



## ETÄPALVELUN KOULUTUS- JA TIEDOTUSPÄIVÄ

**AIKA** 26.3.2015 klo 12.00–15.30

**PAIKKA** Valtiovarainministeriö, kh Jakovara, Mariankatu 9, Helsinki  
[856804@video.sonera.fi](mailto:856804@video.sonera.fi), Pin: 237889#

Päivän puheenjohtajana toimii kehittämisjohtaja Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä.

### OHJELMA

|             |                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.00       | <b>Lounassalaatti</b>                                                                                                                                                                        |
| 12.00       | <b>Avauspuheenvuoro - Uusi yhteinen asiakaspalvelu</b><br><i>Marko Puttonen</i>                                                                                                              |
| 12.15       | <b>Uutta Etäpalvelussa</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ajanvarausjärjestelmä</li><li>• Virtuaalihuoneet</li><li>• Markkinointiviestinnän tilanne</li></ul> <i>Maria Nieminen</i> |
| 12.45       | <b>Miten Kela mahdollistaa online-palvelun Asiointipisteestä</b><br><i>Asko Kiukas, Kela</i>                                                                                                 |
| 13.05       | <b>Etäpalvelun hyödyt asiakkaalle</b><br><i>Seija Rautiainen, Jyväskylä</i>                                                                                                                  |
| 13.20–13.45 | <b>Kahvitauko</b>                                                                                                                                                                            |
| 13.45       | <b>Etäpalvelun verkkokoulutuksen esittely</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Merkitys palveluneuvojille ja palveluntuottajille</li></ul> <i>Maria Nieminen</i>                      |
| 14.15       | <b>Asiakkaan tarpeiden huomioiminen asiakaspalvelupisteen avaamisessa – Case Vantaa</b><br><i>Tiina Hörkkö, Vantaa-info</i>                                                                  |
| 14. 45      | <b>Kotikäyttökokeilut</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kokemuksia kotikäytöstä ja demo</li></ul> <i>Nora London</i>                                                               |
| 15.15       | <b>Tulevaisuuden etäpalvelumalli</b><br><i>Nora London</i>                                                                                                                                   |
| 15.30       | <b>Päätössanat</b><br><i>Marko Puttonen</i>                                                                                                                                                  |