

2. konferenssipäivä pe 12.9.2008

| | | | |
|-------|--|---|--|
| 8.15 | Ilmoittautuminen ja aamukahvi | | |
| 8.45 | <p>Työhyvinvointi ja työkuormituksen ehkäisy palvelutyössä</p> <p>-Tietoisuutta sivutaan asiakaspalvelutyön psykososiaalisia kuormitustekijöitä</p> <p>-Annetaan ajattelun apuvälineitä työntekijälle ylläpitää omaa työhyvinvointia ja keinoja kiinnittää huomiota palautumiseen</p> <p>-Herätetään kuulijaa miettimään omia vahvuuksiaan palvelutyössä</p> <p><i>Greta Turunen, PsM, työterveyspsykologi, Lääkärikeskus Mehiläinen</i></p> | <p>Vuoden Help Desk 2008 -valintaprosessi Teistäkö Vuoden Help Desk 2009? Tule kuuntelemaan, minkälaisen prosessin tämän vuoden voittaja ja muut finalistit kävivät läpi. Mitä osa-alueita arvioitiin, ja mitä voittaja sai evääksi kilpailusta? Samalla kuulet pähkinänkuoressa, mikä rooli arvioinneissa käytetyillä työkaluilla – tukipalvelustandardi, ITIL ja ISO/IEC20000 – on Service Deskin kehittämisessä.</p> <p><i>Liisa Torkkeli, Senior Consultant, Wakaru Partners Oy</i></p> | <p>Work shop</p> <p>Vuorovaikutus kirjoittaan – työpaja niille, jotka palvelevat tai myyvät tekstin välityksellä</p> <p>-puheen ja tekstien peruserot</p> <p>-opi lukemaan asiakkaan viestiä pintaa syvemmältä</p> <p>-muista viisi vaatimusta: lähestyttävyyys, riipeys, osuvuus, selkeys ja vaikuttavuus</p> <p>-työpajassa esillä osallistujien aidot tekstit ja viestiketjut</p> <p><i>Anja Alasilta, toimitusjohtaja ja konsultti, Scriptio Oy</i></p> |
| 9.45 | <p>TietoEnatorin Unified Desk</p> <p>Tule kuulemaan, miten Hollannin suurin inhouse Contact Center pudotti keskimääräistä käsittelyaikaa 1,5 minuutilla ja lyhensi asiakaspalvelijoiden koulutusajan viidennekkeen palvelutyössä.</p> <p>Esitys koostuu kahdesta osasta:</p> <p>1) Unified Desk -ratkaisun esittely ja demo</p> <p>2) ratkaisun tuottamat liiketoimintahyödyt</p> <p><i>Jens Machnitzky</i> <i>Head of Value Advisory, TietoEnator Digital Innovations, Germany</i></p> | <p>Tehoa ja kestävyttä äänenkäyttöön</p> <p>Terve ääni on kestävä ja ilmaisuvoimainen. Ääni ja puhetapa ovat oleellinen osa persoonaamme ja sen lisäksi tärkeä työväline lähes kaikissa ammattiryhmissä. Äänen laatu vaikuttaa myös äänen perusteella syntyvään mielikuvaan asiantuntemuksesta.</p> <p>Suomen Puheopiston Tehoa ja kestävyttä äänenkäyttöön -luennolla saat tietoa äänenkäytön tekniikasta ja vinkkejä äänellisten voimavarojen kehittämiseen. Mukana myös tutkimuksellista tietoa äänenkäytön valmennuksen vaikutuksesta työhyvinvointiin ja poissaolojen vähenemiseen.</p> <p><i>Marsa Bäck, FM, logonomi, toimitusjohtaja, Suomen Puheopisto Oy</i></p> | |
| 10.45 | Tauko | | |
| 11.15 | <p>Johtaminen ja kehittäminen</p> <p>Miten menestyä CC-haasteiden parissa? -paneelikeskustelu</p> <p>Onko yhteyskeskuksen johtaminen vain kovahermoisten laji? Tule kuulemaan mitä nyt erityisesti vaaditaan johtamiselta. Miten palvelutasosta saadaan koko organisaation tavoite ja mitä se yhteyskeskukselta vaatii? Mikä on prosessin ja toimintamallien rooli jatkuvassa muutoksessa? Henkilöstö on todistetusti yhteyskeskuksen suurin voimavara. Minkälaisia henkilöstösatsauksia ja palkitsemiskäytäntöjä alamme kaipaa ja minkälainen tulevaisuus meitä oikein odottaa? Neljä yhteyskeskusalan tosiammattilaista jakaa tiiviissä paneelissa osaamistaan ja ajatuksiaan yhteyskeskusten ajankohtaisista haasteista ja näkymistä. Tule esittämään heille oma kysymyksesi!