



## Kaukolämmön ykkösenä asiakas

12.-13.6.2019 Jyväskylä

**Ei pelkkää tekniikkaa, eikä pelkkää asiakaspalveluasiasa, 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 seminaariohjelmassa konkretisoituu asiakastyön laajuus. Asiakasdialogista tulisi päästä kohti todellista asiakasymmärrystä. Miten tämä tapahtuu ja millaisia ovat asiakkaiden toiveet ja tarpeet asiakkuuden eri vaiheissa? Näitä teemoja käsittelemme monesta näkökulmasta.

Ensimmäisen päivän iltapäivässä on kaksi rinnakkaista osiota. Toisessa käsittelemme teknisiä kysymyksiä, kuten lämpötilaoptimointia, olosuhdepalveluita ja kysyntäjoustoa. Toisessa osiossa puolestaan pohdimme energia-alan muutoksia, työhyvinvointia ja taukoliikunnan hyötyjä sekä sosiaalisen median hyödyntämistä.

Toisena päivänä etsimme keinoja stressinhallintaan, käymme läpi rakennusten digiturvallisuutta ja tietosuojaa-asioita. Lopuksi neuvontalakimies vastaa mieltä askarruttaaviin kysymyksiin. Lähetä kysymyksesi viimeistään viikkoa ennen tilaisuutta Saara Naukkariselle, saara.naukkarinen@energia.fi.

### Kaukolämmön ykkösenä asiakas –seminaari on tarkoitettu

- Asiakaspalveluhenkilöstölle
- Teknisen asiakastuen henkilöille
- Myyntihenkilöstölle
- Laitetoimittajille
- Palveluntarjoajille

### Lisätiedot:

#### Juha Rakkolainen

Asiantuntija  
Adato Energia Oy  
040 541 6960  
juha.rakkolainen@energia.fi

### Järjestelyt:

#### Paula Peura

Projektikoordinaattori  
Adato Energia Oy  
0400 504 949  
paula.peura@energia.fi

### Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä:  
5.6.2019  
[adato.fi/koulutuskalenteri](http://adato.fi/koulutuskalenteri)

Ilmoittaudu

### Koulutuspaikka

Jyväskylän Paviljonki  
Lutakonaukio 12  
40100 Jyväskylä

### Koulutuksen kesto

2 pv

### Osallistumismaksu

**745 euroa + alv**  
Jos samasta yrityksestä osallistuu viisi tai useampi henkilö, on osallistumismaksu 670 euroa +alv/henkilö

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali sekä ohjelmassa mainitut tarjoilut.

### Majoitustiedot

Solo Sokos Hotel Paviljonki,  
Lutakonaukio 10  
40100 Jyväskylä

Varaukset 14.5. mennessä  
kiintiötunnuksella ADATO  
020 1234 640 tai  
[sales.jyvaskyla@sokoshotels.fi](mailto:sales.jyvaskyla@sokoshotels.fi)

Huonehinta:  
154 euroa / 1hh / vrk  
164 euroa / 2 hh / vrk

### Peruutusehdot

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

**Muutokset mahdollisia**



## Ohjelma

**Keskiviikko 12.6.2019 aamupäivä**

Puheenjohtaja energiapäällikkö Petri Flyktman, Jyväskylän Energia Oy

**9.30 Ilmoittautuminen ja aamukahvi**

**10.00 Tilaisuuden avaus**

Petri Flyktman

**Jyväskylän Energian ajankohtaiskatsaus**

Kari Kautto, verkkojohtaja, Jyväskylän Energia Oy

**Energiayhtiön ja ammattikorkeakoulun yhteistyön hyödyt**

Marjukka Nuutinen, tutkintovastaava, Energia- ja ympäristötekniikka, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

**Tauko**

**Energiatehokkuusdirektiivin (EED) ja rakennusten energiatehokkuusdirektiivin (EPBD) toimeenpanon vaikutukset yrityksiin**

Sirpa Leino, asiantuntija, Energiateollisuus ry

- TEM:n Energiatehokkuustyöryhmän työskentely, loppuenergiankäytön tehostamisen toimet
- Energiatehokkuussopimustoiminnan kehittäminen
- Mittauksen ja laskutuksen vaatimukset

**12.00 Lounas**

“Laajasti puhujia erilaisista aiheista, se on hyvä!”



## Ohjelma

Keskiviikko 12.6.2019 iltapäivän yhteinen osio

**Asiakasdialogi, asiakasymmärrys ja asiakkuuden elinkaari**

### 13.00 Asiakasdialogista asiakasymmärrykseen

Sirpa Leino, asiantuntija, Energiateollisuus ry

#### Asiakkuuden elinkaari

Energiateollisuus ry:n Palvelumuotoilutoimisto Palmulla teettämän asiakasdialogin ja reilu kaukolämpö -laatumerkin kehittämishankkeen haastatteluissa ja työpajoissa nousi esille käytännön asiat asiakkuuden elinkaaren eri vaiheissa. Kuulemme nyt kahden yrityksen näkemyksen asiakasdialogista aina ensimmäisestä yhteydenotosta aina kiinteistön energijärjestelmien elinkaaripalveluihin asti.

