kanaler som t.ex. webb, telefoni, e-post och sociala medier utifrån kundens-/medborgarens behov.
- Få kunskap om hur gemensamma funktioner som kontaktcenter, medborgarkontor och Mina Sidor kan hanteras sammanhållet.
- Lär dig mer om hur du anpassar en offentlig verksamhet till att bli mer lättillgänglig och öppen via sociala medier.
- Uppdatera dig på hur en effektiv kundtjänst också sätter fart på verksamhetsutvecklingen inom kommunen.
- Inspiration till hur du går från insikt om dina kunder-/medborgare till efterfrågade tjänster som de verkligen behöver.
- Ta del av hur myndigheter i samverkan skapat målgruppsfokuserade innovativa digitala tjänster.
- Lär dig anpassa din webbplats och skapa interaktiva mobila tjänster som är anpassade till nya mobila förutsättningar.
- Fördjupa dig i hur öppen data kan öka medborgarinflytandet samtidigt som externa utvecklare får tillgång till information och kan skapa helt nya tjänster för medborgarna.
- Nätverka och utbyta erfarenheter med kollegor från hela landet.

SEPARAT BOKNINGSBAR WORKSHOP ONSDAGEN 18 APRIL

Service design

– fokus på att utveckla attraktiva tjänster som kunden/ medborgaren verkligen vill ha

En av de största utmaningarna framöver inom den offentliga sektorn är att kunna fånga upp medborgarens/kundens behov och sedan omvandla kunskapen till konkreta och lättillgängliga tjänster som medborgaren efterfrågar. Under workshopen kommer du bl.a. lära dig att utveckla koncept tillsammans med kunden/medborgaren – ett utifrån och in perspektiv.

Den interaktiva workshopen kommer ge dig konkreta redskap, praktiska metoder och strategier som du sedan kan använda för att leverera ett attraktivt tjänsterbudande.

13:30 Workshopen inleds

Nedan är exempel på några högaktuella frågeställningar som kommer att tas upp på workshopen:

- Så skapar du attraktiva tjänster genom att förstå medborgarens behov och drivkrafter
- Hur du utvecklar koncept tillsammans med medborgaren – ett utifrån och in perspektiv
- Hur förtroende skapas hos medborgarna genom att upplevas som en kundvänlig kommun, myndighet eller organisation
- Så får du ut mesta möjliga nytta för medborgaren för minsta möjliga kostnad
- Hur kan du kundanpassa en offentlig verksamhet och se till att processerna har ett kundvärde
- Så förenklar du era processer för att skapa lättanvända tjänster

Under eftermiddagen kommer teori att varvas med praktiska erfarenheter, diskussioner och korta gruppövningar.

16:45 Workshopen avslutas

Vi bryter workshopen för eftermiddagskaffe.

WORKSHOPLEDARE



Daniel Ewerman

VD

Transformator Design

Daniel är rockmusikern som blev byggnadsingenjör som blev industridesigner och produktidentitetsskapare. När han 1998, gått ut Konstfacks industridesignlinje, startade han företaget Transformator Design, där Daniel också är VD. Transformator Design är idag Sveriges ledande konsultfirma inom Service Design. Det innebär att de är specialister på att designa och utveckla attraktiva tjänster utifrån kunskap om slutkunden. Genom interaktion, samtal och observationer kartlägger de kundernas behov, beteenden, förväntningar, drivkrafter och önskemål. Med dessa insikter som grund skapas tjänstelösningar som bygger på kundernas egen verklighet. Bland Transformator Designs kunder finns bland andra Försäkringskassan, Stockholms läns landsting, Karolinska sjukhuset, Bilprovningen och Systembolaget.

Läs mer om våra övriga evenemang på
www.abilitypartner.se

Tid & plats

Konferens 17 - 18 april 2012

Workshop 18 april 2012

Scandic Hasselbacken

Hazeliusbacken 20, Stockholm

Tel: 08-517 343 00

Boende i Stockholm

Vi samarbetar med nedanstående hotell.

