

Ville Lauronen

Keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedotuksen parhaat käytännöt -selvitys

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri AMK
Sähkötekniikka
Insinööriyö
22.05.2012

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Ville Lauronen Keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedotuksen parhaat käytännöt -selvitys 12 sivua + liite 22.05.2012
Tutkinto	insinööri AMK
Koulutusohjelma	sähkötekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	sähkövoimatekniikka
Ohjaaja	lehtori Jarno Varteva
<p>Tämä insinöörityö on tehty Energiateollisuus ry:lle Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy:n toimeksiantona. Selvitystyö on tehty vuoden 2011 kesällä ja toimitettu Energiateollisuus ry:lle syksyllä 2011.</p> <p>Selvitystyössä kaavoitettiin asiakastiedotuksen parhaita käytänteitä eri energiayhtiöiden edustajien avustuksella. Selvitys on osa Energiateollisuuden Mainetalkoita, ja sen on tarkoitus parantaa energia-alan mainetta. Työssä selvitettiin, millä tavoin ja miten asiakasta tulisi informoida, mahdollisissa keskeytys-, vika- ja häiriötilanteissa. Työssä ei keskitytty suurhäiriötilanteisiin, vaikka samoja kanavia voidaan käyttää myös tähän tarkoitukseen. Selvitys on jaettu kahteen osaan: sähköverkkojärjestelmä ja kaukolämpöjärjestelmä.</p> <p>Taustatyö on tehty haastattelemalla yritysedustajia puhelimitse sekä kasvotusten. Selvitetäessä häiriötiedottamista Saksassa, Ruotsissa, Yhdysvalloissa sekä Isossa-Britanniassa turvaututtiin Internetiin kulujen minimoimiseksi. Suomalaisten energia-alan yritysten nettisivut olivat myös yksi selvityksen osa-alue.</p> <p>Ohjausryhmä laati yleisen suosituksen keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedottamiselle.</p> <p>Tämä insinöörityö sisältää osion, jossa kerrotaan selvityksen tekijän matkasta Kuopioon kaukolämpöasentajien elopäiville.</p>	
Avainsanat	Asiakastiedotus, Mainetalkoot, Energiateollisuus ry, vika- ja häiriötilanteet

Author	Ville Lauronen
Title	The best practices in customer information in interruption, fault and disturbance situations
Number of Pages	12 pages + 1 appendix
Date	22 May 2012
Degree	Bachelor of engineering
Degree Programme	Electrical engineering
Specialisation option	Power electrical engineering
Instructor	Jarno Varteva, Lecturer
<p>This clarification was done to the Finnish Energy Industries in order to clarify the current status in customer information in interruption, fault and interference situations. Work was done in the summer of 2011 and was finished and handed over in August 2011.</p> <p>This work was all about to find out the best ways to inform customer about possible interruptions, faults and interferences in electric- and district heat –systems.</p> <p>Research was done with the assistance of representatives from various Finnish energy companies. This clarification is part of the Finnish Energy Industries Mainetalkoot, and its purpose is to improve the energy sector's reputation. This clarification does not focus on the situations of high interference, even though the same channels can be used for this purpose as well. The report is divided into two parts: the electricity grid system and a district heating system.</p> <p>Background work was done by interviewing the company representatives by telephone and face to face. Due the lack of resources, the background work for Germany, Sweden, the United States and Great Britain was done via Internet. Finnish energy companies web pages were also one of the study area.</p> <p>The group representatives composed a general recommendation for customer information in interruption, fault and interference situations</p> <p>This thesis includes also a report about the author's visit to Kuopio to lecture about the clarification.</p>	
Keywords	Finnish Energy Industries, Customer information, Interruptions and faults

Sisällys

Tiivistelmä

Abstract

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Energiateollisuus ry	1
1.2	Mainetalkoot-hanke	1
2	Selvitystyön eteneminen	3
2.1	Ohjausryhmän aloituskokous	3
2.2	Selvitystyön taustatietojen hankkiminen	4
2.2.1	Energia-alan asiantuntijoiden haastattelut	4
2.2.2	Selvitystyön tiedonhankinta Internetistä	5
2.3	Ohjausryhmän välikokous	5
2.4	Selvitystyön aineiston kokoaminen	5
2.5	Selvitystyön kirjoitusprosessi	6
3	Selvitystyön palautus	7
3.1	Palaute selvitystyöstä	7
4.2	Korjausehdotukset selvitystyöstä	7
4	Asiantuntijatehtävä	9
4.1	Adato Energia Oy	9
4.2	Kaukolämpöasentajien elopäivät	9
5	Lopputulokset selvitystyöstä	11
	Lähteet	12
	Liite	
	Keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedotuksen parhaat käytännöt -selvitys	

1 Johdanto

Tässä insinööriyössä selvitetään nykytilanne keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedotuksen osalta. Työ tehtiin Energiateollisuus ry:n toimeksiantona Metropolia Ammattikorkeakoululle. Selvityksen pohjalta tehtiin yleinen suositus kaikille energia-alan yrityksille sähkö- ja kaukolämpöjärjestelmiin. Suosituksen idea on suositella yrityksille yhteinen toimintatapa, miten keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedottaminen tulisi toteuttaa.

Projektikokouksessa keväällä 2011 Energiateollisuus ry:n ja Metropolia Ammattikorkeakoulun yhteistyössä koottiin ohjausryhmä, johon kuului asiantuntijoita edellä mainittujen ryhmien lisäksi lukuisista energiayhtiöistä tekijän lisäksi. Ohjausryhmässä oli tavoitteena konsultoida, valvoa työtä ja tarjota asiantuntemusta sekä osallistua kokouksiin, joissa työn etenemistä seurattiin.

1.1 Energiateollisuus ry

Energiateollisuus ry:tä kuvaillaan omilla nettisivuilla seuraavasti:

Energiateollisuus ry (ET) on energia-alan elinkeino- ja työmarkkinapoliittinen etujärjestö. Se edustaa yrityksiä, jotka tuottavat, hankkivat, siirtävät ja myyvät sähköä, kaukolämpöä ja kaukojäähdytystä sekä tarjoavat niihin liittyviä palveluja. Energiateollisuus vastaa jäsenyritystensä henkilöstön työehtoja koskevasta sopimustoiminnasta sekä neuvoo ja kouluttaa jäseniään, tekee selvityksiä ja välittää tietoa. [1.]

1.2 Mainetalkoot-hanke

Tämä selvitystyö on yksi mainetalkoiden osa-alue, jonka tarkoitus on parantaa alan mainetta muuttamalla sen julkista kuvaa nykyistä ennakkoivampaan ja keskustelelevampaan suuntaan. ET:n mukaan vuoropuhelua asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa tulee kehittää.

Alan huono maine ei korjaannu pelkästään viestinnän tai markkinoinnin keinoin. Luottamusta on lisättävä sekä käytännön toimenpiteillä ja aktiivisella viestinnällä. [2.]

Selvityksessä pyrittiin ajamaan sekä eri energiayhtiöiden etua, että asiakkaiden etua.
(Selvitys kokonaisuudessaan, ks. liite.)

2 Selvitystyön eteneminen

Seuraavaksi käsitellään sitä, miten selvitystyö käynnistyi, ja miten se eteni työnannosta valmiiksi selvitykseksi.

2.1 Ohjausryhmän aloituskokous

Alkuun selvityksen aihe tuntui vieraalta ja hankalalta. Ensimmäisen kokouksen jälkeen oli epäselvää, mikä työn tarkoitus on, mistä tulisi aloittaa ja mihin edetä. Alkukankeuden yli päästyä projekti lähti etenemään hyvin. Haastatteluiden ja kokousten lisääntyessä itsevarmuus selvitystyötä kohtaan lisääntyi ja projektiin panostettu työ alkoi tuottaa tulosta.

Projekti lähti käyntiin toukokuun puolivälissä v.2011 ohjausryhmän kokoontuessa. Paikalla olivat kaikki ohjausryhmän jäsenet: energiayhtiöiden edustajat, Energiateollisuus ry:n edustajat sekä Metropolia Ammattikorkeakoulun edustajat.

Kokouksen avasi Energiateollisuus ry:n koordinaattori Milka Kortet. Kokouksen tyyli oli erittäin vapaa, ellei aivoriihi-tyyppinen. Kokouksen aikana saatiin arvokasta tietoa siitä, millainen selvityksen tulisi olla. Ennen ensimmäistä kokousta ei oltu varmoja siitä, mitä työstä vaadittiin. Kokouksessa vahvistettiin myös, että selvityksen laajuus tulisi olla 20 sivua.

Aloituskokouksen aikana sovittiin, että energiayhtiöiden edustajat olisivat valmiita auttamaan selvityksen tekijää työn valmistumisessa. He olivat tärkein tiedonlähde tässä projektissa.

Eriyisen mielenkiintoista kokouksessa oli se, miten ammattimaisesti mutta kuitenkin vapaamuotoisesti kokous eteni.

2.2 Selvitystyön taustatietojen hankinta

Selvityksen luonteen vuoksi tärkeimmät tietolähteet olivat energiayhtiöiden edustajat. Niinpä liikkeelle lähdettiin yhteystietoluettelosta, joka sisälsi kaikkien ohjausryhmän jäsenten yhteystiedot. Ulkopaikkakuntalaisiin edustajiin oltiin yhteydessä lähes poikkeuksetta puhelimitse ja sähköpostitse. Poikkeuksena voidaan todeta matka Tampereelle Vattenfall-yhtiöön. Pääkaupunkiseudun edustajiin oltiin yhteydessä ensin puhelimitse sekä sähköpostitse, mutta usein sovittiin tapaaminen yrityksen toimitiloissa.

