



Kaukolämmön Ykkösenä asiakas – älyä ratkaisuihin ja palveluun

29.-30.5.2018, Oulu

Ei pelkkää teknistä asiaa, eikä pelkkää asiakaspalveluasiasia, vaan juuri sopivassa suhteessa molempia! Ykkösenä asiakas on ainoa tilaisuus, joka saattaa yhteen hyvin erityyppisissäkin tehtävissä toimivat asiantuntijat. Kaikkien työllä on kuitenkin yksi yhteinen päämäärä - tyytyväinen asiakas.

Tämän vuoden Ykkösenä asiakas -seminaarissa kysytään, miten digitalisaatio ja älykkyyks vaikuttavat kaukolämpöratkaisuihin. Seminaarin ensimmäisenä päivänä kuullaan tulevaisuuden älykkäistä palveluista sekä kaukolämpöverkkojen avaamisesta. Iltapäiväohjelmassa on tarjolla kaksi sessiota, joista toinen käsittelee uutta tekniikkaa ja datan hyödyntämistä kaukolämpöalalla. Toinen puolestaan keskittyy asiakaspalveluun ja taloushallintoon.

Jälkimmäisenä seminaaripäivänä keskitytään kaikille yhteisiin teemoihin. Nopeasti muuttuvassa maailmassa jaksaminen on aika ajoon koetuksella. Saammekin eväitä siihen, kuinka kykenemme pitämään päämme kylmänä ja huolehtimaan itsestämme. Luvassa on esityksiä myös kaukolämpöalan tietojärjestelmiin liittyen.

Kaukolämmön Ykkösenä asiakas -päivät ovat uuden oppimisen lisäksi myös oiva mahdollisuus verkostoitumiseen ja kokemusten jakamiseen kollegoiden kanssa.

Kaukolämmön Ykkösenä asiakas -seminaari on tarkoitettu

- asiakaspalveluhenkilöstölle
- teknisen asiakastuen henkilöille
- myyntihenkilöstölle
- laitetoimittajille
- palveluntarjoajille

Lisätiedot:

Maria Boholm
Koulutussuunnittelija
Adato Energia Oy
040 056 8239
mari.a.boholm@energia.fi

Järjestelyt:

Paula Peura
Koulutusassistentti
Adato Energia Oy
040 050 4949
paula.peura@energia.fi

Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä:
22.5.2018
adato.fi/koulutuskalenteri

Ilmoittaudu

Koulutuspaikka

Original Sokos Hotel Arina
Pakkahuoneenkatu 16
90100 Oulu

Koulutuksen kesto

2 pv

Osallistumismaksu

745 euroa + alv 24 %

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali sekä ohjelmassa mainitut tarjoilut.

Majoitustiedot

Original Sokos Hotel Arina,
puh. 08 312 3255, majoituskiintiö
ajalle 28.-30.5.2018

Varaukset 14.5. mennessä
tunnuksella BADATO osoitteessa:
<https://www.sokoshotels.fi/fi/oulu/sokos-hotel-arina>

Huonehinta:

95 eur/ 1hh standard/vrk
110 eur / 2hh standard / vrk

Peruutusehdot

Voit perua osallistumisesi kuluitta 7 vrk ennen tilaisuuden alkua. 3-6 vrk ennen tilaisuutta tehdystä peruutuksesta veloitamme 50%. Tämän jälkeen veloitamme koko osallistumismaksun. Nimenmuutos onnistuu kuluitta. Tilaisuuden peruuntuessa osallistuja vastaa itse matkavarauksistaan.