Ange koden "Ability Partner" när du bokar dig så erhåller du rabatt.

Mornington Hotel, Nybrogatan 53. Tel: 08-507 330 00

Freys Hotel, Bryggargatan 12. Tel: 08-506 214 00

Victory Hotel, Lilla Nygatan 5. Tel: 08-506 400 50

Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. Tel: 08-517 343 14

Allmänna villkor

Betalningsvillkor

Betalning sker mot faktura med 20 dagars betalningsvillkor eller enligt separat avtal. Om betalningsfristen överskrids har Ability Partner rätt att debitera dröjsmålsränta från förfallodagen med gällande diskonto plus ett tillägg om 8 %.

Avbokningsvillkor

Om du av någon anledning ej kan delta på ett bokat evenemang kan du alltid överlåta din deltagarplats till en kollega. Du kan också få inbetald deltagaravgift tillbaka förutsatt att din skriftliga avbokning är oss tillhanda senast 3 veckor före evenemangets startdatum. Vid avbokning senare än 3 veckor från evenemangets startdatum erhåller du ett värdebevis. Värdebeviset kan sedan användas som betalning på ett annat av Ability Partner anordnat evenemang. Vid avbokning utgår en administrativ avgift om 1.000 kr.

Övrigt

Ability Partner reserverar sig för mindre ändringar i programmet som exempelvis ändringar av enskilda talare, programpunkter eller lokal för evenemanget. Ability Partner förbehåller sig också rätten att ställa in ett evenemang. Vid inställt evenemang har beställaren rätt att få ersättning för erlagd avgift eller ett värdebevis om motsvarande belopp.

Ability Partner samarbetar med PAR

PAR är ledande inom direkt kundbearbetning. Vi kombinerar kompetens och informationslösningar till kraftfulla verktyg för att bearbeta dina kunder, hitta nya och upptäcka nya affärsmöjligheter.

Vi förser dig med kontaktinformation för personlig bearbetning, ser till att din kunddatabas är korrekt samt hjälper dig analysera och dra slutsatser för att styra verksamheten, på kort och lång sikt.

Kontakta hakan.bjorkholmen@par.se så berättar han mer.



Pris

Ability Partner premierar tidiga bokningar samt om ni är flera från samma organisation som bokar plats samtidigt.

Mängdrabatt vid fler än 2 bokningar

Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så får person 3, 4, 5 osv 50% rabatt på aktuellt pris. Vid olika bokningsalternativ gäller rabatten för det alternativ som har lägst pris.

PERIOD	PRIS	ORDINARIE	RABATT
Boka senast 10 februari			
Konferens & workshop	9.760 kr	11.460 kr	1.700 kr
Konferens	6.480 kr	7.680 kr	1.200 kr
Workshop	3.280 kr	3.780 kr	500 kr
Boka senast 30 mars			
Konferens & workshop	10.460 kr	11.460 kr	1.000 kr
Konferens	6.980 kr	7.680 kr	700 kr
Workshop	3.480 kr	3.780 kr	300 kr
Boka efter 30 mars			
Konferens & workshop	11.460 kr	-	-
Konferens	7.680 kr	-	-
Workshop	3.780 kr	-	-

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation. Ovanstående rabatter kan ej kombineras med andra erbjudanden. Obs! Alla priser är exkl. moms.

Anmäl dig idag!

Webb: www.abilitypartner.se

E-post: bokning@abilitypartner.se

Telefon: 08-694 91 00

Fax: 08-694 91 04

Traditionell post: Ability Partner,

Telegrafgränd 5, 111 30 Stockholm



Läs mer om våra övriga evenemang på www.abilitypartner.se

Förnamn			Efternamn			e-postadress		
Befattning			Avdelning					
Telefon			Fax					
Företag / organisation			Adress					
Post nr			Ort					
Tel växel			Bransch			Antal anställda		

Konferenskod: OFF1190