Ensimmäinen haaste, joka haastatteluiden edetessä huomattiin, oli se, että tietoa oli vaikea hankkia. Energiayhtiöt varjelivat tarkkaan omia toimintatapojaan ja kysymyksiin ei välttämättä haluttu vastata suoraan, tai vastaukset olivat suuntaa-antavia. Myös kirjallisen aineiston hankinta oli erittäin haasteellista, sillä kasaan saatiin vain kourallinen dokumentteja, ja nekin olivat hyvin suurpiirteisiä. Usein myös edustajilta saatua aineistoa ei haluttu myöskään julkaistavan.

Selvitystyön tekeminen oli erittäin hidasta suurpiirteisten vastausten takia. Tällä tarkoitetaan sitä, ettei haluttua tietoa aina saatu, jolloin työn valmiiksi saattaminen tuntui entistä vaikeammalta. Tämä on kuitenkin hyvä esimerkki siitä, miten yritysmaailmassa toimitaan yrityksen toimintatapojen varjelemiseksi.

2.2.1 Energia-alan asiantuntijoiden haastattelut

Puhelinhaastattelut hoidettiin Albertinkadun toimipisteen työhuoneesta *hands-free*-kuulokkeen avulla. Yhden haastattelun kesto oli noin tunti ja haastatteluiden edetessä sekä hyvin samankaltaisten vastausten yleistyessä haastatteluajat lyhenivät noin kolmeen varttiin. Ensimmäiset haastattelut olivat lähinnä käytännönharjoitusta, mutta muuttuivat hyvin nopeasti ammattimaisiksi.

Vierailut eri yrityksissä olivat ennen kaikkea mielenkiintoisia. Oli erittäin kiinnostavaa tutustua eri yrityksiin ja heidän tapoihinsa toteuttaa asiakastiedottaminen keskeytys-, vika- ja häiriötilanteissa. Vaikka vierailut yrityksissä olivatkin hyvin lyhyitä, päästiin tutustumaan myös yritysten valvomotyöskentelyyn ja sitä kautta myös käytännön asiakastiedottamiseen.

2.2.2 Selvitystyön tiedonhankinta Internetistä

Selvityksen tehtävänäntoon kuului ulkomaiden asiakastiedotuksen tilanteen selvittäminen. Selvitystä tehdessä ei kuitenkaan ollut mahdollista olla yhteydessä puhelimitse ulkomaisiin edustajiin eikä käydä paikan päällä, joten luonteva vaihtoehto oli Internet.

Tiedonhankinta Internetistä sujui ongelmitta, sillä eri yritysten kotisivut löytyivät helposti. Työtä helpotti se, että kaikki tiedot muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta löytyivät englanniksi.

2.3 Ohjausryhmän Vällikokous

Seuraavaan kokoukseen oli ennalta laadittu PowerPoint-esitys, johon oli koottu tärkeimmät asiat edustajien haastatteluista. Tähän mennessä kaikki ohjausryhmän jäsenet oli haastateltu. Yleinen mielipide oli yksimielinen siitä, että aineistoa oli tarpeeksi. Seuraava vaihe projektissa oli aineiston kokoaminen ja kirjoittaminen. Kokouksesta saatiin hyvää palautetta siitä, mihin suuntaan projektin tulisi edetä ja millä tavalla. Kaikki jäsenet olivat erittäin avullaita ja avoimia projektin suhteen.

2.4 Selvitystyön aineiston kokoaminen

Aineiston yhteen saaminen oli yllättävän työläs prosessi, sillä yritysten toimintatavat olivat hyvin samankaltaisia, mutta eri variaatioiden määrä oli kuitenkin valtava. Suuri apu aineiston niputtamisessa oli heti alusta asti pidetty järjestelmällisyys. Kaikki oleellinen tieto oli kirjattu ylös ja kategorisoitu niin, ettei turhaa toistoa syntynyt eivätkä asiat menneet sekaisin.

2.5 Selvitystyön kirjoitusprosessi

Alkuun kirjoitusprosessin aloittaminen tuntui valtavalta urakalta, mutta pienen luonnostelun jälkeen päästiin eteenpäin, ja syntyi hahmotelma siitä, millainen selvityksestä ajan myötä tulisi. Ensimmäinen ajatus oli ryhtyä hahmottelemaan sisällysluetteloa ,josta lähdettiin aluksi liikkeelle.

3 Selvitystyön palautus

Selvityksen edetessä oltiin tietyn väliajoin yhteydessä työn ohjaajaan, lehtori Jarno Vartevaan. Ennen kuin selvitystyö palautettiin Energiateollisuus ry:n edustajille Jarno Varteva tarkasti työn. Palaute Vartevalta oli positiivinen, varsinkin, sisällön ja sen laajuuden suhteen. Tämä oli positiivista, sillä selvityksen alussa ei ollut varmuutta siitä, saataisiinko vaaditut 20 sivua kasaan, koska aihe oli suhteellisen kapea. Kun Jarno Varteva oli hyväksynyt selvitystyön, se toimitettiin Energiateollisuus ry:n koordinaattorille Milka Kortetille.

3.1 Palaute selvitystyöstä

Viimeinen kokous järjestettiin Energiateollisuus ry:n tiloissa Fredrikinkadulla Helsingin keskustassa. Kokouksen avasi Energiateollisuus ry:n koordinaattori Milka Kortet.

Kokouskutsussa oli liitteenä selvitystyö, jonka kaikki osallistujat olivat tulostaneet itselleen. Kokouksessa käytiin läpi koko selvitystyö kohta kohdalta. Positiivista palautetta tuli varsinkin tekstin soljuvuudesta. Se oli heidän mielestään erittäin helppolukuista ja sujuvaa.

Positiivista palautetta tuli myös sisällöstä ja siitä, että heidän mielestään selvitystyö sisälsi kaikki oleelliset asiat. Yleinen palaute oli erittäin positiivista, ja ohjausryhmä oli sitä mieltä, että työ oli tehty hyvin.

3.2 Korjausehdotukset selvitystyöstä

Pääasiallisesti kaikki korjaukset, joita ohjausryhmä halusi selvitykseen tehtävän, liittyivät kieliasuun ja ilmaisuihin. Joitain asioita oltiin ilmoitettu liian suoraan ja energia-alan etuja vastaan. Esimerkkinä maininta siitä, että asiakas on oikeutettu saamaan tietty palvelu ilmaiseksi, kun taas ohjausryhmä halusi asian ilmaistavan niin, että asiakas saa tämän palvelun ilman lisämaksua.

Vain yksi ohjausryhmän jäsen oli sitä mieltä, ettei oltu haastateltu tarpeeksi useaa yritysedustajaa selvittäessä parhaita käytänteitä keskeytys-, vika ja häiriötilanteissa. Tämä koettiin täysin kohtuuttomaksi, sillä ohjausryhmän välikokouksessa oltiin sovittu, että haastatteluja oli jo tarpeeksi.

Koska korjattavia kohtia ei ollut kuin muutamia, selvitystyö saatiin nopeasti korjattua ja palautettua Energiateollisuus ry:n Milka Kortetille. Tämän jälkeen selvitystyön tekijä vapautettiin työstä ja selvityksen katsottiin olevan valmis. Ohjausryhmän työt olivat vasta alussa heidän ryhtyessä työstämään selvityksen pohjalta yleistä suositusta koko energia-alalle.

4 Asiantuntijatehtävä

Seuraavaksi käsitellään selvitystyön jälkeistä matkaa Kuopioon kaukolämpöasentajien elopäiville, jossa selvityksen tekijä piti luennon tekemästään selvitystyöstä (liite).

4.1 Adato Energia Oy

Adato Energia Oy on Energiateollisuus ry:n tytäryhtiö. Se tuottaa koulutusmateriaalia energia-alalle ja toimii tiiviissä yhteistyössä Energiateollisuus ry:n kanssa, ja sillä on hyvät yhteydet kaikkiin energiatoimialan sidosryhmiin. Adato Energia Oy:tä ja sen toimintatapoja kuvaillaan omilla nettisivuilla seuraavasti:

Kokoamme ja jalostamme energia-alan tietoa sekä ulko- että kotimaisista tietolähteistä. Toiminta-periaatteitamme ovat nopeus ja tarkkuus. Välitämme tietoa paperille painettuna, sähköisesti sekä seminaari- ja koulutustapahtumissa. Osaamisemme kattaa koko energia-alan tuotannosta energiankäyttöön.

Adato Energia Oy on ensisijaisesti suomalaisten energiayritysten palveluyhtiö. Koulutus- ja viestintätuotteemme ovat hyvin tunnettuja ja energia-alan mediatuotteiden ja koulutus-palvelujen tuottajana olemme markkinajohtaja.[3.]

Koska yritykset toimivat tiiviissä yhteistyössä, ei tullut yllätyksenä, että Adato Energia Oy oli kiinnostunut tästä selvitystyöstä.

4.2 Kaukolämpöasentajien elopäivät

Viikko siitä, kun selvitystyön valmis versio palautettiin Energiateollisuus ry:lle, Adato Energia Oy:ltä tuli yhteydenotto, jossa tiedusteltiin, olisiko selvityksen tekijä kiinnostunut luennoimaan selvitystyöstä. Adato Energia Oy oli järjestämässä Kaukolämpöasentajien elopäiviä Kuopioon, johon he halusivat selvityksen tekijän osallistuvan. Kutsuun vastattiin myöntävästi ja valmistelut puolen tunnin luentoa varten aloitettiin. Koska kyseessä oli kaukolämpöasentajien elopäivistä, luennosta jätettiin pois sähköjärjestelmiin liittyvä osio.

