

Toteuta
asiakaspalvelustrategia
sosiaalisessa mediassa

leading>events

Asiakaspalvelu 2012 ^(FYI)

> 29.–30.11.2011 > Royal at Crowne Plaza, Helsinki

5. juhla- vuosi!

Suomen paras
asiakaspalveluyritys

CASE POP PANKKI



Jari Sarasvuo

valmentaja,
Trainers' House

Mats Nybondas

Chief Operating Officer,
EPSI Rating

Heikki Suutala

toimitusjohtaja,
POP Pankkiliitto

Teemu Sorvisto

Head of Consumer
Experience Design,
Nokia

Johda asiakaspalvelua
innostavasti!

CASE MEHILÄINEN

Toimintamallimuutos – miksi?

CASE HELSINGIN ENERGIA

Näytä vaikutukset tuloksessa

CASE ITELLA INFORMATION

Palaute veturina
toiminnan kehittämisessä

CASE NORDEA

SoMe palvelukanavana

CASE KELA

Yhteistyössä: **callwaves**
Sound for Success

MERLIN ((protone))

SOFTERA

FYI For Your Information

> Ilmoittaudu heti! puh. 020 442 4110 | www.fyi.fi | ilmoittautumiset@fyi.fi

Asiakaspalvelija saa valita itse repliikkinsä?

Yksikään historian parhaimmiksi arvioituista elokuvista, näytelmistä tai viihdetuotteista **ei perustu improvisointiin**: miksi asiakaspalvelija saa valita itse repliikkinsä? Tähän kysymykseen esittää oman näkemyksensä Jari Sarasvuo tässä Asiakaspalvelun huipputapahtumassa. Kuulet kuinka pienet mitattavat muutokset **voivat mullistaa asiakaspalvelun tuoton**. Mitkä ovat asiakaspalvelun kaksi kriittistä hetkeä?

5. juhlavuosi – Sinua varten

Tapahtuma tarjoaa Sinulle myös **uusinta tutkimustietoa asiakaskäyttäytymisestä**, puhujana EPSI Ratingin COO Mats Nybondas. Lisäksi palvelumuotoilun guru Satu Miettinen valottaa vastauksia Tulevaisuuden asiakaspalveluun: Miten arvostukset tulevat muuttumaan? Mitä muutoksia tulevaisuuden asiakaspalvelu tarvitsee? Tämä kaikki hyödettyinä yhdeksällä todellisella edelläkävijä-casella, mm. **Suomen paras asiakaspalveluyritys POP Pankki** tai Nokian asiakaspalvelustrategia sosiaalisessa mediassa.

Osallistumalla saat käyttöösi uusimman tiedon ja **liityt** Suomen **asiakaspalvelun kärkiosaajien joukkoon!** Tervetuloa lämpimästi!



Janne Kuusinen
Asiakaspalvelu 2012 -projektipäällikkö

> **Ole nopea! Ilmoittaudu
7.10. mennessä ja saat
parhaan hinnan.**

KOHDERYHMÄ:



- Asiakaspalvelujohtajat ja -päälliköt
- Contact Center- johtajat ja tiiminvetäjät
- Asiakastuen johtajat ja esimiestehtävissä toimivat
- Palvelujohtajat ja -päälliköt
- Service/help desk managerit
- Myyntijohtajat, asiakkuusjohtajat ja -päälliköt
- Kehitysjohtajat ja -päälliköt
- Muut palvelun kehittämisen parissa työskentelevät henkilöt yksityiseltä ja julkiselta sektorilta

Sekä asiakaspalvelun konsultit, järjestelmätoimittajat, tutkimusyrietykset ja muut palveluntarjoajat

TAPAHTUMAN ASIAANTUNTIJAT:

