

8.00	ILMOITTAUTUMINEN JA AAMUKAHVI		
9.00	<b>Tilaisuuden avaus</b> Vuoden Help Desk 2010 & Vuoden Contact Center 2010 julkistaminen sekä yhteistyökumppaneiden lyhyet esittelyt <i>HDI Nordic Oy</i>		
	PROSESSIT		
9.30	<b>Planning Business Manager, IT and Customer ITIL Induction</b> We may be calling our constituents customers but too often we treat them as users, why is this? ITIL talks about putting the customers first but there is neither guide nor instructions to tell us how to engage our customers. If we were to induct our customers and the rest of IT into understanding ITIL how would we do it and why would we do it? How and why should we induct our customers into our ITIL initiative? What will they get from it and how will they benefit? How can we build a plan to induct our customers and what should such a plan contain? If we want our ITIL initiatives to succeed then we must get those customers on board with actions and not vacuous words. This session takes a looking glass approach, from a customer's viewpoint; and then suggests how to build and present an ITSM Business Induction Plan. <i>Malcolm Fry, Industry Personality and Author, Executive Consultant to CA Fry Consultants</i>		
10.30	TAUKO – TARJOLLA KAHVIA JA TEETÄ		
10.50	TYÖKALUT	TIETOPAJA TYÖKALUT – PAIKKOJA RAJOITETUSTI	
	<b>Sosiaalinen media Sonerassa</b> Halusimme tai emme, niin elämä siirtyy entistä enemmän verkkoihin. Tämä koskee sekä yksityishenkilöitä että yrityksiä. Sosiaalinen media on kuitenkin paljon moniulotteisempi asia kuin pelkkä Facebook-sivusto. Toisille se on "problem to be solved" ja toisille "An instrument to be played. Sonera kannattaa jälkimmäistä vaihtoehtoa. <i>Ahti Martikainen, viestintäjohtaja, TeliaSonera Finland Oy</i>	<b>Palveluluettelon (Service Catalogue) kolme näkökulmaa</b> Palveluluettelo on palvelunhallinnan keskeinen työkalu. On kuitenkin erimielisyyttä ja epäselvyyttä siitä, mitä palveluluettelo oikein on, mihin sitä tarvitaan ja kuka siitä vastaa. Esityksen aikana tuodaan esille palveluluettelon kolme tehtävää, ja verrataan erityyppisiä palveluluetteloja keskenään. <i>Ben Kalland, Senior Executive Consultant, Tieturi Oy</i>	
11.50	LOUNAS		
13.05	Vuoden Help Desk 2010 Voittajan puheenvuoro	Vuoden Contact Center 2010 Voittajan puheenvuoro	
13.50	TAUKO – SIIRTYMINEN SALEIHIIN		
14.00	CONTACT CENTER	SERVICE DESK	TIETOPAJA TYÖKALUT – PAIKKOJA RAJOITETUSTI
	<b>Unified Communication Solutions – open and simple to achieve Customer Satisfaction</b> We will show you how to implement communication efficiently into your business processes with our UC enabled "Open Communication Solutions". Approved in several customer projects – creating added value with professional Service Solutions. <i>Oliver Pietsch, Senior Solution Consultant, Siemens Enterprise Communications GmbH &amp; Co. KG</i>	<b>Service Desk -palvelun palvelusopimuksen laadintaa prosessina</b> Palvelutasonhallinta on muutakin kuin SLA-sopimuksen laadintaa. Prosessin implementointi edellyttää tavoitteiden määrittelemistä ja hyötyjen mittaamista. Jos asiakas ei ole kiinnostunut, niin millä perustella? Esimerkkinä Service Desk -palvelu. <i>Liisa Torkkeli, Senior Consultant, Wakaru Partners Oy</i>	<b>Six Sigma tutuksi tunnissa</b> Six sigma pyrkii vähentämään virheitä ja parantamaan palvelun tasalaatuisuutta. Hallitse hajonta, tunne Kanosi, kuule äänet ja johda faktoilla systemaattisesti. Nämä ja pari muuta six sigma työkalua kansantajuisesti sinulle tämän työpajatunnin aikana. <i>Elina Soukola, kehittämisvalmentaja, Lukkarintupa</i>
		<b>Asiakaslähtöisen palvelun tuottaminen ja tietojen hallinnointi moniasiakasympäristössä</b> Mistä elementeistä rakennetaan joustava ja asiakaslähtöinen toimintamalli moniasiakasympäristöön? Onko kokonaisuus hallittavissa? Tehostaako yhtenäinen toimintamalli ja hyvät käytännöt palvelun tuottamista vai rajoittaa se liikaa toimintaa? Käytännönläheisen esityksen aikana kerrotaan, millaisia haasteita moniasiakasympäristön rakentamisessa voi tulla vastaan ja miten niitä voidaan ratkaista. <i>Eija Hallikainen, palvelujohtaja, DataCenter Finland Oy</i>	
15.00	ILTAPÄIVÄKAHVIT		
15.25	CONTACT CENTER	SERVICE DESK	
	<b>Case Lahti: Ensimmäinen, keskitetty contact center julkisessa terveydenhuollossa</b> -Asiakaslähtöiset tavoitteet, alkukartoitus, ratkaisu toimintaperiaatteista -Toteutus, alun karikat -Jatkuvan kehittämisen periaate, uusia haasteita, uusia ratkaisuja -Raportointijärjestelmän tuomat edut, esimerkkejä -Mahdollisuudet tulevaisuudessa -Kasvupolkuna mahdollisuus yhdistää henkilökohtainen asiakaspalvelu ja sähköinen asiointi -Yritysten valmius tarjota asiakaspalvelu kanavaksi sähköisiä kanavia ja kuluttajien valmius käyttää tarjottuja uusia mahdollisuuksia <i>Birgitta Tarvainen, hallintoylihoitaja, THM, Lahden Kaupunki &amp; Rene Korpela, Business Manager, Elisa Oy</i>	<b>Case Neste Oil Oyj: Kokemuksia ICT-asiakaspalvelun ulkoistamisesta</b> Neste Oil siirsi loppukäyttäjiensä asiakastukipalvelun Logicalle vuonna 2009. Puolesta vuodessa on asiakastytyytyväisyydessä, tuotannon tehokkuudessa ja palvelutasoissa saavutettu uudenlainen taso. Miten siirto meni ja mitä tekijöitä oli onnistumisen taustalla? Mitä osattaisiin tehdä nyt toisin? Miten yleisimmät sudenkuopat kierrettiin sekä palvelua hankkivassa että tuottavassa organisaatiossa? <i>Miia Kemppi, Service Manager, End User Support, Neste Oil Oyj &amp; Altti Salomäki, Service Desk Manager, Logica Suomi Oy</i>	
16.25	ILLANVIETTO TAITOTALOSSA ALKAA, ILLANVIETTOA TAHDITTA NEUMANN DUO		