Luentomatka oli erittäin mielenkiintoinen ja samalla päästiin tutustumaan paikalliseen kaukolämpövoimalaitokseen. Erityisen mielenkiintoisen matkasta teki eri energia-alan edustajien mielenkiinto nuorta insinööriopiskelijaa (selvityksen tekijää) kohtaan. Yllättävää oli se, kuinka kiinnostuneita he olivat tehdystä selvitystyöstä. Matkalla saatiin lisätietoa siitä, miten yrityksissä, joihin ei oltu oltu yhteydessä, toimitaan keskeytys-, vika- ja häiriötilanteissa.

5 Lopputulokset selvitystyöstä

Lopuksi voidaan todeta, että selvitystyö onnistui, ja se vastasi asiakkaan toivomusta. Selvityksestä saatiin arvokasta tietoa asiakastiedotuksen nykytilanteesta, ja se kestää kansainvälistä vertailua. Selvityksen pohjalta voidaan todeta, että Suomessa parhaiten asiakastiedotuksensa järjestäneet yritykset voivat toimia esimerkkinä kotimaisten ja varsinkin ulkomaisten energia-alan yritysten keskeytys-, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedotukselle.

Tulevaisuudessa asiakastiedotuksen kehittyminen näkyy todennäköisesti varsinkin sosiaalisessa mediassa. Ulkomailla ollaan tässä jo hieman edellä.

Selvitystyö täytti odotukset niin hyvin, että eräs ohjausryhmän jäsen halusi käyttää selvitystyötä aineistona omiin tarkoituksiinsa. Internetistä on myös löydettävissä materiaalia, jossa on selvästi käytetty pohjana tehtyä selvitystyötä.

Lähteet

- 1 Energiateollisuus ry. 2012. Energiateollisuus ry. Verkkodokumentti. <<http://www.energia.fi/energiateollisuus> >. Luettu 22.03.2012.
- 2 Mainetalkoot-hanke. 2012. Energiateollisuus ry. Verkkodokumentti. <<http://www.energia.fi/energiateollisuus/mainetalkoot>>. Luettu 11.04.2012.
- 3 Tiedon alkulähteillä. 2012. Adato Energia Oy. Verkkodokumentti. <<http://www.adato.fi/Default.aspx?tabid=196>>. Luettu 04.05.2012.



Ville Lauronen

Keskeytys, vika- ja häiriötilanteiden
asiakastiedotuksen parhaat käytännöt -selvitys

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sähköverkkojärjestelmä	2
2.1	Yleistä	2
2.2	Nykyiset käytännöt	2
2.2.1	Puhelinpalvelu	2
2.2.2	Internet	3
2.2.3	Jaettava tiedote	5
2.2.4	Tekstiviestipalvelu	5
2.2.5	Media	6
2.2.6	Sähköposti	7
2.2.7	Asiakaslehti ja asiakasyhteistyö	7
2.3	Erilaiset verkot	8
2.3.1	Kaupunkiverkko	8
2.3.2	Maaseutuverkko	8
2.4	Kehitystyö	9
2.4.1	Nykypäivänä	9
2.5	Ulkomaat	10
2.5.1	Tiedottaminen Ruotsissa	10
2.5.2	Tiedottaminen Isossa-Britanniassa	10
2.5.3	Tiedottaminen Saksassa	11
2.5.4	Tiedottaminen Yhdysvalloissa	11

3	Kaukolämpöjärjestelmä	12
3.1	Yleistä	12
3.2	Nykyiset Käytännöt	13
3.2.1	Puhelinpalvelu	13
3.2.2	Internet	14
3.2.3	Jaettava tiedote	15
3.2.4	Media	17
3.2.5	Sähköposti	17
3.2.6	Asiakaslehti	18
3.2.7	Tekstiviestipalvelu	18
3.3	Kehitystyö	18
3.3.1	Nykypäivänä	19
3.4	Ennakoiva tiedottaminen	19
3.5	Ulkomaat	20
3.5.1	Tiedottaminen Ruotsissa	21
3.5.2	Tiedottaminen Isossa-Britanniassa	21
3.5.3	Tiedottaminen Saksassa	21
3.5.4	Tiedottaminen Yhdysvalloissa	21
4	Termistö ja kieli	22
4.1	Termistön merkitys tiedottamisessa	22
4.2	Tiedottamiskielet	22
5	Lopputulokset	24
5.1	Suositus	24

1 Johdanto

Tämä selvitys on tehty Energianteollisuus ry:lle. Toimeksianto tuli insinööriyön muodossa Metropolia Ammattikorkeakoululta. Niin kuin otsikosta käy ilmi, selvityksen tarkoitus oli selvittää tämän hetkiset parhaat käytännöt tiedottamisessa keskeytys, vika- ja häiriötilanteissa. Tulosten pohjalta tehdään nykyisten hyvien käytäntöjen suositus, jota energiayhtiöt voivat hyödyntää omassa vikatiedottamisessaan. Selvityksessä on myös huomioitu tulevaisuuden näkymät tiedottamisen ja siinä hyväksikäytettävien teknologioiden osalta.

Selvityksen etenemistä silmälläpitäen, heti alkuun koottiin ohjausryhmä, joka omalla asiantuntemuksellaan edesauttoi selvityksen valmistumisessa. Ryhmän tarkoitus oli valvoa ja ohjata projektin edistymistä haastatteluiden ja kokousten avulla.

Ohjausryhmään kuuluivat seuraavat henkilöt:

Pj. Mika Huttu, Helen Sähköverkko Oy

Pilvi Lötjönen, Järvi-Suomen Energia Oy

Turo Ihonen, Vattenfall Verkko Oy

Jyrki Parpola, Tampereen Kaukolämpö Oy

Anne Salonen, Fortum Power and Heat

Tero Mäntylä, Fortum Power and Heat

Tuula Suomalainen, Parikkalan Valo Oy

Timo Marttinen, Helsingin Energia

Milka Kortet, Energiateollisuus ry

Ina Lehto, Energiateollisuus ry

Mirja Tiitinen, Energiateollisuus ry

Veli-Pekka Sirola, Energiateollisuus ry

Jarno Varteva, Metropolia AMK

Heikki Valmu, Metropolia AMK

2 Sähköverkkojärjestelmä

2.1 Yleistä

Nyky-yhteiskunnassa kun suurin osa ympärillä toimivista palveluista toimii sähköllä, on sen merkitys ja tärkeys kasvanut siihen mittakaavaan että sitä pidetään itsestänselvyytenä. Siksi onkin tärkeää vian, häiriön tai keskeytyksen tapahtuessa huomioida asiakkaan tarpeet, jotta luottamus palveluntarjoajaa kohtaan säilyy. Tiedottamisella on siis suuri rooli siihen, miten asiakas kokee tilanteen ja miten hyvin asiaan hänen mielestään suhtaudutaan. Huonolla tiedottamisella voidaan jopa pahentaa tilannetta, vaikka vika ei itsessään olisikaan kovin suuri. Sähköverkon vikatiedottaminen tarjoaakin omat haasteensa mutta hyvällä valmistautumisella ja toimintatavoilla varmistetaan asiakastyytyväisyys myös kriittisissä tilanteissa.

2.2 Nykyiset käytännöt

2.2.1 Puhelinpalvelu

Jokaisella tämän päivän energiayhtiöltä löytyy puhelinpalvelu, tosin variaatioita on monia. Lähinnä erot koskevat sitä miten puhelinvastaajaa ja palveluneuvojaa käytetään ja mihin kellonaikoihin. Myös Call centerin käyttö ja erilaiset järjestelmät aiheuttavat eroja nykyisiin käytettäviin menetelmiin. Yksi yhteinen tekijä on kuitenkin se, että kaikki palveluntarjoajat tarjoavat tämän palvelun ilman lisämaksua.

Pääasiallisesti puhelinvastaaja on ensimmäinen kontakti asiakkaaseen nauhoitteen muodossa. Nauhoite ilmoittaa onko alueella vikoja ja jos on, niin missä ja arvio siitä kuinka kauan vian korjaaminen kestää. Nauhoitteen jälkeen asiakkaan on mahdollista päästä joko käyttökeskukseen suoraan tai Call centeriin. Poikkeuksena voidaan todeta että myös suora kontakti käyttökeskukseen tai asiakaspalveluun on tarjolla joidenkin energiayhtiöiden kohdalla.

Kaukoluettavien mittareiden ansiosta vika saadaan nykyään selville yleensä hyvin helposti ja nopeasti. Järjestelmä ilmoittaa viasta ja poimii tiedot puhelinvastaajaan automaattisesti, jolloin käyttökeskus pystyy keskittymään vian korjaamiseen tehokkaammin. Automaattisen puhelinvastaajan ansiosta puheluita on kyetty karsimaan entistä enemmän jolloin ns. korkean prioriteetin puheluille jää enemmän reserviä.

On kuitenkin selvää että jokaista vikaa ei välttämättä saada heti selville. Siksi asiakkaan ilmoitus voi olla ensimmäinen tieto siitä että verkossa on vika. Näin ollen on erityisen tärkeää saada ne "oikeat" puhelut läpi ja tässä onkin onnistuttu erityisen hyvin käyttämällä nauhoitteita, josta asiakas saa kuulla ollaanko kyseisessä yrityksessä jo selvillä mahdollisesta viasta.

Jokaisen energiayhtiön vikailmoitusnumero löytyy Internetistä, numeropalvelusta sekä jotkin lähettävät määrätyn väliajoin asiakkailleen vikailmoitusnumerolla varustettuja tarroja, jotka voi liimata vaikkapa tekniseen tilaan.

