



Viestintä- ja asiakaskokemuspäivät 28.–29.8.2024 Helsinki

Keskiviikko

- 9.00–9.30 Ilmoittautuminen ja aamupala
9.30–9.40 Viestintä- ja asiakaskokemuspäivien avaus
Kaisa Halme, viestintäpäällikkö,
Suomen Kiertovoima ry KIVO
- 9.40–10.00 HSY:n tervehdys ja ajankohtaiset
Tommi Fred, toimitusjohtaja, HSY
Leena Mikkonen-Young, yksikön päällikkö, HSY
- 10.00–12.15 Teema 1: Tekoäly viestintää ja asiakasta palvelemissa
Tekoäly asiakaskokemuksen ja viestinnän tukena – helpotusta arkeen
Lilly Korpiola, tietokirjailija, viestinnän valmentaja, Recado Oy
- Chatbotin koulutus tekoälyllä - KOTILO-hanke
Pirita Rantala, projektityöntekijä, KOTILO-hanke
- Vastuullinen digimuotoilu ja asiakaskokemus
Karoliina Lundahl, UI/UX Designer,
Joonas Viljakainen, Lead UX Designer, Taiste Oy
- 12.15–13.15 Lounas ja kahvi
- 13.15–14.30 Teema 2: Vastuullisuus - sanoista tekoihin
Vastuullisuusviestintä ilmastokriisissä: kohti 1,5 asteen elämäntapoja
Meri Frig, tutkija, Hanken

Jätelaitosten viestintähankkeet ja -yhteistyö vastuulliseen toimintaan tuuppaamassa
Kaisa Halme, viestintäpäällikkö, Suomen Kiertovoima ry KIVO

- 14.30 - Vierailut
Viisi vierailukohdetta. Ilmoittautuminen 19.8. mennessä.
Ilmoittautumislinkki tulee osallistujille sähköpostilla.

- 18.30 - Yllätyksellinen illallinen Kulttuurikasarmilla

Torstai

- 9.00–12.00 Teema 3: Paremmen asiakaskokemuksen avaimet
Organisaation lävistävä yhteistyö asiakaskokemuksen luomisessa
Lotta Löfberg, asiakaspalvelupäällikkö,
Piia Kokko, viestintäpäällikkö, Kiertokapula Oy

Yhteistyö ulkoistetun asiakaspalvelun kanssa
Päivi Korolainen, asiakaspalvelupäällikkö, Jättekukko Oy

HSY:n asiakaskokemuksen ja toiminnan mittaaminen
Arttu Huittinen, kehittämisspäällikkö, HSY

Puhetaidot - äänityöläisen äänen ja kielen huolto
Marsa Bäck, äänenkäytön ja ilmaisun valmentaja, logonomi,
Suomen Puheopisto Oy

- 12.00–13.00 Lounas

- 13.00–14.30 Teema 4: Ajankohtaisia hankkeita
HSY:n viestinnän ja neuvonnan vaikuttavuuden vertailun tuloksia,
Maija Laine, ympäristöasiantuntija, HSY

Boksi-vaikuttajayhteistyöpalvelu jätelaitoksen käytössä,
Marika Vanhatalo, viestintäasiantuntija, Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Nuoret kohderyhmänä HSY:n viestinnässä
Sari Kemppainen, ryhmäpäällikkö, HSY

Käännösringi viestinnän tukena
Dunja Myllylä, viestinnän asiantuntija, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

- 14.30 Päätöskahvit



Kokouspaikka

Kulttuurikasarmi
Narinkka 2, 00100 Helsinki

Osallistumismaksu

Osallistumismaksu 590 € + ALV (sis. ohjelma, sähköinen aineisto, lounaat, kahvit ja illallinen).

Majoitukset

Osanottajille kiintiöhintaiset huoneet
Original Sokos Hotel Vaakunasta.

Yhden hengen huone: 175 €/yö, 2hh
195 €/yö.

Kiintiöhinta voimassa pe 20.8. klo 18
saakka tai niin kauan kuin huoneita riittää.

Varaukset puh: +358 300 870 000 tai
sp: sokos.hotels@sok.fi
varauskoodi KIVO.

Netissä www.sokshotels.fi
varauskoodi BKIVO24.

Peruutusehto

Voit perua osallistumisen ti 14.8.
saakka vahvistusviestin lopussa
olevan linkin kautta.

Tämän jälkeen peruutuksista peri-
tään 50 % osallistumismaksusta ja
alle viikkoa ennen tilaisuutta tehdys-
tä peruutuksesta koko maksu.

Lisätiedot

jaana.huovinen@kivo.fi

045 277 1707