Muutokset mahdollisia



Tiistai 29.5.2018

Puheenjohtaja Kimmo Alatulkila, Oulun Energia Oy

- 9.30** Ilmoittautuminen ja aamukahvi
- 10.00** **Avauspuheenvuoro**
Kimmo Alatulkila, Oulun Energia Oy
- 10.20** **Uudet palvelut**
Mikko Rasi, Oulun Energia Oy
- 10.40** **Energia-alalla koittaa asiakkaiden aika**
Riina Heinimäki, Energiateollisuus ry
- 11.00** Tauko
- 11.15** **Kaukolämpöverkkojen avaaminen: velvoitteita vai markkinaehtoisuutta?**
Antti Kohopää, Energiateollisuus ry
- 11.30** **Uudet rakentamismääräykset**
Ilkka Räinen, Oulun kaupunki, rakennusvalvonta
- 12.00** **Muuttuvatko vaatimukset uusien energiatehokkuusdirektiivien myötä?**
Mirja Tiitinen, Energiateollisuus ry
- 12.15** Lounas

“Monipuolisia aiheita ja juuri nyt pinnalla olevia asioita. Hyvää näkymää myös tulevaisuuteen”



Tiistai 29.5.2018

Iltapäivän rinnakkaissessiot

Sessio 1: Tekniikka: uudet työkalut ja datan hyödyntäminen

Puheenjohtaja Mirja Tiitinen, Energiateollisuus ry

13.15 Kaksisuuntainen kytkentä, asiakkaan hukkalämpöjen hyödyntäminen
Pasi Manner, Tampereen Sähkölaitos Oy

Lämpöpumppujen suunnitteluohjeet
Jussi Kumm, Nibe NIBE Energy Systems Oy

IOE – Asiakaslaittehallinta ja kiinteistön seuranta
Arttu Juntunen, Oulun Energia Oy

14.30 Kahvi

15.00 Kaukolämmön uudet palvelut nykylainsäädännön valossa
Kanerva Sunila, Aalto-yliopisto

Uudet palvelut – datan hyödyntäminen kaukolämmössä
Jarkko Lehtonen, Jatiko Oy

Energianhallintaa mittaustietoja analysoimalla
John Aalto, Egain Finland Oy

Lämpimän käyttöveden kulutushuiput, todellinen mitoitusperuste
Marko Alén, Helen Oy

16.30 Päivän päätös

19.00 Illallinen
Ravintola Uusi Seurahuone

Sessio 2: Taloushallinto ja asiakaspalvelu: tietosuoja ja asiakaspalvelun uudistaminen

Puheenjohtaja Saara Naukkarinen, Energiateollisuus ry

13.15 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
Saara Naukkarinen, Energiateollisuus ry

Yleiset IT-ehdot, tietojen käsittelyn näkökulmasta
Minna Aalto-Setälä, Keskuskauppakamari

14.30 Kahvi

15.00 Tiedon hyödyntäminen markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa
Jaakko Huhta, Enoro Oy

Case: uuden asiakasjärjestelmän käyttöönotto
Johanna Haverinen, Keravan Energia Oy

Case: asiakaspalvelun organisointi ja johtaminen
Janne Korkeamäki, Elenia Palvelut Oy

16.30 Päivän päätös



Keskiviikko 30.5.2018

Puheenjohtaja Saara Naukkarinen, Energiateollisuus ry

9.00 Mielenhuolto: miten pidän huolta itsestäni ja työyhteisöstä?

Kirsti Lonka, Helsingin yliopisto

Kaukolämpö palveluna – Kaukolämpö 2.0 asiakkaan näkökulmasta

Emmi Koskimies, Palveleva Kaukolämpö FinDHC ry

10.30 Kahvi ja hotellihuoneiden luovutus

11.00 Asiakastieto- ja laskutusjärjestelmät tulevaisuudessa

Jan Segerstam, Empower Oy

Vesa Hänninen, Solteq Oyj

Jaakko Huhta, Enoro Oy

Markus Piispanen, Tieto Oyj

12.30-13.30 Seminaarin päätös ja lounas

“Seminaarin vahvuutena on monipuoliset aihealueet, jotka käsittelevät niin markkinointia, myyntiä, tuotekehitystä, teknistä suunnittelua, asiakaspalvelua, työhyvinvoinnin tärkeyttä ja tiimihenkeä”