

8.15	ILMOITTAUTUMINEN JA AAMUKAHTI	
8.45	<p>Kumppanuudella parempaan asiakasuskollisuuteen Puheenvuoro jakautuu kolmeen osaan ja pohdimme asiakkuuden ja asiakasuskollisuuden käsitettä ja merkitystä. Käymme läpi myös konkreettisia keinoja asiakasuskollisuuden parantamiseksi.</p> <p>-Asiakkuus -Asiakasuskollisuus -Kumppanuus</p> <p><i>Mika Kortelainen, lehtori, Laurea-ammattikorkeakoulu & Katri Neuvonen, Client Relations Manager, GoExcellent</i></p>	<p>TIETOPAJA TYÖKALUT – PAIKKOJA RAJOITETUSTI</p> <p>Palveluluettelon (Service Catalogue) kolme näkökulmaa 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 palveluluetteleita keskenään.</p> <p><i>Ben Kalland, Senior Executive Consultant, Tieturi Oy</i></p>
9.45	<p>Paneelikeskustelu Contact Center Kuinka valmis Contact Center on monikanavaisuuteen – asiakaspalvelu verkossa ja sosiaalinen media Puheenjohtajana Jyrki Kaukomies, partneri, Content Union Oy - Tomi Pättö, liiketoimintajohtaja, Elisa Oyj - Anna Mellenius, Comptence Development Manager, Lindorff Oy - Tommi Rissanen, konsultti, Digital Media Finland Oy</p>	<p>Paneelikeskustelu Service Desk Service Deskin tulevaisuus itsepalvelun, tietämyskantojen, interaktiivisten kanavien sekä pilviteknologian aikakaudella Puheenjohtajana Petri Väyrynen, Partner, Wakaru Partners Oy - Teppo Sulonen, johtava asiantuntija, Sitra - Arto Kahila, palvelujohtaja, Fujitsu Services Oy - Janne Saarimäki, Tekninen Johtaja, DataCenter Finland Oy</p>
10.45	TAUKO – TARJOLLA KAHVIA JA TEETÄ	
11.05	<p>Voiko työssäkin olla onnellinen? Työelämää kuvaavaa keskustelua ja pohdintaa leimaa toisaalta suuri idealismi, jonka mukaan erilaiset kehittämishankkeet johtavat hyvään tulokseen ja toisaalta jatkuva valitus uupumuksesta, stressistä, kilpailusta, huonosta johtamisesta ja eläkehakuisuudesta. Onko työntekijällä hallussaan keinoja, joiden avulla voi navigoida näiden kahden näkemyksen törmätessä yhteen?</p> <p><i>Markku Ojanen, psykologian emeritusprofessori, Tampereen yliopisto</i></p>	<p>IHMISET</p> <p>TIETOPAJA TYÖKALUT – PAIKKOJA RAJOITETUSTI</p> <p>Six Sigma tutuksi tunnissa 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.</p> <p><i>Elina Soukola, kehittämisvalmentaja, Lukkarintupa</i></p>
12.05	LOUNAS	
13.15	IHMISET	PROSESSIT
	<p>Kuluttajansuoja – holhousta vai kilpailuetua asiakaspalveluun -mitä laki edellyttää asiakaspalvelulta -asiakaspalvelu kuluttajakäyttäytymisen näkökulmasta -viranomaisen vinkit</p> <p><i>Anja Peltonen, johtaja, ylijohattajan ja kuluttaja-asiamiehen sijainen, Kuluttajavirasto</i></p>	<p>Case Ensto: Palvelukeskuksen perustaminen Ensto on ottanut käyttöön Contact Center -ratkaisun Suomen asiakaspalvelussa ja teknisessä tuessa. Palvelukeskuksen perustaminen vaatii huolellista suunnittelua, jossa tulee huomioida teknisen ratkaisun lisäksi erityisesti asiakasnäkökulma ja omat sisäiset palveluprosessit. Puheenvuorossa käydään läpi palvelukeskuksen perustamisen tavoitteet, vaiheet, keskeisimmät lopputulokset sekä onnistumisen edellytykset.