



Inbjudan

Projektavslutning INNOVETA

2 februari 2012 i Jönköping kl 10.00 – 16.00

Plats: Rådhuset, Mosalen. Se karta.

Agenda

9.30 samling med kaffe. 12.00-13.00 gemensam lunch.

1. Streamflow och Surface – handläggarsöd och ärendehantering i KC

Jayway och Jönköping presenterar utvecklingen av programvaran, nuvarande funktioner, tilläggsprodukter, framtida utveckling.

2. Utvärdering av införda KC-projekt

Högskolan Väst presenterar resultat av kunskapsuppbyggande genom forskning och analys av genomförda Kontaktcenterprojekt.

3. Sambrukakademien – webbaserad kompetensutveckling.

Visning av introduktion och utbildning i samtalsmetodik.

4. Pilotkommunerna Jönköping och Järfälla.

Pilotkommunerna redovisar sina erfarenheter från planering, införande och genomförande av KC och hur det fungerar idag.

5. Vägledning för planering och införande av kundcenter.

Erfarenheterna från befintliga KC-kommuner har stort värde för de kommuner som överväger att börja med KC. Vägledningen som tagits fram i projektet kan vara ett viktigt stöd.

Välkomna!

Lennart Östblom
Projektledare
070-588 91 44

Anmälan görs via mail till lennart.ostblom@sandviken.se senast 25 januari.