

Asiakaspalvelun uusi aika

8.-9.10.2025, Helsinki



Energia-alalla asiakaspalvelun johtamiselta vaaditaan yhä enemmän. Asiakaspalvelun johtamisen ratkaisut uudistuvat ja monipuolistuvat. Seminaarissa keskustellaan asiakaspalvelun ajankohtaisimmista ilmiöistä, energia-alan asiakaspalvelua koskevasta uusimmasta sääntelystä ja siitä, miten kehität asiakaspalvelua uudessa ajassa.

Seminaari tarjoaa laajan kattauksen innostavia esityksiä, tärkeitä ajankohtaisaiheita ja merkityksellisiä kohtaamisia asiakasvastuussa oleville. Esityksinä mm. asiakaskokemus, luottamus ja maine energiamurroksessa, saavutettavuus tuotekehityksen ytimessä, sekä asiakaspalvelun uusimmat tuulet: tekoäly, itseasiointi ja datan hyödyntäminen.

Kuulet konkreettisia malleja, minkälaisilla toimenpiteillä onnistutaan, kun halutaan vähentää asiakaspoistumaa, miten kehittää vastuullisuutta huomioiden asiakasnäkökulma, sekä mitä tarkoittaa älykkäämpi asiakaskokemus tekoälyn uudistaessa nopeasti pelikenttää.

Seminaarista saat inspiraatiota, hyvää fiilistä ja verkostoja, sekä konkreettista uutta osaamista.

– Tule mukaan!

Kohderyhmä

Tilaisuus on suunniteltu energia-alan asiakaspäälliköille, asiakaspalvelujohtajille, sekä kaikille, jotka vastaavat asiakkuuksista ja asiakaspalveluliiketoiminnasta tai uusien palvelujen kehittämisestä energiayhtiöissä.

”Monipuolinen ja mielenkiintoinen ohjelma.”

”Hyvä kattaus tämän hetken aiheista.”



8.-9.10.2025



Crowne Plaza Helsinki
Mannerheimintie 50
00260 Helsinki

[Ilmoittaudu](#)

Osallistumismaksu

965 EUR + alv

Kumppanina mukana



callwaves

Lisätietoja:



Outi Vainio

Koulutussuunnittelija
outi.vainio@energia.fi
044 570 4084



Seija Naukkarinen

Koulutusassistentti
seija.naukkarinen@energia.fi
050 548 1124

Muutokset ovat mahdollisia



Adato Energia palvelee energiayhtiöitä tarjoamalla koulutuksia sekä viestintä- ja tietopalveluita. Lisää Adaton Energian koulutuksista osoitteessa Adato.fi/koulutuskalenteri

Asiakaspalvelun uusi aika

8.-9.10.2025, Helsinki



Keskiviikko 8.10.2025

- 9.00 Ilmoittautuminen ja tervetulokahvi**
- 9.30 Ajankohtaista edunvalvonnasta**
Johtava asiantuntija Riina Heinimäki, Energiateollisuus ry
- 10.15 Tauko**
- 10.30 Ajankohtaista ympäristöväittämien sääntelystä**
Asiantuntija Taina Wilhelms, Energiateollisuus ry
- 11.00 Puhdas, vihreä, vastuullinen? Ympäristöväittämät Suomen energia-alalla – onnistumiset ja ongelmakohdat EU:n Green Claims -direktiivin näkökulmasta**
Vastuullisuusharjoittelija Emma Ward, Energiateollisuus ry
- 11.30 Lounas**
- 12.30 Saavutettavuus tuotekehityksen ytimessä: Design Systemien rooli ja vaikutus**
Visual/UI Designer Annika Andersson, Fortum Corporation
- 13.15 Asiakaspalvelu uudessa ajassa – tekoäly, itseasiointi ja datan hyödyntäminen**
Energia-alan aromisuola Veli-Matti Laakkonen, Akamon Innovations Oy
- 14.00 Kahvitauko**
- 14.45 Asiakaskokemus – miksi ja mitä?**
- Asiakaskokemuksen strateginen ja operatiivinen johtaminen
KTT, professori Hannu Saarijärvi, Farsta Oy
- 15.30 Asiakaskokemus, luottamus ja maine energiamurroksessa**
Asiakkuus- ja sidosryhmäjohtaja Sanni Harala, Elenia Verkko Oy
- 16.15 Keskustelu jatkuu – Tarjolla Cocktailbuffet**
..18.00

Muutokset ovat mahdollisia

Asiakaspalvelun uusi aika

8.-9.10.2025, Helsinki



Torstai 9.10.2025

8.30 Kahvi tarjolla

9.00 **Mitä kuluttaja tuumii sähkömarkkinoista? Luottavatko asiakkaat sähköyhtiöihin?**
Johtava asiantuntija Riina Heinimäki, Energiateollisuus ry

9.30 **Kuluttajakäyttäytyminen ja sen muutos energia-alalla**
Head of Brand & Marketing Isko Lappalainen, Oomi Oy

10.10 Tauko

10.30 **Toimenpiteet asiakaspoistuman vähentämiseksi, case Fortum**
Avainasiakaspäällikkö Emmi Harava, Fortum Power and Heat Oy

11.00 **Vastuullisuuden kehittäminen ja asiakasnäkökulma Loimualla**
Ympäristöpäällikkö Lauri Penttinen, LOIMUA Oy

11.30 Lounas

12.30 **Eurooppalainen digitaalisen identiteetin lompakko**
Hankepäällikkö Riikka Noponen, Valtiovarainministeriö

13.00 **Älykkäämpi asiakaskokemus: Miten tekoäly uudistaa viestinnän ja asiakaspalvelun pelikenttää?**
CEO Anttu Koistinen, CasvuAI

14.00 **Seminaari päättyy**
Keskustelu jatkuu kahvin äärellä