Jari Sarasvuo
valmentaja
Trainers' House



Satu Miettinen
professori, erityisesti palvelumuotoilu
Lapin yliopisto



Mats Nybondas
Chief Operating Officer
EPSI Rating



Tero Niemi
Global Customer Care Director
Itella Information Ltd



Heikki Suutala
toimitusjohtaja
POP Pankkiliitto



Tomi Arppe
johtaja, asiakaspalvelukeskus
Mehiläinen



Heli-Anne Kivinen
asiakaspalvelupäällikkö
Helsingin Energia



Virpi Nieminen
Head of Contact Centre Finland
Nordea



Riitta Toivanen
toimitusjohtaja
Call Waves



Eija Kautto
asiakkuusjohtaja
OP-Palvelut



Teemu Sorvisto
Head of Consumer Experience Design
Nokia



Sami Vallinkoski
johtaja, asiakkuudet
Samlink



Sari Aartolahti
asiakkuusjohtaja
Softera



Kaija Kotisaari
apulaisjohtaja
Kela, Yhteyskeskus



Ohjelma 1. päivä > Tiistai 29.11.2011

Puheenjohtaja: **Simo Rosendahl**,
liiketoimintajohtaja, **Vakka-Suomen Puhelin**

8.30 Ilmoittautuminen & aamukahvi

9.00 Seminaarin avaus ja
puheenjohtajan johdatus päivään

9.10 **Asiakaspalveluelämyksen
tuottamisen viisi väheksyttyä vipua**
– **Kuinka pienet mitattavat muutokset voivat
mullistaa asiakaspalvelun tuoton?**

- Asiakaspalvelussa on kaksi kriittistä hetkeä, joista jälkimmäinen vaikuttaa dramaattisesti yrityksen maineeseen: miten varmistatte onnistumisen molemmissa?
- Yksikään historian parhaimmiksi arvioituista elokuvista, näytelmistä tai viihdetuotteista ei perustu improvisointiin: miksi asiakaspalvelija saa valita itse repliikkinsä?
- Kolme keinoa vähentää riskiä ja lisätä tuotto-odotusta asiakaspalvelutilanteessa

Jari Sarasvuo, valmentaja, **Trainers' House**

10.10 **Uusimpia tutkimustuloksia
asiakaskäyttäytymisestä**

Mats Nybondas, Chief Operating Officer,
EPSI Rating

10.55 Kahvi

11.20 **Mistä koostuu hyvä asiakaspalvelu?**

CASE: POP Pankki

– **Suomen paras asiakaspalveluyritys**

- Miten yrityskulttuuri vaikuttaa asiakaspalveluun?
- Onko organisaatio- ja johtamismallilla väliä
- Kannattaako hyvä asiakaspalvelu – saako palvelupanostuksia takaisin
- Panostanko huippupalvelukokemuksiin vai virheiden välttämiseen?

Heikki Suutala, toimitusjohtaja, **POP Pankkiliitto**

POP Pankki valittiin Suomen parhaaksi asiakaspalveluyritykseksi toista vuotta peräkkäin.

12.05 Lounas

13.05 **Asiakaspalvelun tuottaminen kumppanin kanssa**
CASE: Lippupalvelu

- Asiakaspalvelun rooli Lippupalvelussa
- Kuinka tuottaa asiakaspalvelu kumppanin kanssa?
- Mitä ei voi ulkoistaa?

Ari Kuokkanen, toimitusjohtaja, **Lippupalvelu**

13.50 **Asiakaspalveluhenkilöstön johtaminen**
CASE: Mehiläinen

- Kuinka innostaa ja motivoida asiakaspalvelijat palvelemaan laadukkaasti?
- Miten kasvattaa henkilökunnan vastuunottoa ja proaktiivisuutta asiakaskontakteissa?

Tomi Arppe, johtaja, Asiakaspalvelukeskus,
Mehiläinen

14.35 Kahvi

15.00 **Miten johtaa asiakaspalveluasennetta?**
CASE: Samlink

- Miten varmistetaan hyvän asiakaspalvelun vaatima ”sisäpeli”?
- Miten johdan motivaatiota?
- Miten asiakaspalvelijoiden tulokset linkitetään palkitsemiseen?

Sami Vallinkoski, johtaja, Asiakkuudet, **Samlink**

15.45 **Palaute toiminnan kehittämisen
voimavarana**

CASE: Nordea Asiakaspalvelu

- Näkökulmaa asiakaspalautteen ja muun palautteen kautta
- Palautteen hyödyntämisen prosesseja
- Esimerkkejä laadukkaammasta asiakaspalvelusta ja onnistumisista

Virpi Nieminen, Head of Contact Centre Finland,
Nordea

16.30 Puheenjohtajan yhteenveto

16.35

Ohjelma 2. päivä > Keskiviikko 30.11.2011

Puheenjohtaja: **Maarit Tuomi**,
Customer Service & Admin Manager, **DHL Freight**