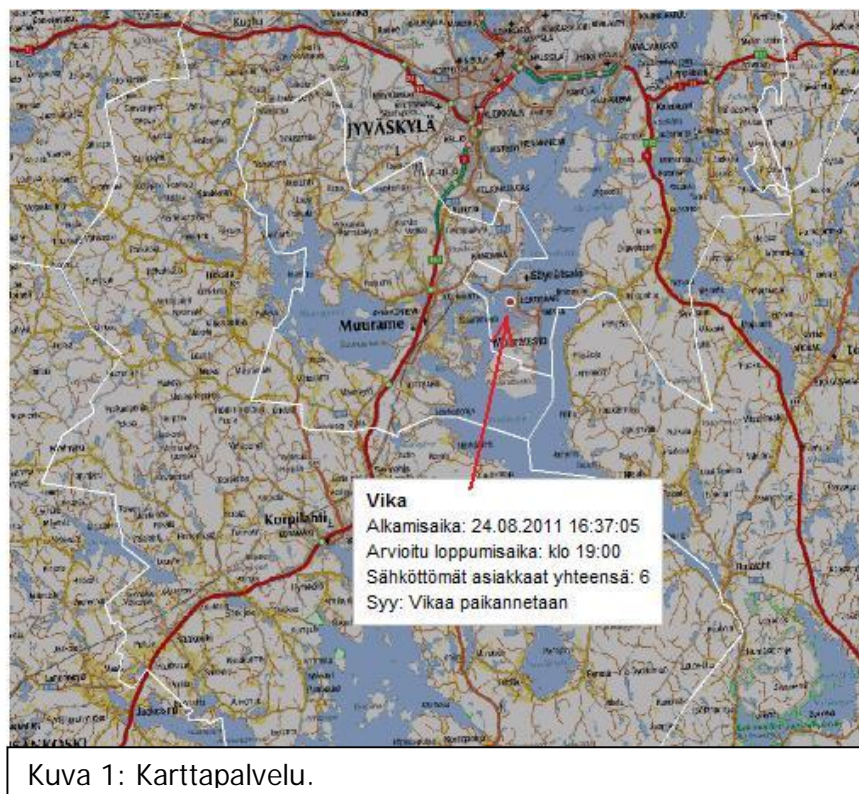
2.2.2 Internet

Jokaisella sähkötoimittajalla on tänä päivänä verkkosivut, joiden sisältö vaihtelee niillä tarjottavien palveluiden osalta. Tarjonta on erittäin monipuolista sillä tarjolla on ennakoivaa tiedottamista oppaiden, ohjeiden ja tiedotteiden muodossa, karttapalvelu, vikatiedotteita ja tietenkin vikapalvelunumero. Voisikin sanoa, että verkkosivut ovat kuluttajalle yrityksen kasvot.

Moni yhtiö pitää sivuillaan tietoa siitä mitä tehdä kun katkos tapahtuu ja mistä katkos saattaa mahdollisesti johtua. Oppaat ovat hyvin käytännönläheisiä ja niissä on pyritty yksinkertaisuuteen kuitenkin tiedon sisällöstä tinkimättä.

Ennakoivaa tiedottamista on tehostettu ilmoittamalla keskeytyksistä Internetissä n. 1-3 arkipäivää ennen varsinaista katkosta. Myös ennalta arvaamattomista katkoista laitetaan Internetiin tiedote, ellei kyseessä ole muutaman minuutin lyhyt katkos.

Karttapalvelu on tällä hetkellä käytössä muutamalla energia-alan yrityksellä, mutta se on kehitteillä myös muissa yrityksissä. Karttapalvelun hienoutena on sen reaaliaikaisuus ja tarkkuus. Palvelu pohjautuu käyttökeskuksessa käytettävään järjestelmään, ja se näyttää asiakkaalle reaaliaikaisesti alueen jolla vika sijaitsee(kuva1). Palvelussa on mahdollista paikallistaa alue postinumeron tai osoitteen perusteella, mikä helpottaa asiakasta löytämään haluamansa alueen nopeasti. Mukavan lisän karttapalveluun antaa mahdollisuus liikkua kartalla vapaasti.



Karttapalvelussa on mahdollista liikkua kartalla vapaasti ja siinä näkyy myös suunnitellut keskeytykset. Palvelu toimii mainiosti myös älypuhelimella, joten sitä on mahdollista seurata vaikka oma tietokone olisikin kytkettynä vioittuneeseen verkkoon. Myös muut osiot verkkosivuilla on helposti selattavissa puhelimella, jossa on verkkoyhteys.

Kaikista katkoksista, poislukien lyhyet katkokset, tehdään Internetiin tiedote, josta käy ilmi katkoksen syy, paikka ja katkoksen pituus. Nämä tiedotteet pyritään informoimaan mahdollisimman nopeasti, päiväsaikaan noin 5-10min sisällä ja muihin aikoihin noin puolen tunnin sisällä.

Tällä hetkellä ainakin yhdessä yhtiössä on ryhdytty yhteistyöhön tietoliikenneyhtiön kanssa häiriötiedottamisen saralla karttapalvelun muodossa. Kyse on sähkö- ja tietoliikenneverkkojärjestelmien yhdistämisestä, jolloin molemmat yhtiöt ovat selvillä toistensa verkkojen tilasta. Asiakkaalle yhteistyöstä on suurta hyötyä sillä palvelun ansiosta tiedottaminen tulee olemaan entistä nopeampaa ja toimivampaa.

2.2.3 Jaettava tiedote

Laputus on tällä hetkellä käytössä niiltä osin kuin suunnitelluista keskeytyksiä halutaan informoida asiakkaita. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kohteeseen lähetetään A4-kokoinen lappu jossa kerrotaan kohde, katkoksen alkamisajankohta ja loppumisajankohta. Tiedotteeseen voidaan lisätä myös työtä johtavan mestarin yhteystiedot. Yleisesti tiedote toimitetaan asiakkaalle 1-3 arkipäivää ennen keskeytystä.

Kortitus on henkilökohtaisempi vaihtoehto laputukselle. Tiedote/kirje jaetaan jokaiselle keskeytyksen alueella olevalle asiakkaalle erikseen. Yleensä nämä palvelut on ulkoistettu esimerkiksi Itellalle.

2.2.4 Tekstiviestipalvelu

Tällä hetkellä muutamalla haastatelluista jäsenyrityksistä on käytössä tekstiviestipalvelu, jolla asiakas saa muutamien minuuttien sisällä tiedon sähkönsä katkeamisesta. Palvelu on aktivoitavissa yrityksen verkkosivuilla, eikä asiakasta veloiteta palvelun käytöstä. Palvelu perustuu käyttökeskuksessa käytettävään järjestelmään karttapalvelun tavoin. Palvelun käyttöönotto maksaa normaalin tekstiviestin verran.

Ideana kuitenkin on, että jokaisesta katkoksesta ei lähetetä tekstiviestiä vaan ainoastaan pidemmät katkokset informoidaan asiakkaalle. Asiakas saa tekstiviestillä myös tiedon siitä milloin sähköt palaavat. Asiakasta on mahdollista tiedottaa ns. väliviestillä mihin voidaan korjata oletettu sähköjen palautumisaika jos tarve niin vaatii. Yleisesti asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun.

Tekstiviestipalvelua on kuitenkin käytetty myös pienemmässä mittakaavassa, jossa viestit lähtevät talon sisällä ja niin sanotusti korkean prioriteetin asiakkaille kuten sairaalat ja pelastuslaitokset. Näillä asiakkailla on yleensä omat varavoimat mutta silti on tärkeää informoida näitä asiakkaita mahdollisimman nopeasti.

2.2.5 Media

Sähkön ollessa nykyään itsestäänselvyys sen puuttuminen huomataan heti ja näin ollen myös media on kiinnostunut mahdollisista vikatilanteista. Kaikissa jäsenyrityksissä onkin jo pitkän aikaa tehty pitkäjänteistä yhteistyötä median kanssa. Median kanssa vuorovaikuttamista voi helpottaa esimerkiksi sijoittamalla yrityksen kotisivuille oma linkki lehdistölle ja muulle median edustajistolle.

Suurimmassa tiedossa olevista sähkön jakelukeskeytyksistä voidaan ilmoittaa paikallisradiossa ja -lehdessä. Näin pyritään varmistamaan että mahdollisimman moni asiakas saa tiedon. Varsinkin maaseudulla radion merkitys on suuri ja näin ollen asiakkaat osaavat jo kaivata tietoa näiltä kanavilta.

Pitkäjänteinen työskentely median kanssa on johtanut siihen, että sen edustajille on annettu opastusta teknisen termistön käytöstä, jotta annetut tiedot olisivat mahdollisimman helposti käytettävissä olevia ja tarkkoja. Näin varmistetaan asiakkaan luottamus saatua tietoa kohtaan. Myös tiedottamisen nopeudella on suuri merkitys siihen että tiedote saavuttaa asiakkaan mahdollisimman tehokkaasti. Medialle pyritäänkin kontaktien kautta antamaan tietoa mahdollisimman nopeasti, jos tarve niin vaatii.

Suurhäiriötilanteissa median kanssa vuorovaikuttamisen tärkeys kasvaa, sillä se on niin monta asiakasta tavoittava kanava. Yhteistyö median kanssa on tärkeää, sillä jos yritys on avoin ja positiivinen niin tiedottaminen on tehokasta.

2.2.6 Sähköposti

Sähköpostia ei näinä päivinä ole koettu oikeaksi kanavaksi lähestyä asiakkaita. Tosin poikkeuksena voidaan sanoa, että korkean prioriteetin asiakkaat kuten pelastuslaitokset ja sairaalat saavat tiedon sähköpostilla eräissä yhtiöissä, mutta suurelle asiakaskunnalle ei ole nähty tarpeelliseksi tai hyödylliseksi ilmoittaa tätä kautta. Poikkeuksia kuitenkin löytyy. Pelkona on että viestejä luullaan roskapostiksi tai että ne hukkuvat muiden viestien sekaan, jolloin tiedottamisesta ei olisi mitään hyötyä.