</p> <p><i>Timo Hukkanen, ICT-johtaja, Ensto Group & Mika-Jussi Mäkelä, konsultti, TeliaSonera Finland Oy</i></p> <p>Asiakasdynamiikkaan sopeutumisesta Asiakkuuksien jatkuvaan muutokseen sopeutuminen on nopeasti kehittyvän liiketoiminnan kynnyskysymys: Hallitaanko vai ajaututaanko? Monimutkainen, vaikea ja kaotinenkin kontaktiympäristö voi kuitenkin olla myös mahdollisuus nopeille soveltajille. Kestävät asiakassuhteet, hyvä tuotto ja kilpailijoista erottuminen ovat kaikkien tavoitteina, mutta miten? SmartCenter -järjestelmätoimittaja Scando Oy kerää User Group -toiminnastaan käytännön tuntumaa toiminnan laadun ja liiketoiminnan kehittämisen menetelmiin ja työkaluihin.</p> <p><i>Matti Takkula, toimitusjohtaja, Scando Oy</i></p>
14.15	TAUKO	
14.25	IHMISET	PROSESSIT
	<p>Asiakastytyväisyys ja -uskollisuus yritystulosten vetureina Viimeiset kaksi vuotta Mats Nybondas on EPSI Research Ltd:n tutkijatiimin ja professori Jan Eklöfin (Stockholm School of Economics) johdolla osallistunut tutkimustyöhön joka nyt näyttää selkein luvuin yhteyden mm. asiakasuskollisuuden ja sijoitetun pääoman tuoton välillä.</p> <p><i>Mats Nybondas, toimitusjohtaja, EPSI Finland Oy</i></p>	<p>Case Merlin: ITIL-prosessit käytännössä ITIL-teoria on yksi asia, aivan toinen on teorian soveltaminen todelliseen tilanteeseen. Merlinillä oli tarve tarkentaa tärkeimpiä palvelun tukiprosesseja ja yhdessä Tieturin kanssa pidetyn työpajan avulla löydettiin uusille toimintatavoille oikeat termit, oikeat vastuut ja oikeat prosessikuvaukset. Puheenvuoron aikana kuulet kokemuksia tästä työstä ja sen tuloksista.</p> <p><i>Anna-Liisa Mustikka, asiakaspalvelujohtaja, Merlin Systems Oy & Ben Kalland, Senior Executive Consultant, Tieturi Oy</i></p>
15.25	ILTAPÄIVÄKAHTI	
15.45	<p>Spontaaniutta vuorovaikutukseen Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen hallinta ovat työntekijöiden keskeisimpiä haasteita, kun kyse on yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta. Vuorovaikutustilanteiden lukutaito, omien viestintämekanismien tunteminen, sekä statusviestinnän hallinta avaavat uusia näköaloja yksilöiden jaksamiseen, itse työhön, luovien ratkaisumallien löytämiseen, sekä työyhteisön hyvinvointiin ja sitä kautta se edesauttaa luomaan työyhteisöön innostunutta ja turvallista ilmapiiriä. Sellainen, jossa yksilö on parhaimmillaan. Työyhteisölle on suureksi eduksi, mikäli työntekijät ovat tietoisia sanattomasta viestinnästään, sekä statuskäyttäytymisestään. Heidän on hyvä tunnistaa tavat, joiden avulla he muodostavat hierarkioita ryhmissään ja viestivät valta- ja alistumissuhteita. Sen lisäksi heidän tulisi tunnistaa myös rakentavan vuorovaikutuksen suurimpia esteitä, eli negatiiviset ajattelu- ja toimintamallit. Tyrmäämällä muiden ideoita, yksilö kuvittelee suojelevansa itseään. Todellisuudessa ei:n sanomisella hän estää tilanteiden kehittymistä eteenpäin. Ihminen ei voi muuttaa toista ihmistä, eikä muokata hänen viestintästrategiaansa, mutta hän voi muuttaa omaa tapaansa reagoida ja viestiä. Sen seurauksena ympärillä olevien ihmisten käyttäytyminen muuttuu. Pelkkä hyvä tahto ei siis riitä vuorovaikutus- ja viestintähaasteita ratkottaessa, asialle täytyy tehdä jotain ja sille voi tehdä – konkreettisesti!</p> <p><i>Outi Mäenpää, näyttelijä ja kouluttaja, Stella Polaris</i></p>	IHMISET