



BUSINESS AUTOMATION CAFÉ 10.9.2020

**ROBOTTI ASIAKASPALVELUN APUKÄSINÄ – MIKÄ ON
IHMISEN ROOLI?**

**HENKILÖKOHTAINEN PERSONOITU PALVELU VS.
AUTOMAATIO JA ITSEPALVELU**

SOFIGATE



The Key to Happy Customers? Happy Employees

by [Andrew Chamberlain](#) and [Daniel Zhao](#)

August 19, 2019

Summary Save Share ¹ Comment Print **\$8.95** Buy Copies



SOFIGATE

AAMUN AGENDA

- 09:00 Avaus ja tervetuloa
Johdatus aamupäivän sisältöön
- Jokaisella ihmisellä (ja robotilla) ja kohtaamisella on merkitystä - ihmiskeskeinen suunnittelu asiakaspalvelun kehittämisen ajurina**
- Modernin teknologian ja työnkulkujen hyödyntäminen asiakaspalvelussa
- Jyri-Pekka Makkonen & Jussi Vuokko, Sofigate
- Teija Kuustonen, LähiTapiola
- Miko Virkola, ServiceNow & Juha Kujala, Sofigate
- ~10:15 Tauko ja mahdollisuus vierailla kumppaniemme virtuaalistöndeillä
- Tienviittoja digitaaliseen asiakaspalveluun julkishallinnossa: Case Palauteväylä.fi**
- Tomi Lehtola, Traffic Management Finland
- Työpaja: Asiakaslähtöinen automaatio osana asiakaskokemuksen kehittämistä ja johtamista
- Liisi Koivu, Sofigate & Julius Virtanen, Sofigate
- 11:50 Aamun purku ja yhteenveto

SOFIGATE BUSINESS AUTOMATION CAFE

IT'S ALL ABOUT ...

**MODERN
AUTOMATION**

**CUSTOMER
CASES**

**FIT TO
PURPOSE**

**FOCUS ON
SPECIFIC
THEME**

**OPEN
NETWORKING**

**CONTENT
FROM THE
CUSTOMERS**

**PRACTICAL
CONTENT**

**DOWN TO
EARTH**

**LIKE-MINDED
PARTICIPANTS**

**OPPORTUNITY
TO MEET
PARTNERS**

**COZY &
RELAXED**

**HOSTED BY
SOFIGATE**

TILAISUUDESSA MUKANA TEKNOLOGIAKUMPPANIMME



servicenow™



ultimate.ai



SOFIGATE

THE LEADING BUSINESS TECHNOLOGY COMPANY

Sofigate is the leading business technology management company in the Nordics. Our passion is to turn digital innovations into well-managed business technology in private and public organisations.