</p> <p><i>Liisa Hakoinen, Elisa Oyj, Jouko Lehtonen, Pohjola Vakuutus Oy, Jarkko Ankerman Tallink Silja Oy & Lea Kaarnola, Fortum Oyj</i> <i>Puheenjohtajana Elina Soukola, Lukkarintupa tmi</i></p> | <p>Ratkaisut ja kokemukset</p> <p>Ei hedelmäsalaattia vaan toimiva kokonaisuus</p> <p>Calecta räätälöi BMC Service Desk Express -ratkaisun apuvälineekseen, kun tulipalojen sammuttamisesta haluttiin päästä suunnitelmalliseen ongelmien ehkäisyyn. Mikään ohjelmisto ei kuitenkaan ratkaise toiminnan ongelmia ellei henkilökuntaa osata sitouttaa ja motivoida sen käyttöön.</p> <p><i>Petri Rajamäki, varatoimitusjohtaja, Calecta Oy</i></p> <p>Verkkovastaamisen laatu – poimintoja ja parannuskeinoja</p> <p>-historiasta löytää selityksiä – tunnetko meilin menneisyyden?</p> <p>-tämän hetken esimerkkejä ja mittaustuloksia palvelukulttuurista sähköpostissa</p> <p>-yksinkertainen laatumalli auttaa parempaan – tukea arkityöhön</p> <p><i>Anja Alasilta, toimitusjohtaja ja konsultti, Scriptio Oy</i></p> | <p>Work shop</p> <p>ITIL V3 käytännössä</p> <p>Harjoitusten avulla opitaan ymmärtämään mitä tarkoitetaan palvelujen elinkaarella sekä tehdään arvio oman Service Deskin ja Incident Management-prosessin kypsyystasosta ITILin vaatimuksiin nähden.</p> <p><i>Ben Kalland, Senior Executive Consultant, Tieturi Oy</i></p> |
| 12.15 | Lounas | | |
| 13.30 | <p>Prosessit kuntoon – Miten Service Deskin ja prosessien kehittämishanke viedään kunnialla läpi?</p> <p>Service Deskin kehittäminen ilman tausta-prosessien kehittämistä on turhaa – tai ainakin turhauttavaa. Service Deskin rooli on keskeinen usean prosessin näkökulmasta. Kehittämishanke pitäisi kuitenkin viedä läpi kohtuullisessa ajassa ja kohtuullisin resurssein. Parhaat käytännöt ja käytännön kokemukset auttavat hankkeen tehokkaassa läpiviennissä.</p> <p><i>Liisa Torkkeli, Senior Consultant, Wakaru Partners Oy</i></p> | <p>Asiakaspalvelu KUULUU kaikille</p> <p>Onko yrityksesi paras osaaminen käytössä joka asiakaskohtaamisessa? Löytyykö paras osaaminen asiakaspalvelukeskuksesta vai voisiko organisaation ammattitaitoa hyödyntää paremmin? Esityksessä herätetään ajatuksia toimivasta, koko yrityksen kattavasta asiakaspalvelusta ja sitä tukevista työkaluista.</p> <p><i>Mika Tuominen, toimitusjohtaja, Merlin Systems Oy</i></p> | <p>Palaveri paikallaan – foorum-teatteriesitys ja työpaja</p> <p>Esityksessä tutustutaan kuvitteellisen työyhteisön sisäisiin vuorovaikutustilanteisiin. Näyttelijät esittävät noin 15 minuutin esityksen, joka toimii keskustelun herättäjänä työpajalle.</p> <p><i>Soile Rusanen, Suomen Puheopisto Oy</i></p> |
| 14.30 | Iltapäiväkahvit | | |
| 15.00 | <p>Oikein väärin ymmärretty</p> <p>Suomalais-eurooppalaisia kulttuuriroja ja kulttuurienvälinen viestintä eli kuinka suomalaiset ovat työ- ja yksityiselämässään joutuneet kansainvälistymään tai ainakin eurooppalaistumaan, kuinka suomalainen mentaliteetti, kommunikaatiokulttuuri ja arvomaailma ovat välillä ristiriidassa muun maailman kanssa, ja kuinka pahimmista kulttuurirörmäyksistä voidaan joko välttyä tai ainakin selviytyä.</p> <p><i>Roman Schatz</i></p> | | |

Ohjelmamuutokset mahdollisia