8.30 Ilmoittautuminen & aamukahvi

9.00 Puheenjohtajan johdatus 2. päivään

9.10 **Mitä asiakaspalvelu on vuonna 2015?**

– **Palvelumuotoilun näkökulma**

- Mitä asiakkaat arvostavat
 - onko arvoissa tapahtunut muutoksia?
- Mitkä palvelukanavat kasvavat ja saavat asiakkaiden suosion ja mitkä taantuvat ja kiinnostavuus vähenee?
- Palataanko itsepalveluaallosta takaisin palveluaalloon?
- Minkälainen tietotaito tulee olla tulevaisuuden asiakaspalvelijalla?
- Mitä on hyvä palvelu 2015?

Satu Miettinen, professori, erityisesti palvelumuotoilu, **Lapin yliopisto**

9.50 **Caren strategia social media -kanavan osalta**

CASE: Nokia

- Miten palvelu organisoidaan?
- Kuka seuraa, kenen pitäisi reagoida, keskustellaanko henkilönä vai yrityksenä?
- Millaisella vasteajalla palvelu tapahtuu?
- Miten palvelu sopeutetaan asiakkaan tarpeeseen?
- Kuinka ylläpitää asiakkaiden kiinnostusta sosiaalisessa mediassa?
- Miten torpataan mahdollisesti väärin perustein liikkeelle lähtenyt huhumylly?

Teemu Sorvisto,

Head of Consumer Experience Design, **Nokia**

10.30 Kahvi

10.55 **Miten toteuttaa palvelu sosiaalisen median kautta?**

CASE: Kela

- Sosiaalinen media palvelukanavana
- Kela-Kerttu ja Turvaverkko

Kaija Kotisaari, apulaisjohtaja,
Kela, Yhteyskeskus

11.35 **Monikanavaisuuden hyödyntäminen ja hallinta asiakaspalvelussa**

- Asiakasryhmittäin räätälöity monikanavaisuus – miten toteutetaan?
- Miten jakaa resurssit eri viestintävälineiden käytön suhteen?
- Mitä monikanavaisuus vaatii

asiakasneuvojilta ja järjestelmiltä?

- Kuinka asiakaspalvelu pysyy kartalla kaikista asiakkaiden tekemistä toimenpiteistä?

Sari Aartolahti, asiakkuusjohtaja, **Softera**

12.15 Lounas

13.15 **CASE: OP-Pohjola**

Eija Kautto, asiakkuusjohtaja, **OP-Palvelut**

13.55 **Henkilökohtainen asiakaspalvelu – toiveajatteluako?**

- Toimivan työyhteisön peruspilarit asiakasohjautuvassa johtamisessa
- Asiakastarpeen ymmärtäminen ja käytäntöön vienti asiakaskohtamisessa
- Miten mittaaminen ja kannusteiden käyttö linkitetään asiakaspalvelun johtamiseen?
- Miten löytää tasapaino, jotta henkilöstö jaksaa ja voi hyvin?

Riitta Toivanen, toimitusjohtaja, **Call Waves**

14.35 Kahvi

15.00 **Asiakaspalvelun mittaaminen – Kuinka näyttää palvelun vaikutukset tuloksessa?**

CASE: Itella Information

- Millainen mittaristo asiakaspalvelua mittaamaan?
- Miten asiakaskokemusta mitataan?
- Kuinka tavoitetasot valitaan?
- Miten seurantakontrollit rakennetaan?
- Miten mittaristo linkitetään asiakaspalvelun johtamiseen?

Tero Niemi, Global Customer Care Director,
Itella Information Ltd

15.40 **Asiakaspalveluiden toimintamallimuutos**

CASE: Helsingin Energia

- Miksi piti muuttua? Mitä tavoittelimme muutoksella?
- Mitkä asiat ovat toteutuneet ja missä onnistuimme / missä emme?
- Miten työyhteisö on kokenut muutoksen ja pysynyt siinä mukana?
- Mitä olemme oppineet projektin kautta?
- Mitä on tapahtunut tehdyn muutoksen jälkeen?

Heli-Anne Kivinen, asiakaspalvelupäällikkö,
Helsingin Energia

16.20–16.25 Puheenjohtajan yhteenvedo ja tapahtuman päätös

KUMPPANI, ASIAKKAASI OVAT TÄÄLLÄ

Hyödynnä mahdollisuus nähdä omia asiakkaitasi ja solmia uusia kontakteja. Lisäksi tiedät, mitkä ovat asiakkaidesi haasteet ja alan tulevaisuuden trendit.

