

Digitaaliset palvelut työnorganisoinnin tukena koulutuksen sisältö

Ke 21.2 klo 9-16 Johdatus Digitalisaatioon (Sali E26)

- Tervetulosanat ja kurssin hallinnolliset asiat
- Digitaalinen ostoprosessi, Timo Jakola, Call to Action
- Lounas (omakustanteinen)
- Ajanhallinta, joustava työ ja digitaaliset työkalut osa 1, Jenni Rissanen, Paju Consulting (Ajan- ja tehtävienhallinta: mitä itse asiassa ollaan tavoittelemassa ja hallitsemassa? Kuinka vähentää sähköpostitulvaa tiimien viestintätyökaluilla)

Ma 26.2. Etäpäivä 1

- Tee tehtävät A ja B:
A) Mitä digitalisaatio tarkoittaa sinun / sinun yrityksen tapauksessa? Laajuus 1/2 sivua
B) Tutustu 4 teknologian megatrendiin CMBS (Cloud, Mobile, Big Data, Social). Voit käyttää apuna HBR:n artikkelia: Digital Transformation Business (Harvard Business Review). Miten nämä näkyvät tai voisivat näkyä paremmin organisaatiosi toiminnassa? Mitä liiketoimintahyötyjä näillä tavoitellaan? Tehtävän laajuus on 1-1,5 wordsivua Times New Roman 12, riviväli 1,5. Laajuus 1/2 sivua
- Palauta etäpäivän tehtävä Moodlen palautuslaatikkoon ke 28.2 klo 9.00 mennessä.

Ke 28.2 klo 9-16 Digitalisaation ydinkäsitteet, asiakaspalvelu ja digitalisaatio, digitaalinen ajattelumalli ja transformaatiomallit (Sali F213)

- Digitalisaation ydinkäsitteet: Digitaalinen transformaatio, disruptio, digitaalinen kuilu, digitaalinen markkinointi
- Häiriönhallinta ja palvelupyynnöjenhallinta: Case Istekki, Antti Suhonen, Istekki
- Lounas (omakustanteinen)
- Digitaalinen ajattelumalli "Digital Mindset" ja digitalisaation roolit
- Käytännön harjoitus (Choice Architect for Digital Services)
- Digitaalisen muutoksen työkalut ja mallit
- Harjoitus (Digital remastering)

Ma 5.3 Etäpäivä 2

- Tee tehtävä 1:
- Tehtävä 1: Digitaalisen kulttuurin vahvistaminen. Miten modernit digijohtajat osaavat ottaa huomioon ihmiset, prosessit ja kulttuurin luodessaan menestyksestä digiliiketoimintaa? Lue <https://sloanreview.mit.edu/projects/aligning-for-digital-future/>, josta löytyy case tarinoita. Miten sinä vahvistaisit digikulttuuria omassa organisaatiossasi?
- Palauta etäpäivän tehtävä Moodlen palautuslaatikkoon ke 14.3 klo 9.00 mennessä.

Ke 14.3 klo 9-16 Digitalisaation vaikutukset palvelunhallintaan (Sali F213)

- Digitaalinen murros, kyberriskit ja tietoturva, Pasi Vänttinen, KPMG
- Digitalisaation mahdollisuudet liiketoiminnan näkökulmasta, Pasi Ruotsalainen, Enfo
- Lounas (omakustanteinen)
- Miten digitalisaatio muuttaa palvelutukea?
- Ryhmätyöharjoitus
- Miten digitalisaatio vaikuttaa palvelusuunnitteluun?
- Ryhmätyöharjoitus

Pe 16.3.2017 Etäpäivä 3.

- Tehtävä määräytyy kurssin aikana

Ke 21.3 klo 9-16 Digitaalinen työpaikka (Sali E26)

- Palaverit – kuinka lopettaa oman ja muiden ajan haaskaaminen, ja pitää tehokkaita palavereita, Jenni Rissanen, Paju Consulting
- Töissä valtiolla – sujuvammin. Antti Lahtela, IT-arkkitehti / IT-Architect, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori / Government ICT Centre Valtori
- Lounas (omakustanteinen)
- Digitaalinen minä - Asiantuntijasta vaikuttajaksi
- Kokemuksia digitaalisesta työpaikasta
- Harjoitus

Ke 27.3 klo 9-12 Digitsöpaaja (Sali E16+E17)

- Kahvi ja työpajan avaus
- Työpaja-esitykset