2.2.7 Asiakaslehti ja asiakasyhteistyö

Tärkeä osa ennakoivaa tiedottamista on asiakaslehdet, joista löytyy paljon mielenkiintoisia artikkeleita niin energian säästämisestä kuin ohjeista vika- ja keskeytystilanteisiin. Asiakaslehti on oiva apu tiedottamiseen, varsinkin kun halutaan parantaa asiakasyhteistyötä ja tällä tavalla vähentää yhteydenottoja.

Varsinkin maaseuduilla asiakasyhteistyö on tärkeää missä asiakkailta saattaa olla portteja ja puomeja, jotka itsessään hidastavat asentajien työtä. Lehdessä on helppo ennalta tiedottaa asiakkaita pitämään portit auki sähköjen saamiseksi nopeammin takaisin mahdollisen katkon sattuessa.

Ennalta tiedetyt isommat työt on mahdollista ilmoittaa asiakkaalle etukäteen ja mahdollisesti antaa lisätietoa asiasta. On erittäin tärkeää varautua tulevaan ja huomioida tulevat haasteet etukäteen. Lehdestä löytyvät myös tarpeelliset numerot ja yhteystiedot tarpeen tullen.

Ennaltaehkäisevänä toimintana voidaan pitää palvelua, jossa rakentajia kehoitetaan tutustumaan kaapelin näyttöpalveluun. Palvelun avulla on mahdollista selvittää kulkeeko kaivettavalla reitillä kaapeleita tai maadoituksia. Tarjolla on myös puunkaatoapu palvelu, sillä varsinkin maaseudulla metsurit saattavat vahingossa kaataa puita linjoille. Asiakkaan osalta ennakoiva tiedottamisena voidaan pitää ilmoituksia tulevista vioista tai keskeytyksistä. Esimerkkinä ilmoitus puusta joka on kaatumaisillaan linjoille.

2.3 Erilaiset verkot

Maaseutu- ja kaupunkiverkot eroavat monella tavalla toisistaan mitä tulee toimintatapoihin verkonlaatuun ja etäisyyksiin. Nämä kaikki vaikuttavat oleellisesti siihen kuinka tiedottaminen toimii eri alueilla. Myös sää tuo oman vaikutuksensa lopputulokseen, sillä ilmakaapeliverkko on huomattavasti alttiimpi vioittumaan sään vaikutuksesta kuin maakaapeliverkko. Varsinkin avojohdot ovat erittäin herkkiä.

2.3.1 Kaupunkiverkko

Yleisimmät viat kaupunkiverkossa tapahtuvat kun kaivetaan katuja auki. Noin 40 prosenttia kaupunkiverkon vioista johtuu kaivutöistä. Nämäkin viat olisi helposti estettävissä jos kaivu-urakoitsijat käyttäisivät kaapelinnäyttöpalvelua. Muita yleisiä vian aiheuttajia ovat eroosio ja rakenneviat, joita on hieman hankalampi ennakoida.

2.3.2 Maaseutuverkko

Alueilla joissa etäisyydet ovat pitkiä ja joissa vian rajaaminen voi viedä aikaa, on entistä tärkeämpää olla yhteistyössä asiakkaan kanssa. Paikallinen palveluntarjoaja saattaa säästää huomattavasti aikaa, jos esimerkiksi linjalle kaatuneesta puusta tulee tieto suoraan asiakkaalta. Joissakin yhtiöissä onkin vapaaehtoisia asiakkaita mukana yhteistyötoiminnassa lähinnä porttien ja puomien avaamisen muodossa.

2.4 Kehitystyö

Jatkuvasti kehittyvä teknologia luo vastuuta operaattoreille, sillä kehityksessä tulisi pysyä mukana, jotta voidaan taata yhä luotettavampi ja helposti huollettavampi sähköverkko. Tähän pyritään poikkeuksetta, tosin niin että turhia hankintoja vältetään ja jo toiminassa olevia verkkoja ja järjestelmiä päivittäen. Varsinkin etäluennan eri mahdollisuuksien hyödyntäminen on tulevaisuuden suuria suuntauksia.

2.4.1 Nykypäivänä

Tällä hetkellä mittariluennan siirtyminen kaukoluentaan luo myös muita mahdollisuuksia hyödyntää uutta teknologiaa. Vian paikallistamisesta tulee yhä helpompaa ja varmempaa, kun suoraan käyttökeskusta voidaan tarkistaa tuleeko kyseiselle mittarille virtaa. Muutamit yritykset tekevät mittareiden avulla massaluentoja mutta yleisestä ilmiöstä ei voida puhua. Myös mahdolliset nollaviat voidaan paikallistaa, mikä edesauttaa verkon huollettavuuden nopeutumista. Jäsenyrityksissä kaikilla on sama suunta ja kaikki mittarit on joko vaihdettu tai vaihdetaan lähivuosina. Tällä hetkellä kaavaillaan myös palvelua nettiin, josta asiakas näkisi henkilökohtaisen keskeytys/vika historian. Myös älyverkkoa ollaan kehittälemässä.

Sähköpostipalvelun laajempaa käyttöönottoa pohditaan, mutta pääasiallisesti sen käyttöön ei yksityisasiakkaiden kohdalla panosteta. Tulevaisuus voi tuoda tullessaan lisää mahdollisuuksia käyttää sähköpostia tiedottamisessa.

Tekstiviestipalvelua ollaan ottamassa käyttöön muutamissa asiakasyrityksissä ja muutamissa se on jo käytössä. Tulevaisuudessa on mahdollista saada tekstiviesti myös lyhyistä keskeytyksistä.

Karttapalvelua ollaan kehittälemässä niissä yrityksissä joissa se ei vielä ole käytössä. Tulevaisuudessa jokaisella haastatellulla yhtiöllä on karttapalvelu.

Call center palveluita kehitetään jatkuvasti palvelun sujuvuuden parantamiseksi. Asiakasrekisterin päivittäminen ja järjestelmien yhdistäminen takaa nopeamman ja tarkemman asiakaskohtaisen palvelun.

2.5 Ulkomaat

Selvityksen alkuvaiheessa päätettiin ottaa huomioon vikatiedottaminen muissa maissa. Seuraavassa on arvioitu ja vertailtu sitä kuinka muissa maissa vikatiedottaminen onnistuu ja kuinka vikatiedottaminen on hoidettu Suomessa muihin maihin nähden. Aiheeseen on tutustuttu Internetin välityksellä kulujen minimoimiseksi.

Kaikilla energianalan yrityksillä joihin selvityksen aikana tutustuttiin, oli mahdollista vaihtaa sivuston kieli englanniksi. Vertailtaessa alkuperäistä tietoa käännettyyn tietoon havaittiin kuitenkin tietohäviö. Tieto ei ollut kaikissa tapauksissa samaa kuin alkuperäiskielellä ollut informaatio ja sitä puuttui.

2.5.1 Tiedottaminen Ruotsissa

Pohjoismainen yhteistyö näkyy myös asiakastiedottamisessa, sillä tiedottamistavat ovat hyvin samankaltaisia. Varsinkin saman yrityksen sisällä sivustot ovat lähes identtiset. Tosin ruotsalaiset karttapalvelut eivät yllä samalle tasolle kuin suomalaiset niiden selattavuuden vuoksi. Kartoissa ei ole mahdollista liikkua vapaasti eikä niissä ole tarkkoja yksityiskohtia.

Vikapalvelunumerot löytyvät helposti ja noudattavat samaa käytäntöä kuin suomalaiset palveluntarjoajat. Medialle ja yksityisasiakkaille on eri numerot ja mitä muihin palveluihin tulee, ei ruotsalaisilla ole mitään uutta tarjottavaa vikatiedottamisen saralla. Sekä ennalta suunnitellut että suunnittelemattomat keskeytykset löytyvät nettisivuilta.

2.5.2 Tiedottaminen Isossa-Britanniassa

Tiedottaminen Isossa-Britanniassa toimii pääasiallisesti puhelinpalvelun voimin. Suurin ero on se että eri alueille on eri numerot, joihin asiakas voi ottaa yhteyttä vikatilanteissa. Asiakasta informoidaan ottamaan yhteyttä ympärivuorokautiseen palveluun jos omassa ja naapuritaloudessa ei ole sähköjä. Jos katkos on asuntokohtainen, neuvotaan kuluttajaa tarkastamaan sulakkeiden kunto. Ennakoivaa tietoa ei ainakaan nettisivuilta löydy joten on oletettavaa että keskeytyksistä informoidaan joko suoraan asiakkaalle laputukselle tai median välityksellä.

2.5.3 Tiedottaminen Saksassa

Muutamista energiayhtiöistä ainoana ruotsalaisomisteinen Vattenfall tarjoaa nettisivuillaan vikapalvelun. Nettisivulta löytyy vikanumero, johon voi ilmoittaa sähköverkkovioista. Puhelu kuitenkin maksaa 6-42 senttiä minuutilta riippuen siitä soitetaanko matkapuhelimesta vai lankapuhelimesta. Sivuston ulkoasu noudattelee samaa kaavaa kuin Suomessa ja Ruotsissa, ja on näin ollen selkeä ja johdonmukainen. Sivustolta on myös mahdollista tilata vikatiedotteita sähköpostiin.