Investing in IPRs
like technology companies



Challenging status-quo
like start-up companies



Transformation capabilities
like consulting companies



Two-digit growth
like digital companies

1000
COMPANIES TO INSPIRE
EUROPE 2016

London Stock
Exchange

**The leading
ServiceNow
Partner
in Nordics**



600

Employees



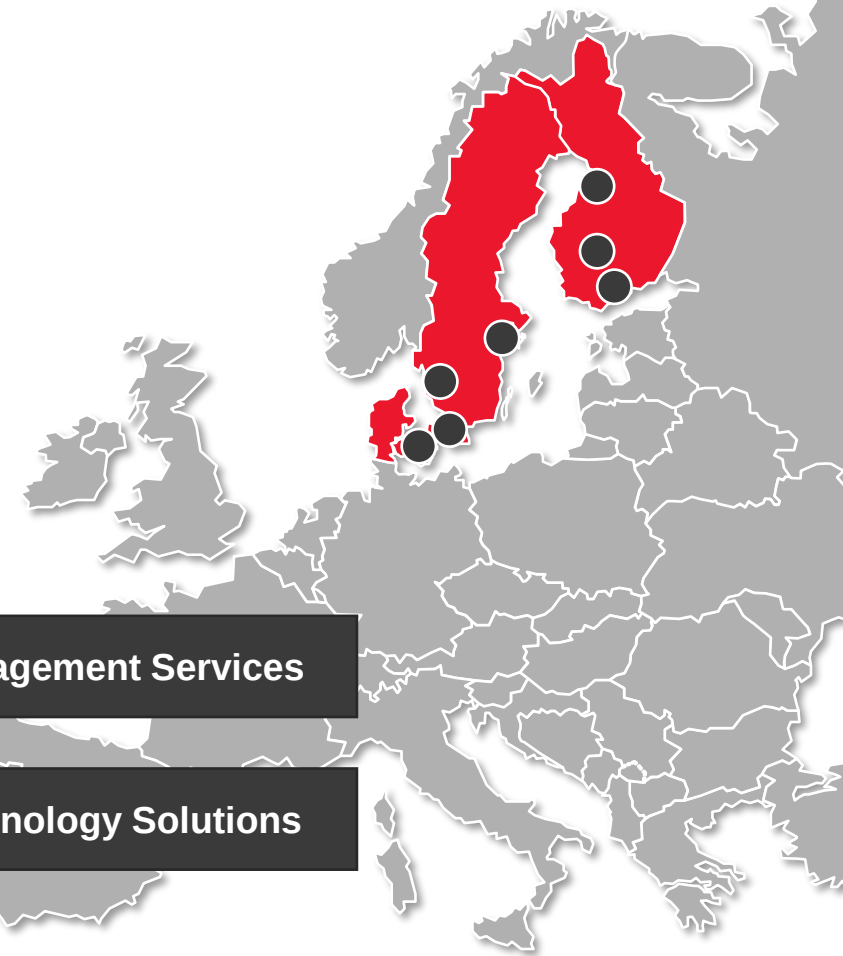
100 M€

Revenue

Management Services

Technology Solutions

SOFIGATE





**LET'S
THINK
ABOUT
CUSTOMER
SERVICE...**

TODAY'S DEMANDS TO THE CUSTOMER SERVICE



Speed of the service

- Near real-time responses
- Round the clock availability



Customer expectations

- Self-service capability
- Service with local language



Quality of the service

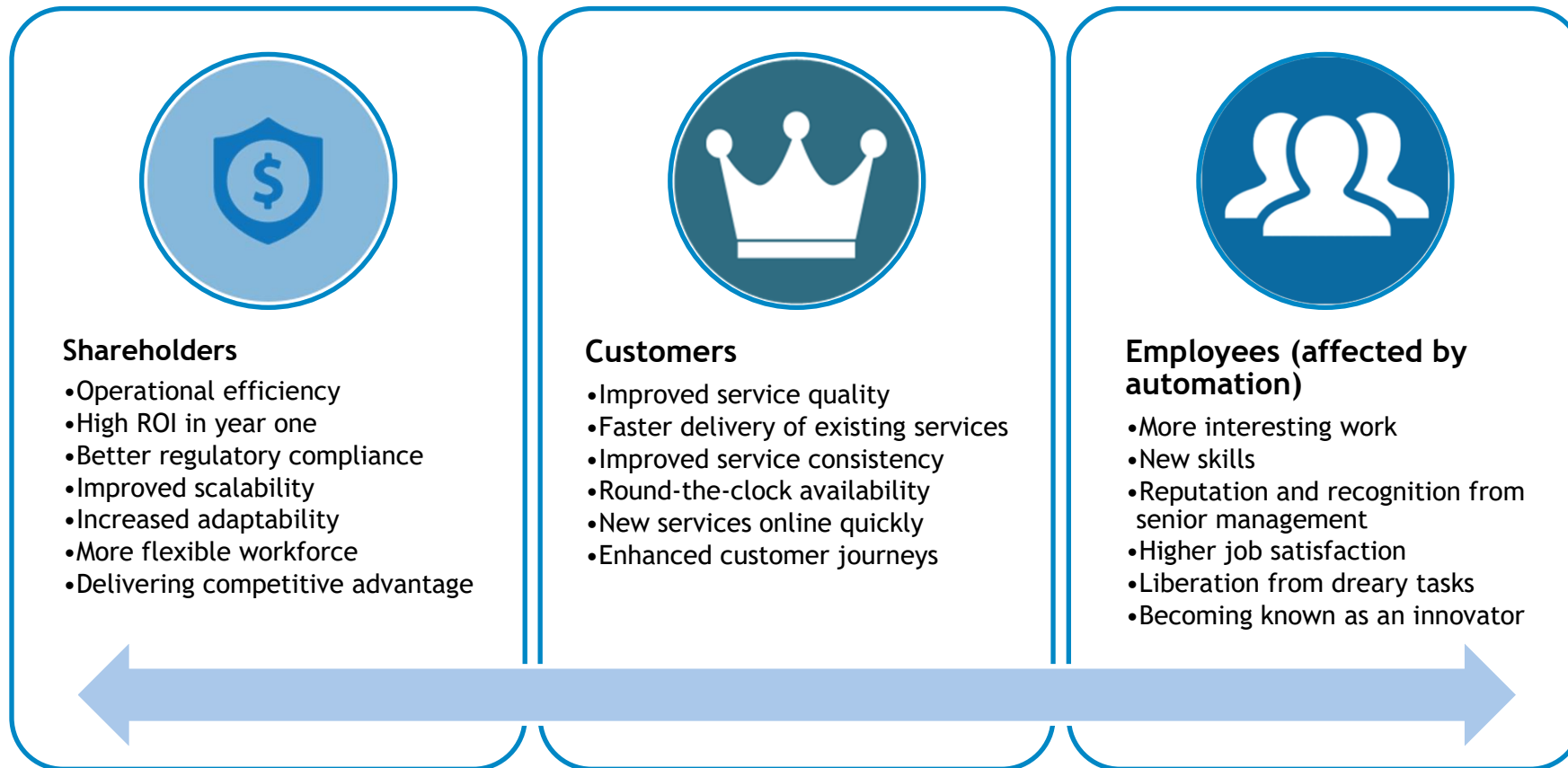
- High customer experience
- Accurate answers



