

11.12.2014

ASPA pilotit – puolenvälin krouvissa

Aika 14.1.2015 klo 8.45 – 12.15

Paikka **Helsinki, Paasitorni**, Karl Lindahl-Sali
 Tilaisuutta voi seurata myös internetin välityksellä

Seminaarin puheenjohtajana toimii kehittämisjohtaja, Marko Puttonen, VM

8.45 **Aamiainen ravintolasalissa**

9.15 **Seminaarin avaus: Yhteisen asiakaspalvelun merkitys hallinnon rakenteiden muutoksessa**
Hallitusneuvos, Tarja Hyvönen, VM

Pilottipisteiden kertomaa

9.30 **Palvelutapahtumat numeroiden ja eurojen valossa**
Finanssineuvos, Teemu Eriksson, VM

10.00 **Asiakkaan ääni – mitä asiakaspalaute kertoo**
Team Leader, Sami Roulamo, QuestBack Oy

10.20 **Asiointipisteen ääni – pilottipisteen luotsaaminen**
Palveluesimies, Outi Soininen, Mikkelin kaupunki

Asiointipisteen ääni – monialaista asiakaspalvelua, kertomuksia Asiointipisteen elämästä
Palveluneuvoja, Anu Vesisenaho, Saarijärven kaupunki

11. 00 **TAUKO Kahvia ja hedelmiä**

11.20 **Yhteiseloä Asiointipisteiden kanssa – miten viranomaiselämä on muuttunut?**
Ylitarkastaja, Pekka Kortelainen, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

11.45 **Katse tulevaisuuteen**
Ylitarkastaja, Jaana Salmi, VM

12.15 **Krouvi sulkeutuu – lähetys päättyy**