2.5.4 Tiedottaminen Yhdysvalloissa

Yhdysvalloissa vikatiedottaminen tapahtuu enimmäkseen puhelimitse mutta myös sähköpostilla ilmoittaminen on mahdollista. Sivustoilta ei löydy minkäänlaisia tietoja ennalta suunnitelluista keskeytyksistä mutta sosiaaliset mediat kuten facebook, twitter, youtube ym. ovat muita tiedottamiskanavia. Näiltä kanavilta ei kuitenkaan löydy kuin promomateriaalia. Mielenkiintoisena poikkeuksena löytyy DTE Energy, jonka nettisivustolla on erittäin toimiva kokonaisuus vikatiedotuksen osalta (kuva 2).

Kuva 2. Kuvassa "kriisiboksi" hirmumyrskyn aiheuttamista tuhoista.

3 Kaukolämpöjärjestelmä

3.1 Yleistä

Suomessa suurin osa rakennusten lämmityksestä hoidetaan kaukolämmöllä ja sen markkinaosuus on noin 50 prosenttia. Nykyinen kaukolämpöverkko on erittäin luotettava ja vikoja on vuosittain erittäin vähän. Vuosittainen vikakestoisuus on n. 1,5 tuntia per asiakas. Lämpimän veden saanti ja lämmitys on nykypäivinä usealle itsestäänselvyys ja siksi on erittäin tärkeää että asiakasta informoidaan ajoissa sen keskeyttämisestä. Vahinko ei kulje kello kaulassa ja vikoja tapahtuu aina, jolloin on syytä osata tiedottaa asiasta mahdollisimman asiallisesti. On ymmärrettävä asiakasta ja hänen tarpeitaan mutta kuitenkin tehokkaasti tiedottaa vian korjaamisesta ja lämpimän veden palautumisesta.

Se mikä monelle asiaan perehtyneelle on itsestäänselvyys voi asiakkaalle olla täysin uusi asia. Tämä on syytä huomioida kun asiasta tiedotetaan kuluttajaa. On tärkeää muistuttaa asiakasta siitä että jos keskeytys on ollut kestoiltaan pitkä, lämpimän veden saanti saattaa kestää hieman vaikka kaukolämpö olisikin kytketty takaisin.

Lain mukaan kaukolämpöyhtiö on velvollinen ilmoittamaan suunnitellut keskeytykset asiakkaalle. Ongelmana on kuitenkin se, että yleensä asiakas on taloyhtiö tai yritys jolloin loppukäyttäjää ei suoranaisesti tavoiteta vaan tiedottaminen jää asiakkaan vastuulle. On kuitenkin huomattu että aina viesti ei kulje kuluttajalle asti, joten monessa yrityksessä ryhdytty tiedottamaan keskeytyksistä itse.

3.2 Nykyiset käytännöt

3.2.1 Puhelinpalvelu

Kuten olettaa saattaa puhelinpalvelun merkitys vikailmoitusten vastaanotossa on suuri. Varsinainen asiakkaalle tiedottaminen kuitenkin harvoin tapahtuu puhelimitse. Useimmiten korkean prioriteetin asiakkaista ollaan hyvin selvillä ja heitä voidaan tiedottaa puhelimitse heti kun mahdollinen vika on tiedossa. Asiakastietorekisterin ylläpito ja päivittäminen on kuitenkin hankalaa ja siihen pohditaan jatkuvasti ratkaisuja.

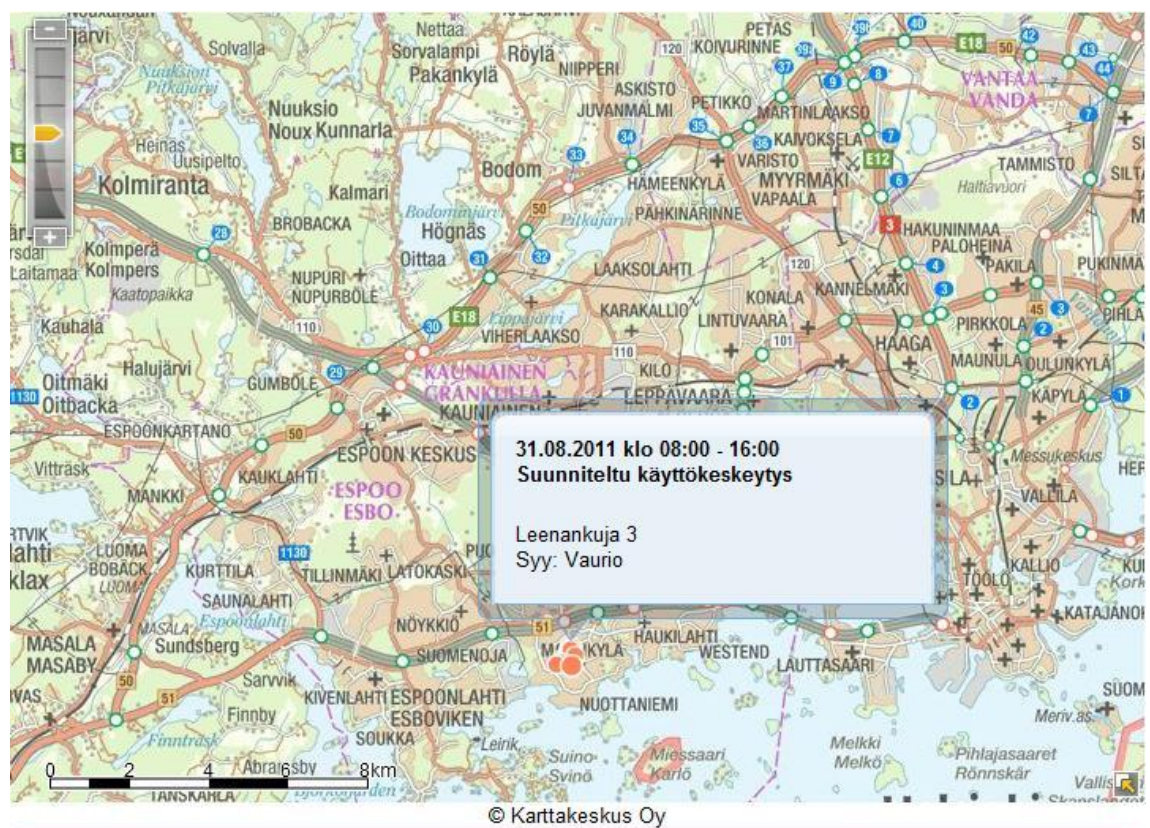
Kaukolämpöpalveluiden tarjoajat toimivat usein samassa konsernissa sähkön- ja kaasunjakelijoiden kanssa jolloin vikapalvelunumero kaikkiin voi olla sama. Jos palvelu on toteutettu näin, voi soittaja ensin palveluun soitettuaan valita mille puolelle hän haluaa puhelunsa ohjautuvan. Seuraavana on mahdollista valita alue, jolla vika on ilmennyt. Tämä helpottaa huomattavasti asian etenemistä asiakaspalvelussa, josta puhelu voidaan ohjata valvomoon.

Toinen vaihtoehto on Call center. Puheluun vastaa ihminen, joka tilanteen arvioituaan voi ohjata puhelun valvomoon. Molemmissa tapauksissa hyötynä on se että puhelut ensin suodatetaan ja näin valvomon henkilökunta pystyy keskittymään olennaisimpaan eli vian korjaamiseen.

Yrityksestä ja heidän puhelinpalvelustaan riippuen, asiakaspalvelulla/ Call centerillä on yleensä hyvinkin tarkkaa tietoa asiakkaista tai heillä voi olla käytössään sama järjestelmä kuin valvomossa, mikä helpottaa oikeiden puheluiden suodattamisessa ja asiakkaalle annettavan informaation tarkkuutta.

3.2.2 Internet

Internet on tehokas ja reaaliaikainen kanava ilmoittaa vioista kaukolämpöverkossa. Tieto on helposti saatavilla ja suurhäiriön sattuessa jotkin yritykset ovat ottaneet käyttöön niin kutsutun ”kriisiboksin”. Kriisiboksi näkyy yrityksen etusivulla ylälaidassa ja linkistä pääsee eteenpäin tarkastelemaan lisätietoja suurhäiriöstä. Normaalit vika- ja keskeytystiedotteet löytyvät normaalisti linkin takaa etusivulta tai muutaman linkin takaa vikatiedotesivulta.



Kuva 3. Karttapalvelu. Kuva on otettu muutama tunti keskeytyksen päättymisestä.

Kaikki ennalta suunnitellut keskeytykset tulevat nettiin ja ne pysyvät näkyvillä yhtiöstä riippuen muutamista tunteista muutamaiin päiviin(kuva 3). Varsinkin kaukolämpöverkon osalta on hyvä pitää nämä tiedot näkyvillä, sillä lämpö ei välttämättä palaudu saman tien. Ilmoitettuihin aikoihin on tosin yleensä lisätty hieman pelivaraa, tiedon paikkansapitävyyden takaamiseksi.

Ennalta suunnittelemattomat keskeytykset raportoidaan samalla tavalla kuin suunnitellut ellei kyseessä ole nopea, ohi menevä vika, jolloin tiedottamista ei koeta tarpeelliseksi.

Muutamalla asiakasyrityksellä on tällä hetkellä käytössään netissä karttapalvelu, josta asiakas voi hakea joko osoitehaulla tai suoraan kartasta kohteen ja nähdä onko kyseisellä alueella vikoja tai keskeytyksiä.

3.2.3 Jaettava tiedote

Kun kyseessä on ennalta suunniteltu keskeytys, niin varmasti tärkein ja suosituin tiedotustapa on laputus. Yhtiöiden toimintatavat ovat kuitenkin erilaisia ottaen huomioon ajan jonka sisällä asiakkaita informoidaan keskeytyksestä. Myös kanavat joita pitkin laputus hoidetaan, vaihtelee yritysten kesken. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi muutamia eri toimintamalleja joita nykypäivänä on käytössä.

