

Kirjasto 360° – palvelua kaikilla kanavilla

Ohjelma:

9.30–10.00 Kahvi/tee (EBSCO)

10.00–10.05 Tilaisuuden avaus ja työryhmän esittäytyminen

10.05–10.45 *Monikanavainen asiakaspalvelu on onnistumisen edellytys – Case Verohallinto* – Marja Koskimäki (Verohallinto)

10.45–11.25 *Tekoäly – ystävä vai ärsyttävä botti?*
Kirjaston monikanavainen asiakaspalvelu – Nina Kivinen (Jyväskylän yliopisto, Avoimen tiedon keskus)

11.30–13.00 Lounas (omakustanteinen)

13.00–13.40 *Sure! Javisst! Tietenkin! Monikanavainen ja monikielinen palvelukonsepti. Case: Tritonia* – Heidi Troberg (Tiedekirjasto Tritonia)

13.40–14.20 *Näin kohtaan haastavat asiakkaat ja vältän hankalat tilanteet* – Taina Parviainen (Kauppakamari)

14.20–15.00 Paneelikeskustelu, osallistujat Nina Kivinen, Heidi Troberg ja Taina Parviainen

15.00–15.30 Kahvi/tee (Prenax)

15.30–15.45 Päivän päätös

Tilaisuudessa valokuvataan