



## Program Nationell serviceträff

26 till 27 november 2017 på Globe Hotel, Stockholm



### Kan digitalisering ge oss bättre service?

Årets nationella serviceträff närmar sig digitaliseringen från olika perspektiv. Första dagen handlar om hur vi ska förhålla oss till digitaliseringen när vi planerar och utvecklar tillgången till kommersiell service på platser som finns i en gles geografi. Vi rör oss från dagens kartbild via de stora framtidsspaningarna till några av de konkreta lösningarna innan vi rundar av med en diskussion om hur vi ska planera dagens servicelösningar för framtidens behov.

Andra dagen sätter fokus på de insatser för kompetensutveckling och processtöd som pågår runt om i hela landet, både riktat till handlare och handläggare och strategier på regional nivå. Vi får smakprov och ingångar till såväl butiker som regionala processer.

Genom hela konferensen använder vi era inspel och öppnar för diskussion och reflektion. Var beredd på att använda menti.com!

**Varmt välkommen till två riktigt givande dagar!**



## Måndag 26 november

10.00 Kaffemینگel

10.30 Välkomna! Hälsar **Lars Wikström**, avdelningschef Regioner, Tillväxtverket.

10.45 **Tillväxtverket investerar i service i hela landet**

**Camilla Jägerhem**, Tillväxtverket, ger oss hela bilden av vilka serviceprojekt som pågår inom ramen för landsbygdsprogrammet, och öppnar frågan om vad vi ska prioritera framgent.

11.00 **Pipos Serviceanalys ger överblick**

**Erik Fransson**, Tillväxtverket, presenterar det geografiska verktyget Pipos Serviceanalys och visar hur en digital kartbild kan ge underlag för kloka beslut innan vi tittar närmare på ett praktiskt exempel från en kommun.

12.00 Lunch

13.00 **Digitaliseringens möjligheter för serviceutveckling**

Vår moderator **Maarja Edman**, som till vardags arbetar på Höga Kusten destinationsutveckling, guidar oss igenom olika framtidsscenarier där digitaliseringen förändrat förutsättningarna för service. Är digitaliseringen lösningen eller det som slår undan benen för den lokala servicen?

- **Izabel Nordlund**, Region Norrbotten - Är det systemen eller handlaren som styr?
- **Ann-Katrin Tottie**, ICA - Konsumenten 2030 – Lycka, Data, Mening.
- **Lena Hübsch**, Sweco - Den levande landsbygden eller?

14.30 Fika



### 15.00 Vilka lösningar ser vi idag?

Fyra koncept som jobbar konkret med digitalisering delar med sig av sina perspektiv.

- **Johanna Lindberg**, Region Norrbotten, och **Mari Runardotter** LTU, Förstudie Smarta hållbara byar – hur binder man ihop länets alla satsningar?
- **Bea Garcia**, Lifvs AB – framtiden för obemannade butiker på landsbygden.
- **Johan Åström**, Tempo Vrångö - Ett koncept för att digitalisera den lilla landsbygdsbutiken.
- **Olle Janrik**, Svenska Paketombud – En nationell ombudsplattform, som paketens bankomater.

### 16.00 Bensträckare

#### 16.15 Hur tar vi bäst tillvara digitaliseringen?

Hur ska man tänka framöver för att satsa på ”rätt” insatser? Hur använder vi digitalisering för att utveckla dagens servicelösningar för morgondagens behov? Hur skiljer vi ut projekt som gynnar utvecklingen av platsen och företagen lokalt? Vad vill vi se i de regionala serviceprogrammen? Panelen reflekterar. Kom med dina inspel!

#### 16.45 – 17.00 En sammanfattning av dagen

**Maarja Edman och Pär-Ove Bergquist** summerar dagens intryck och ser efter vad vi plockat ner i varukorgen.



## Tisdag 27 november

### 8.30 Kompetensutvecklingsinsatser för butiker runt om i Sverige

Tre av de stora butiks/grossistkedjorna antog Tillväxtverkets utlysning att driva projekt för att utveckla kompetensen hos handlare runt om i hela Sverige. Här får du ett smakprov!

**Rolf Törner**, ICA

**Tomas Larsson**, Axfood

**Joakim Mannesten**, Menigo

### 9.30 Fika

10.00 **Utveckling av lokala servicelösningar**, Pilotprojekt för drivmedelsanläggningar i glesbygder, **Robert Dimmlich**

10.15 **Läget i landsbygdsprogrammet** åtgärd 7.4 för investeringsstöd, **Patric Andersson**, Jordbruksverket

### 10.30 Bensträckare

### 10.45 Processtöd för stärkt regionalt servicearbete

**Peter Kempinsky** från Kontigo har fått i uppdrag att utgöra ett fokuserat processtöd för RSP-ansvariga under 2018-2019. Behovsanalysen är klar och nu tar de oss igenom den första delen i processen och visar upp vad vi kan vänta oss i form av webinarier, metodstöd och fysiska träffar under våren.

### 12.00 Lunch

### 13.00- 14.00 Framsteg och utmaningar i regionala processer

Några av de pågående projekten inom området Regionala processer delar med sig av sina erfarenheter så här långt och vilka tankar de har kring hur arbetet ska fortsätta när projekten tar slut.

**Ylva Gustavsson**, Värmland

**Lisbeth Böhm**, Skåne

**Daniel Granello**, Kalmar