Muutamit yritykset ovat ulkoistaneet tiedotteiden jakelun toiselle yhtiölle omien resurssien säästämiseksi. Tapa on huomattu varmemmaksi, tehokkaammaksi ja nopeammaksi, sillä laputus on erittäin paljon aikaa vievää työtä. Se kenelle tiedote lähtee, on myös yrityskohtaista. Isännöitsijää tiedotettaessa pyydetään ilmoittamaan kyseisen kiinteistön asukkaita, liikkeenharjoittajia ja huoltoyhtiötä(kuva 4).

Käyttöpaikan tunnus: [REDACTED]
Käyttöpaikka: [REDACTED]
Käyttöpaikan osoite: [REDACTED]

LÄMMÖNTOIMITUKSEN KESKEYTYS

[REDACTED] Kaukolämpö Oy suorittaa edellä mainitun lämmönkäyttöpaikan alueella kaukolämpöverkon muutostöitä. Työn ajaksi joudumme keskeyttämään käyttöpaikan lämmöntoimituksen. Keskeytys koskee myös lämmintä käyttövettä.

Lämmöntoimituksen suunniteltu keskeytysaika on

22.06.2011 kello 03:00 - 22.06.2011 kello 20:00

Pahoittelemme keskeytyksestä aiheutuvaa häiriötä.

Pyydämme teitä ilmoittamaan lämmöntoimituksen keskeytyksestä kiinteistön asukkaille, liikkeenharjoittajille ja huoltoyhtiölle.

Asiaa koskeviin tiedusteluihin vastaa,

Verkkomestari [REDACTED]

Kaukolämpöterveisin

[REDACTED] Kaukolämpö Oy

[REDACTED]
Verkkopäällikkö

Kuva 4. Kiinteistöihin jaettava keskeytysilmoitus.

Kriittisten asiakkaiden kanssa pyritään aina neuvottelemaan mahdollisista keskeytysajankohdista puhelimitse sillä voi olla elintärkeää että kyseiseen kohteeseen saadaan jatkuvasti kaukolämpöä. Näissä kohteissa kuitenkin on melkein poikkeuksetta kaksi syöttöä jotta lämpimän veden saanti voidaan luotettavasti taata. Suunniteltuja keskeytyksiä pyritään muutenkin ajoittamaan lämmityskauden ulkopuolelle sekä sellaisiin ajankohtiin jolloin niistä on mahdollisimman vähän haittaa.

Se milloin asiakasta informoidaan suunnitellusta keskeytyksestä, vaihtelee eri yhtiöiden välillä. Kysymys on hankala sillä asiakaskunta on hyvin vaihtelevaa ja mielipiteet näin ollen sopivasta ajankohdasta vaihtelevat paljon. Asiakasyrityksissä asiaa on kuitenkin pohdittu ja ilmoituksia suunnitelluista keskeytyksistä lähetetään asiakkaille kahdesta viiteen päivään ennen keskeytystä.

Kortitus on henkilökohtaisempi versio laputuksesta. Kortituksen ideana on lähettää kohteen jokaiseen kotitalouteen oma kirje/lappu, josta ilmenee keskeytyksen ajankohta, syy, kesto ja lisätietoja kuten yhteystietoja. Tämäkin palvelu on pääasiallisesti.

3.2.4 Media

Suurhäiriön sattuessa median rooli on suuri. Median avulla voidaan tavoittaa iso osa asiakkaista tehokkaasti samalla kertaa. Radio, televisio ja lehdet ovat mainioita kanavia tiedottaa ennalta suunnitelluista isoista keskeytyksistä ja suurista vikatilanteista. Median kanssa tehdään jatkuvasti yhteistyötä, jolloin tiedottamisesta tulee tehokasta ja nopeaa. Avoimuus ja positiivisuus ovatkin tärkeitä asioita kun tiedotetaan median kautta.

Lehdissä ilmoittaminen on yleistä jos keskeytysalueella on iso määrä asiakkaita. Myös paikallisradioon ollaan yleensä yhteydessä asiakkaiden tavoittamiseksi. Siltikin yleinen tuntemus on se, että tieto ei aina välttämättä saavuta loppukäyttäjää vaikka se olisi montaa eri kanavaa pitkin annettu. Nämä tiedotteet ovat aina hyvin tarkkaan mietittyjä väärinkäsitysten välttämiseksi.

3.2.5 Sähköposti

Tällä hetkellä yhdessäkään yrityksessä ei ole palvelua, jolla loppukäyttäjälle ilmoitettaisiin sähköpostilla keskeytyksistä tai vioista. Sen sijaan korkean prioriteetin asiakkaille lähtee sähköpostiviesti mahdollisesta keskeytyksestä tai viasta.

Asiakkaiden on kuitenkin mahdollista itse ilmoittaa olevansa ns. kriittinen asiakas jolloin sähköpostiviestien vastaanotto on mahdollista.

3.2.6 Asiakaslehti

Yhtiöstä riippuen lehti jaetaan kotitalouksiin noin 3-4 kertaa vuodessa. Jokaisella kaukolämpöyhtiöllä ei kuitenkaan ole omaa asiakaslehteään, sillä monella yhtiöllä on yleinen asiakaslehti johon sisältyy sähkö, kaukolämpö tai/sekä kaukojäähdytys ja maakaasu. Asiakaslehtien sisältö on kuitenkin enemmän asiakasneuvontaa kuin varsinaista vikatiedottamista. Syy tähän on varmasti se, että on havaittu tiedottaminen tehokkaammaksi käytettäessä muita kanavia.

3.2.7 Tekstiviestipalvelu

Asiakasyrityksissä ei tällä hetkellä tiedoteta tekstiviestillä vioista tai keskeytyksistä, mutta korkean prioriteetin asiakkaiden kohdalle palvelu on käytössä parissakin yrityksessä. Viesti lähtee aina vian sattuessa sekä asiakkaalle että yrityksen sisäisessä viestinnässä, sillä välillä asiakas saattaa soittaa ensimmäiseen numeroon jonka löytää, jolloin on tärkeää että yrityksen sisällä ollaan tietoisia asiasta.

3.3 Kehitystyö

Kaukolämpöverkkoyhtiöissä pohditaan jatkuvasti ratkaisuja erilaisiin ongelmiin. Näistä ongelmista tällä hetkellä päällimmäisin on sellaisen asiakasrekisterin luominen, jolla loppukäyttäjä saadaan helposti tavoitettua. Ongelma ei kuitenkaan helppo ratkaista, sillä asiakkaat ovat usein taloyhtiöitä tai yritystiloja, jolloin loppukäyttäjän tavoittaminen on vaikeaa. Myös kaukoluettavuus on koettu tärkeäksi kehitettäessä kaukolämpöjärjestelmää. Muutamassa yrityksessä tekstiviestipalvelu on kehitteillä tai tulossa käyttöön lähiaikoina.

3.3.1 Nykypäivänä

Asiakastietorekisterin luominen sellaiseen muotoon jossa jokainen loppukäyttäjä näkyy, on poikkeuksetta jokaisen kaukolämpöyhtiön tavoite tulevaisuudessa. Yksi vaihtoehto on asiakkaan omatoiminen ilmoittautuminen järjestelmään mutta ongelma on siinä kuinka loppukäyttäjät saadaan ilmoittautumaan ja kuinka järjestelmän päivitys onnistuu.

Teknisesti kehityksen suunta on karttapalvelun ja tekstiviestipalvelun kehittäminen. Joillain yrityksillä kriittisimmät saavat tekstiviestin ja sähköpostin kun joissain sitä ollaan kehittelemässä. Karttapalvelu tuntuu olevan monella kehityslistan kärjessä ja muutaman vuoden sisällä tämä palvelu löytyykin jokaiselta kaukolämpöverkko-yhtiöltä.

3.4 Ennakoiva tiedottaminen

Tieto siitä että loppukäyttäjä kuuluu kaukolämpöverkkoon voi tulla monelle asiakkaalle uutena, sillä yleensä asiakas ei edes tiedä miten heidän asuntonsa lämmitetään. Moni saattaa luulla että heidän kiinteistönsä lämmitetään sähköllä. Näin ollen on erittäin tarpeellista tiedottaa asiakkaita kaukolämpöveden ominaisuuksista.

Kaukolämpöverkossa virtaava vesi värjätään yleensä vihreäksi, jotta mahdolliset viat on helpompi havaita. Asiakkaita informoidaan veden värjämisestä yleensä Internetin välityksellä yritysten nettisivuilla. Myös asiakaslehdissä saatetaan asiakasta muistuttaa asiasta.

Asiakkaita kehoitetaan ottamaan yhteyttä jos he havaitsevat vihreätä vettä maastossa tai käyttövedessä. Vihreä kaukolämpövesi ei ole vaarallista mutta sitä ei silti suositella juotavaksi tai käytettäväksi ruoanlaitossa sillä se saattaa veden korkeasta lämpötilasta johtuen sisältää haitallisia bakteereja. Vihertävää käyttövettä voi kuitenkin käyttää peseytymiseen ja astioiden- ja pyykinpesuun. Vihertävän värin ansioista vuodot huomataan yleensä niin nopeasti että kaukolämpöveden osuus käyttövedessä pysyy matalana. Pääasiallisesti kaikki nämä tiedot on mahdollista löytää Internetistä mutta

myös palveluntarjoajien puhelinpalvelun henkilökunta tiedottaa näistä asiakkaalle, mikäli yhteydenotto keskukseseen tulee.

