

HDI Nordic Oy järjesti jäsenmatkan Teleoptille tammikuussa. Osallistujia oli 23 ja matka alkoi Helsinki-Vantaalta klo 7.00 aamulla. Ryhmä lensi Tukholman Brommaan, josta jatkoimme bussikuljetuksella Teleoptin pääkonttoriin Danderydiin. Teleoptilla saimme äärimmäisen lämpimän vastaanoton!

Aamupäivän keskityimme Teleoptin Service Deskin saavuttamaan SDI-sertifikaattiin. Maureen Lundgren-Gomes esitteli yrityksen Service Deskin toimintaa osallistujille sekä antoi tietoa siitä, minkälainen sertifiointiprosessi Teleoptilla on takana. Maureen antoi osallistujille kallisarvoisia vinkkejä hankaliin tilanteisiin, liittyivät ne sitten prosesseihin, henkilökuntaan tai yhteistyökumppaneihin.

Ryhmä oli aktiivinen kyselemään ja keskustelemaan puheenvuorojen aiheista. Taukojen ja lounaan aikana oli myös aikaa tutustua kollegoihin toisista organisaatioista.



Lounaan jälkeen kuulumme Teleoptin resurssinhallintatyökalun käytöstä asiakaspalvelukeskuksessa. Case-puheenvuorosta vastasivat Nordean Urban Barring ja Max Cardew. Saimme yksityiskohtaista tietoa siitä, miten resurssinhallinta on hoidettu Nordeassa sekä siitä, miten yritys tekee yhteistyötä yli maarajojen. Urbanin ja Maxin puheenvuoro herätteli osallistujissa ajatuksia sekä kysymyksiä. Osallistujia kiinnosti mm. miten monta agenttia olisi oltava, jotta resurssinhallintatyökalusta olisi hyötyä sekä miten sitä voisi hyödyntää yritys, joka hoitaa ulkoistettua asiakaspalvelua.

Kuuden tunnin vierailun päätteeksi aikaa oli vielä keskustelulle ja kysymyksille. Tämän jälkeen suuntasimme bussilla kohti Siljan terminaalia. Laivalle päästyämme oli hetki aikaa huilata ennen illan buffet-ruokailua. Kokoonnuimme yhteen ja jatkoimme keskustelua päivän teemoista ja verkostoiduimme.

Reissun aikana heräteltiin uusia ajatuksia eloon. Kiitos Teleoptin Janne Volotiselle sekä Maureenille ja muulle porukalle, jotka tekivät vierailustamme niin mahtavan! Teleopti on mukana TeliaSoneran kanssa CC-ajankohtaispäivässä ja silloin on taas mahdollista saada lisää vastauksia aihealueen kysymyksiin.

Lisätiedot: <http://www.hdin.fi/yhteys.php>

Teksti: Laura Huttunen