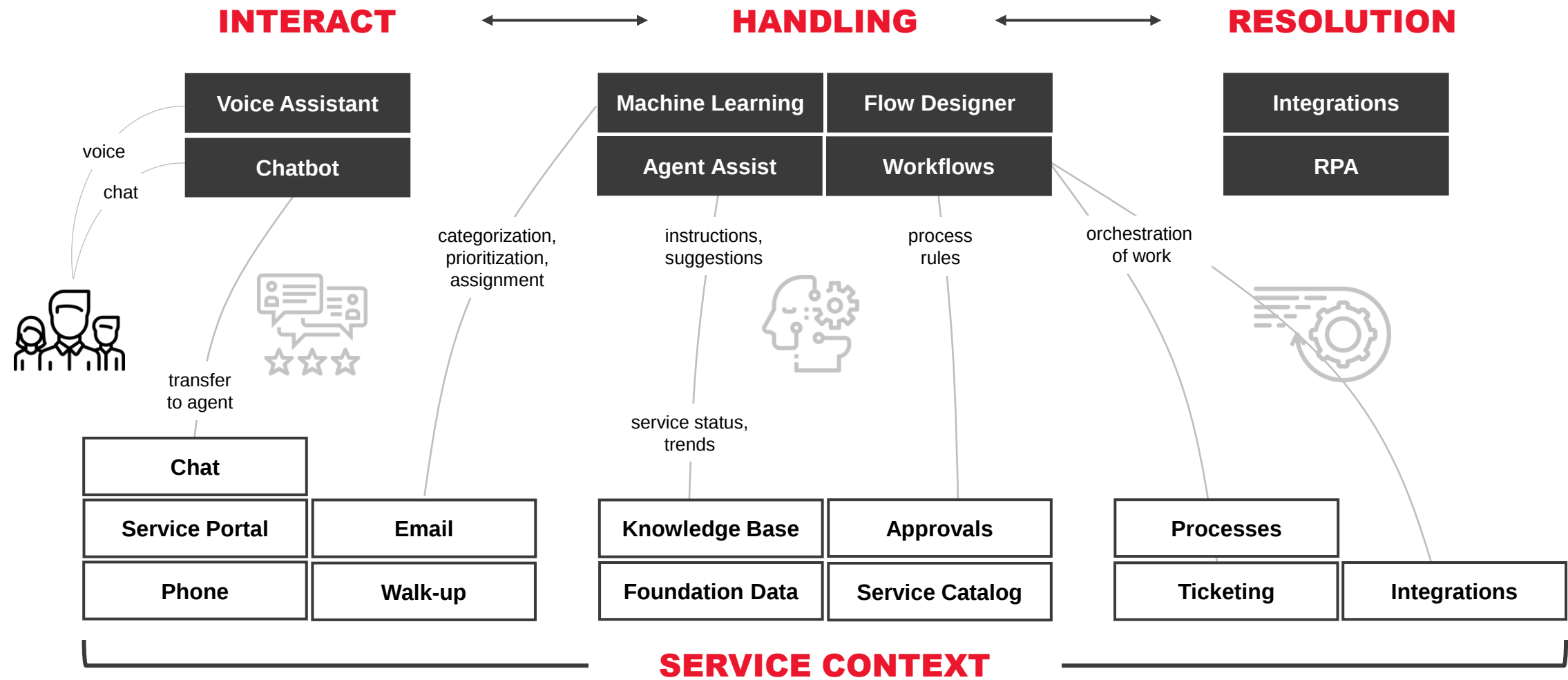
Operational efficiency

- Operational costs
- Scalability of the service

AUTOMATION – THE WIN-WIN-WIN SITUATION?



EMERGING COMPONENTS OF THE CUSTOMER SERVICE AUTOMATION



Seuraava Business Automation Café tulee alkuvuonna 2021!

***Myynnin- ja
markkinoinnin
automaatio***



THE BUSINESS TECHNOLOGY COMPANY.

*We turn digital
innovations into well-
managed business
technology.*

SOFIGATE