Olemalla mukana, tiedät mistä asiakkaasi puhuvat!
Ota meihin yhteyttä!

FYI Client relationships,

Aleksi Helander
puh. 040 342 4546
aleksi.helander@talentumevents.fi



YHTEISTYÖSSÄ:



Call Waves on asiakaskohtaamisten asiantuntija, joka auttaa yritystäsi menestymään paremmin. Call Waves on ulkoistusratkaisujen ammattilainen pieniin ja suuriin ulkoistuksiin.

www.callwaves.fi

MERLIN

Merlin on yli 10 vuoden kokemuksellaan asiakaspalvelua tukevien viestintäratkaisujen edelläkävijä Suomessa. Tarjoamme yhteyskeskus- ja yrityspuhelinratkaisut joustavana ja kustannustehokkaana on demand – palveluna. Asiakkaitamme ovat mm. Aktia, Fortum, Luottokunta, Mandatum Life, OP-Pohjola ja Sanoma.

www.merlin.fi

((protone))

Tarjoamme laadukkaat asiakaspalvelu-, help desk - ja vaihteenhoitoratkaisut. Palvelut tuottaa VSP, joka on laatusertifioitu tietoliikenne- ja tietotekniikkapalvelujen kokonaistoimittaja. Yhtiön liikevaihto on noin 18 miljoonaa euroa ja se työllistää 200 henkilöä eri puolella Suomea.

www.protone.fi

SOFTERA

Softera tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja luotettavia ohjelmistoratkaisuja. Käyttämällä palvelujamme yritykset voivat säästää kustannuksia, tehostaa toimintaansa ja syventää ymmärrystään omista asiakkaistaan. Uskomme pitkäjänteiseen toimintaan asiakkaidemme hyväksi. Vahva osaamisemme ja joustava toimintatapamme auttavat asiakkaitamme – niin suuria kuin pieniä – saamaan investoinneilleen parhaan mahdollisen tuoton.

www.softera.fi

Ilmoitathan osoitekentän kirjainkoodin ilmoittautumisesi yhteydessä.



.Z603

Jakelukoodi 1 2 3 4 5 6 7

For Your Information

- Asiakaspalvelun johtaminen -koulutus 4.–5.10.2011
- Esiinny vakuuttavasti tiukoissa tilanteissa – Ladies only -koulutus 11.10.2011
- Service Desk -koulutus 8.–9.11.2011

Paras hinta!

	7.10.	28.10.	29.11.
Yksityinen sektori	1395 €	1495 €	1595 €
Julkinen sektori	895 €	945 €	995 €

Hintoihin lisätään alv 23 %. Hintaan sisältyvät materiaalit, kahvit ja lounaat. Seminaarimaksun laskutamme ilmoittautumisen saatuumme.

Ilmoittaudu heti! puh. 020 442 4110 > ilmoittautumiset@fyi.fi > www.fyi.fi > Annankatu 34–36 B, 00100 Helsinki

Puhhu

ja esiinny -koulutus

1.–2.12.2011

Katso lisää:

www.talentumevents.fi/tapahtumat/training

Seminaaripaikka

Royal at Crowne Plaza
Mannerheimintie 50
Helsinki

Kysy ryhmätarjousta

puh. 020 442 4110 tai
ryhmatarjous@fyi.fi

Majoitus

Osallistujille erikoishinnat:

- Royal at Crowne Plaza
puh. (09) 2521 0000
- Scandic Continental
puh. (09) 47 371
- Scandic Hotel Simonkenttä
puh. (09) 68 380

Investointitakuu

Mikäli tapahtumamme ei täyttäne odotuksiasi voit osallistua vastaavaan FYI-tapahtumaan veloituksetta kuuden kuukauden sisällä. Voit myös jakaa osallistumisesi kollegan kanssa.

Peruutusehdot

Tee peruutus kirjallisesti vähintään kaksi viikkoa ennen tapahtumaa, jolloin veloitamme toimistokulut 15 % + alv tapahtuman hinnasta. Tämän jälkeen tehdyistä peruutuksista osallistumismaksua ei palauteta.