- **Case Turku Energia**

Lotta Lyytikäinen, projektipäällikkö, Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab

- **Case Hyvinkään Lämpövoima**

Sami Pesonen, asiakkuus- ja verkkopäällikkö, Hyvinkään Lämpövoima Oy

#### Asiakkaan toiveet kaukolämpöyritykselle

Hannu Mähönen, toiminnanjohtaja, Keski-Suomen Kiinteistöyhdistys ry

### 14.15 Iltapäiväkahvi

“Kaikki puhujat olivat hyviä, en tiputtaisi mitään. Yhtiökohtaiset esimerkkicaset valaisevat hyvin sitä, miten asioita on toteutettu käytännössä.”



## Ohjelma

Keskiviikko 12.6.2019, iltapäivän rinnakkaissessiot

### Tiukkaa tekniikkaa

**14.45 Muutokset julkaisuun K1, rakennusten kaukolämmitys, määräykset ja ohjeet**  
Mirja Tiitinen, asiantuntija, Energiateollisuus ry

**Menoveden lämpötilaoptimointi**  
Harri Hillamo, asiantuntija, Energiateollisuus ry

**Lämpöpumppujen tuottama lämpötila vs. kaukolämpöverkolla tarvittava lämpötila**  
Antti Porkka, myyntipäällikkö, Calefa Oy

- Minkälaisiin lämpötiloihin lämpöpumput pääsevät ja kuinka usein kaukolämpöverkolla tarvitaan korkeampia lämpötiloja?

**Jyväskylän Energian kysyntäjoustohanke**  
Riku Martikainen, myyntipäällikkö, Jyväskylän Energia Oy

**Olosuhdepalvelut, case Savon Voima**  
Aku Hiltunen, palveluvastaava, Savon Voima Oyj

**16.30 Päivän seminaariosuuden päätös**

### Jotain ihan muuta

**14.45 Energia-alan muutokset**  
Jari Syrjälä, henkilöstöpäällikkö, Jyväskylän Energia Oy

- Miten asiakaspalvelu- ja toimistotyöntekijän työnkuva on muuttunut ja muuttumassa?

**Hyvinvointia työyhteisöön**  
Johan Boholm, asiantuntija, Smart Break

- Mistä rakennuspalikoista työhyvinvointi koostuu?
- Millaisia vaikutuksia säännöllisellä taukoliikunnalla on saavutettu ja mitä keskeisiä tutkimustietoja aiheeseen liittyy?

**Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa**  
Hanna Takala, viestintävalmentaja, Zento Oy

**16.30 Päivän seminaariosuuden päätös**

**19.00 Päivällinen, Ravintola Harmooni, Väinönkatu 1, Jyväskylä**

“Paljon ajankohtaista asiaa.”



## Ohjelma

**Torstai 13.6.2019**

Puheenjohtaja Saara Naukkarinen, neuvontalakimies, Energiateollisuus ry

**9.00 Hyvästi stressi ja kaaos**  
Sanna Jämsén, Innostumo

Mitä on stressi ja miten siihen voi vaikuttaa? Tule kuulemaan tehokkaimmat väylät ja arkeen sopivat keinot vaikuttaa stressiin. Parantuneiden stressinhallintataitojen kautta pysyt toimintakykyisenä haastavissakin tilanteissa, ja sen myötä myös kaaokset talttuvat aiempaa helpommin.

**Rakennusten digiturvallisuusohjeisto**  
Ari Järvinen, KyberGuide

- Tietosuojaan ja –turvaan sekä kyberturvallisuuteen liittyvät ohjeet rakennuksen elinkaaren ajalle

**10.30 Kahvi ja hotellihuoneiden luovutus**

**11.00 Energiateollisuus ry:n tietosuojaselvitys**  
Saara Naukkarinen, neuvontalakimies, Energiateollisuus ry

**Lakiasioiden kysymys- ja vastausklinikka**  
Saara Naukkarinen, neuvontalakimies, Energiateollisuus ry

- Lähetä kysymyksesi viimeistään viikkoa ennen tilaisuutta, [saara.naukkarinen@energia.fi](mailto:saara.naukkarinen@energia.fi)

**12.30- Seminaarin päätös ja lounas**  
**13.30**

“Vahvuuksia: ajankohtaisuus, hyvä tasapaino erilaisten puhujatahojen kanssa, monipuolinen kattaus.”