

Energidataföreningen inbjuder medlemsföretagen till

Nätverksträff för chefer och medarbetare inom kundservice

Det var många som tyckte att nätverksträffen i oktober var bra och givande. Vi är därför glada att kunna bjuda in till en ny nätverksträff inom EDF! Den här träffen vänder sig till både chefer och medarbetare. Vi har några inbjudna talare som håller spännande föredrag, men också mycket tid till diskussioner och erfarenhetsutbyte i nätverket.

Datum: **18-19 mars** 2025, lunch – lunch

Plats: **Downtown Camper by Scandic**, Brunkebergstorg 9 (vid Sergels Torg), Stockholm

PROGRAM

TISDAG 18 MARS

11.30 – 12.30 Lunch

12.30 – 13.10 **Framtidens kundservice: Så driver AI automatiseringen framåt**

Sara Manding Holm, CPO på Kundo

AI öppnar dörren till effektivare arbetssätt och värde för kundserviceteamen – men var börjar man? Upptäck hur man kan skapa en balans mellan self-service och assisterad service, med exempel från företag som lyckats.

13.10 – 13.50 **Adoption av AI-lösningar på kundservice**

Martine Plug, Vattenfall Kundservice AB

Presenterar resultat och slutsatser från en studie kring facilitatorer och utmaningar vid införande av AI inom kundservice.

13.50 Bensträckare

14.00 – 16.00 **Våra system och leverantörer**

Moderator: Terese Tjernqvist, PiteEnergi

Går igenom status i den insamling av system och leverantörer som lades ut efter förra mötet. Huvuddelen av tiden ägnas åt erfarenhetsutbyte och diskussioner i grupper efter de olika system man använder.

14.30 Kaffe (kan tas gruppvis under gruppdiskussionerna)

16.00 – 17.00 **Kundservice roll i företaget**

Moderator: Marie Bogren, Luleå Energi

Vi tar upp och diskuterar några av de frågor som lyftes i dokumentationen från förra mötet, t.ex. frågor om öppettider, samverkans-/arbetsmöten med avdelningarna och hur man synliggör kundservice inom företaget m.fl.

17.00 Slut dag 1

19.00 Middag

ONSDAG 19 MARS

8.30 – 10.00 **Kundidentifiering och GDPR**

- Föredrag om GDPR/autentisering – externt inbjudna (ej klart).

Därefter diskussion och erfarenhetsutbyte utifrån frågor som lyftes i dokumentationen från förra mötet t.ex. alternativ till bank-ID, bank-ID-verifiering när kunden ringer in, identifiera att man pratar med rätt kund, inspelning av samtal, göra rätt vid utlämning av uppgifter, GDPR-policy, lämna fullmakter elektroniskt via Mina sidor m.fl.

10.00 – 10.30 Kaffe

10.30 – 12.00 **Det vardagliga arbetet på kundservice**

Moderator: Shamila Eriksson, Luleå Energi

Diskussion och erfarenhetsutbyte utifrån de frågor som lyftes i diskussionen från förra mötet, t.ex. hantering/avisering av driftstörningar, felanmälningar, frånkoppling, utrullning av förändringar till kunder, ledarskap, involvering medarbetare, jobbrotation, back office-front office, hur ställer vi om till framtidens behov i kundtjänst, proaktiva, rådgivanderoller m.fl.

12.00 – 12.30 **Avslutning**

Planering för nästa träff och innehåll, upplägg och aktuella ämnen.

Organisering av planeringen, om vi inte har en nätverksledare behövs en liten grupp som kan vara bollplank i planeringsfrågor.

12.30 Lunch

13.30 c:a Slut på nätverksträffen

Anmälan, se nästa sida →

Anmälan till nätverksträff för kundservice i Stockholm 18-19 mars 2025

Träffen hålls på:

Downtown Camper by Scandic, <https://www.scandichotels.com/downtowncamper>

Hotellet ligger centralt i Stockholm på Brunkebergstorg 9 (vid Sergels Torg).

Kostnad för helpension 18-19 mars är 6 900 kr för medlem i EDF och 7 900 kr för icke medlem.

I helpensionen ingår logi 18-19/3, konferens, kaffe, luncher och middag samt deltagaravgift på 900 kr för medlem och 1 900 kr för icke medlem.

Om du inte önskar logi 18-19 mars blir kostnaden 4 900 kr för medlem och 5 900 kr för icke medlem.

Om du behöver logi 17-18 mars är kostnaden 2 000 kr.

Alla belopp är exklusive moms.

Beloppen faktureras av EDF.

I anmälan önskar vi att du anger:

1. Vilken referens du önskar på fakturan.
2. Eventuella matallergier eller behov av specialkost.
3. Behov av logi 17-18/3

Anmälan till anne-marie.ershammar@edf.nu

senast den 11 februari 2025.

Anmälan är bindande. Efter bekräftad anmälan utgår 100% i avbokningsavgift. Om du måste avboka din plats, upplåt den gärna till en kollega.

Frågor angående anmälan, kost och logi besvaras av anne-marie.ershammar@edf.nu

Frågor angående innehåll i programmet besvaras av hakan.sundberg@mytomorrow.se

Välkomna!