

Kaukolämmön Ykkösenä asiakas 2017 6.-7.6.2017 Solo Sokos Hotel Lappee, Lappeenranta

Kaukolämmön Ykkösenä asiakas on vuotuinen myyntihenkilöstön, teknisen asiakastuen sekä asiakaspalvelu- ja toimistohenkilöstön päätapahtuma.

Tänä päivänä asiakaslähtöisyys ja toimiminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa korostuu - asiakas on ykkönen. Miten asiakkaat voidaan ottaa mukaan tuotteiden, palveluiden ja oman toiminnan kehittämiseen? Mitä uusia tuotteita ja ratkaisuja on kehitetty? Näistä kuulemme esimerkkejä.

Tervetuloa keskustelemaan, verkostoitumaan ja jakamaan kokemuksia kollegoiden kanssa!

Kohderyhmä

Kaukolämmön Ykkösenä asiakas -päivät on tarkoitettu laajasti kaikille asiakkuuksien kanssa tekemisissä oleville, kuten esimerkiksi asiakaspalveluhenkilöstölle, teknisen asiakastuen henkilöille ja tarkastajille sekä myyntihenkilöstölle. Mukaan ovat erittäin tervetulleita myös kaukolämpöalan laitetoimittajat ja muut kaukolämpöalalla toimivat yritykset.

Seminaaripaikka

Sokos Hotel Lappee, Brahenkatu 1, 53100 Lappeenranta,
<https://www.sokoshotels.fi/fi/lappeenranta/sokos-hotel-lappee>

Majoitusvaraukset 16.5. mennessä tunnuksella ADATO ENERGIA ajalle 5.-7.6.2017

p. 010 762 1000, lappee.lappeenranta@sokoshotels.fi
Huonehinnat 104 EUR 1hh/vrk standard, 124 EUR 2hh/vrk

Ilmoittautuminen viimeistään 30.5.2017

Adato Energia Oy:n koulutuskalenterin kautta, www.adato.fi/koulutuskalenteri,
Paula Peura, p. 0400 504 949, paula.peura@energia.fi

Osallistumismaksu

Tilaisuuden osallistumismaksu on 695 € + alv 24 %.
Hinta sisältää ohjelman mukaiset tarjoilut sekä sähköisen luentomateriaalin.

Lisätietoja

Riikka Mäki, riikka.maki@energia.fi, p. 050 330 2601

Kumppanina mukana



Peruutusehdot

Viimeisen ilmoittautumispäivän jälkeen peruutuskulut ovat 50%. Mikäli osallistuminen perutaan 0-2 arkipäivää ennen tilaisuutta, ovat kulut 100%. Nimenmuutos onnistuu veloituksetta. Tilaisuuden peruuntuessa osallistuja vastaa itse matkavarauksistaan.

Ohjelma

Tiistai 6.6.2017

Aamupäivän puheenjohtaja Reijo Kolehmainen, Lappeenrannan Energia Oy

- 9.30 Ilmoittautuminen ja aamukahvi
- 10.00 **Avauspuheenvuoro**
Reijo Kolehmainen, Lappeenrannan Energia Oy
- 10.20 **Asiakkuuden hoidon pikaopas: "Ymmärrä asiakastasi – Ole asiantuntija – Kokeile rohkeasti"**
Antti Kohopää, Energiateollisuus ry
- 10.35 **Älykkäät rakennukset: esineiden internetillä toimivampaan arkeen**
Teemu Lehtinen, KIRA-digi
- 10.55 Tauko
- 11.15 **Kyberturvallisuus ja talotekniikan tietoturva (live-lähetys Helsingistä)**
Erika Suortti-Myyry, Viestintävirasto, Kyberturvallisuusyksikkö
- 11.45 **Kaukolämpö tulevaisuudessa – onko sitä?**
Mika Luorinen, Lappeenrannan teknillinen yliopisto
- 12.15 Lounas
- 13.15 **Rinnakkaissessiot**
- | | |
|---|---|
| Sessio 1: Rakennusautomaatio ja kysyntäjousto | Sessio 2: Laskuttaminen ja raportointi |
| Rakennusautomaatio-järjestelmien yleiset tietoturvaohjeet
<i>Timo Silver, Integrio Oy</i> | Mitä lainsäädäntö ja päivitettyt yleiset sopimusehdot sanovat laskuttamisesta ja käyttöraportista
<i>Tuomas Rytönen, Energiateollisuus ry</i> |
| Patteriverkon älykäs säätö
<i>Markku Makkonen, Fourdeg Oy</i>
<i>Jaakko Luhtala, Leanheat Oy</i> | Case Tampereen Sähkölaitos
<i>Pekka Leinonen, Tampereen Sähkölaitos Oy</i> |
| Teknologiasta palveluihin
<i>Ilkka Rautio, Forum Power and Heat Oy</i> | Asiakkaan oma energiaseuranta ja yhteistyö kaukolämpöyhtiön kanssa – Ratkaisu LOAS:lle
<i>Mikko Paalumäki, Tietokoura Oy</i> |
| | Asiakkaiden odotukset raportoinnille
<i>Petri Pyly, Suomen Kiinteistöliitto ry</i> |
- 14.30 Iltapäiväkahvi

- 15.00 **Rinnakkaissessiot**
- Sessio 1: Hybridit, rinnakkaislämmönlähteet**
- PILP:in suunnitelmallinen hankinta ja toteutus**
Petri Pylsy, Suomen Kiinteistöliitto ry
- Kokemuksia poistoilmalämpöpumpuista – malli GST**
Antti Hartman, Högfors GST Oy
- PILP kaukolämpöyrityksen palvelutuotteena**
Mikko Lampinen, Kotkan Energia Oy
- Etävalvonnalla, seurannalla ja ohjauksella kiinteistöjen hallittuun käyttöön**
Janne Heinonen, Enermix Oy
- Massavirtasäätö: toimivuus ja vaikutukset lämmönjakokeskukseen**
Teijo Aaltonen, Alfa Laval Nordic Oy
- Sessio 2: Lisäarvopalvelut osana kaukolämpöä**
- Mitä tarkoitetaan lisäarvopalveluilla?**
Antti Kohopää, Energiateollisuus ry
- Palvelusopimus ja siihen liittyvät ehdot suhteessa kaukolämmön yleisiin sopimusehtoihin**
Tuomas Rytönen, Energiateollisuus ry
- Case: lämmönjakokeskuksen rahoittaminen**
Toni Nikkanen, Elenia Lämpö Oy
- Case: Miten asiakkaan ostointoa ei tapeta hengästyttävillä sopimuksilla**
Riku Martikainen, Jyväskylän Energia Oy
- 16.30 Päivän päätös
- 19.00 **Päivällinen, Wanha Makasiini Bistro**
Satamatie 4, Lappeenranta, www.ravintolawanhamakasiini.fi

Keskiviikko 7.6.2017

- 9.00 **Reilu kaukolämpö**
Antti Kohopää, Energiateollisuus ry
- 9.30 **Case Rauma: matalalämpöverkon saneeraus johti myös asiakkaiden laitteiden uusintaan**
Jouni Kartano, Rauman Energia Oy
- 10.00 **Katsaus muuttuviin sopimusehtoihin**
Tuomas Rytönen, Energiateollisuus ry
- 10.30 Kahvi, huoneiden luovutus
- 11.00 **Arvostava asiakaslähtöinen kohtaaminen - miten hyvä me-henki syntyy**
Tuulikki Rautiainen, Kaiku Helsinki Oy
- 12.30 Seminaarin päätös ja lounas