Kaukolämpöverkko on hyvinkin erilainen sähköverkkoon verrattuna mitä tulee vian havaitsemiseen. Yrityksissä on varauduttu mahdollisiin vikatilanteisiin ja toimintamallit on kehitetty vuosien saatossa mahdollisimman tehokkaiksi, jotta vika saadaan korjattua nopeasti. Vian sattuessa syy ei välttämättä ole kaukolämpöyhtiön vaan myös asiakkaiden omat laitteet saattavat vioittua.

Asiakkaan ilmoitus maastossa olevasta vihreästä vedestä saattaa olla ensimmäinen tieto siitä että jossain on vika. Siksi jotkin yritykset ovat saattaneet "palkita" asiakkaitaan pienillä lahjoilla vikailmoituksesta. Pyyhe tai jokin vastaava pieni lahja voi edesauttaa sitä että jatkossakin voidaan olettaa asiakkaiden ilmoittavan viasta vikakeskukseen.

Vaikka asiakkaiden ilmoitukset ovatkin vikojen osalta tärkeitä, ei niistä kuitenkaan olla riippuvaisia. Järjestelmän jatkuva tarkkailu ja analysointi yleensä riittävät verkon ylläpitoon. Asiakkaiden tekemät ilmoitukset onkin usein rajattava ja suodatettava, jotta vain tarpeelliset tiedot tulevat käyttökeskuksen tietoon. Tähän on pyritty käyttämällä Call center- ja asiakaspalvelutyyppejä ratkaisuja.

3.5 Ulkomaat

Selvityksen edetessä sovittiin että vertaillaan suomalaista vikatiedottamista ulkomaihin. Seuraavissa kappaleissa on vertailtu Suomea Ruotsiin, Isoon-Britanniaan, Saksaan ja Yhdysvaltoihin. Resurssien säästämiseksi kyseisten maiden kaukolämpöyhtiöihin on tutustuttu Internetin välityksellä. Jotta vertailu olisi tehokasta, on seuraavissa kappaleissa huomioitu potentiaalisimmat ja parhaimmat kaukolämpöverkkoyhtiöt.

3.5.1 Tiedottaminen Ruotsissa

Vikatiedottaminen kaukolämmön osalta on hieman parempi Suomessa kuin Ruotsissa. Ero ei kuitenkaan ole valtava. Suomessa tiedottaminen on vain hieman nopeampaa, sillä eräälläkin nettisivustolla sanottiin että ennalta suunnittelemttomat keskeytykset tulevat nettiin vain arkisin kello 9-17. Puhelinpalvelu ja asiakaspalvelu palvelee kuitenkin ympäri vuorokauden ja tiedot ennalta suunnitelluista keskeytyksistä löytyvät sivustolta normaalisti.

3.5.2 Tiedottaminen Isossa-Britanniassa

Tiedottaminen Isossa-Britanniassa painottuu pääasiallisesti sähköpostin ja puhelimen varaan. Sähköpostilla voi saada lisätietoa palveluista tai vastauksen kysymykseen mutta kovin reaaliaikaisesta palvelusta ei ole kyse. Puhelinpalvelusta todennäköisesti ohjataan eteenpäin jos kyseessä vikatilanne mutta erillistä vikapalvelunumeroa eivät yritykset asiakkailleen tarjoa.

3.5.3 Tiedottaminen Saksassa

Saksalainen vikatiedotusosaaminen rajoittuu lähinnä puhelinpalveluun, jonka numero yleisellä tasolla löytyy helposti yritysten nettisivuilta. Tarjolla on myös mahdollisuus sähköposti-ilmoittamiseen ja uutiskirjeiden tilaaminen onnistuu myös näppärästi sähköpostilla. Sosiaaliset mediat on otettu huomioon erittäin hyvin sillä, yhdenkin yrityksen sivuilta oli mahdollista jakaa sisältöä yli 200 eri sosiaaliseen mediaan.

3.5.4 Tiedottaminen Yhdysvalloissa

Puhelinpalvelun merkitys ei ole kovin merkittävä yhdysvaltalaisissa kaukolämpö-verkkoyhtiöissä. Muutaman yrityksen etusivulla oli puhelinpalvelun numero, joka oli toiminnassa 24 tuntia vuorokaudessa. Vastakohtana oli monta yhtiötä, joiden sivuilta ei löytynyt kuin mediaa varten yhteystietoja. Jonkinäköinen numero löytyy jokaiselta palveluntarjoajalta ja näistä numeroista asiakkaat todennäköisesti ohjataan eteenpäin.

4 Termistö ja kieli

4.1 Termistön merkitys tiedottamisessa

Kun tiedotetaan asiakkaille viasta, häiriöstä tai keskeytyksestä, on tarpeen tarkkailla tiedotteen ulkoasua ja sisältöä. Erittäin tärkeää on ilmaista asia niin, että se ymmärretään oikein. Tähän on panostettu jokaisessa energianalan yrityksessä ja henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti, jotta tieto saadaan tehokkaasti kuluttajalle asti.

Yrityksien sisällä opastetaan jatkuvasti myös urakoitsijoita siitä miten asiakkaita tulisi puhutella. Tämä on tärkeää sillä ensimmäinen kontakti asiakkaaseen syntyy kun asentaja saapuu kohteeseen jossa vika on ilmennyt. Asentajia on perehdytetty vastaaviin tilanteisiin ja erityisen tärkeäksi on koettu se, että yritys puhuu niin sanotusti yhdellä suulla ristiriitaisuuksien välttämiseksi.

Oli kyseessä sitten median edustaja, yksityis- tai yritysasiakas on vitaalia olla antamatta liian jyrkkiä lausuntoja. Tapakoulutusta annetaan yritysten sisällä ja kyse onkin yleensä siitä mitä tehdään ja mitä vältetään kun ollaan asiakkaan kanssa tekemisissä. Tärkeää on myös muistuttaa siitä, että vika saattaa mahdollisesti uusiutua.

Jokaisessa yhtiössä on oma yksikkönsä jossa näitä asioita on mietitty tarkkaan ja ammattitaitoisella porukalla mietitään millainen tiedote eteenpäin annetaan. Varsinkin kun kyse on isommasta keskeytyksestä tai vikatilanteesta.

4.2 Tiedottamiskielet

Selvityksessä oli tarkoitus huomioida eri kielet joilla tiedotus toteutetaan. Selvityksen edetessä havaittiin, että asiakastiedotuskieli on pitkälti kiinni alueesta jolla toimitaan. Varsinkin Länsi-Suomessa ruotsin kieli on tärkeä osan väestön ollessa ruotsinkielisiä. Näillä alueilla tiedotteet toimitetaan sekä suomen että ruotsin kielellä. Asiakaspalvelu hoituu tiedottamisen joka osa-alueella molemmilla kotimaisilla kielillä.

Englantia ei ole koettu tarpeelliseksi eikä sitä ole asiakkaiden osalta toimesta myöskään toivottu. Pelkona on sekin että liian monella kielellä tiedottamisella on vaara aiheuttaa asiakkaalle informaatioähky. Monen yrityksen nettisivut on kuitenkin mahdollista lukea myös englanniksi ja korkean koulutustason johdosta englanti luonnistuu asiakaspalvelijoilta ja tämän takia on mahdollista tarjota palveluita englanniksi vaikka sitä ei erikseen olisikaan ilmoitettu.

Tulevaisuudessa on mahdollista monipuolistaa palvelutarjontaa eri kielten muodossa, varsinkin alueellisesti, mutta toistaiseksi siihen ei ole tarvetta. Kyseisessä asiassa edetään pitkälti asiakkaan toiveiden mukaan ja kun tarve niin vaatii, palveluita tullaan kehittämään haluttuun suuntaan.

5 Lopputulokset

Tämän hetkinen taso keskeytys, vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedottamisessa on erittäin hyvä. Suomalainen vikatiedottaminen kestää helposti kansainvälistä vertailua ollessaan parhaiden joukossa vuonna 2011. Kehitystä silmällä pitäen voidaan olettaa että suomalainen vikatiedottaminen on kärkijoukkoa myös tulevaisuudessa.

Selvityksen lopuksi oli tarkoitus luoda energia-alan yrityksille yhteinen suositus, jota voidaan soveltaa keskeytys, vika- ja häiriötilanteissa. Seuraavissa kahdessa luvussa ovat suositukset niin sähköverkkoyhtiöille kuin kaukolämpöverkkoyhtiöille.

5.1 Suositus

Puhelinpalvelu on erittäin tärkeä osa vikatiedottamista. Puhelinpalvelu tulisi toteuttaa niin, että siitä on mahdollisimman paljon hyötyä. Nauhoite karsii noin 90% saapuvista puheluista, joten puhutaan erittäin toimivasta tavasta. Nauhoitteen jälkeen asiakas tulisi ohjata asiakaspalvelijalle, jolla on käytössään järjestelmä josta selviää asiakkaan tiedot ja verkon tila kohteessa.

Internet-palvelun tulisi olla selkeä, riippumatta siitä onko asiakas harjaantunut tietokoneen käyttäjä vai ei. Selkeät linkit ja toimintaohjeet helpottavat palvelun käyttöä. Sisällön tulisi olla monipuolinen ja kattava mutta kuitenkin kategorisoitu niin että tarvittavat tiedot löytyvät helposti. Havainnollistavat esimerkit helpottavat tiedon omaksumista eikä ennakoivaa tiedottamista tule suinkaan väheksyä – päinvastoin.

Mobiilipalveluiden tulisi niin ikään olla kattavat ja helppokäyttöiset. Älypuhelinien määrä kasvaa jatkuvasti joten näitä varten suunnatut palvelut olisi toteutettava käyttäjäystävällisiksi, jotta niistä saadaan täysi hyöty irti. Tekstiviestipalvelu on hyvä lisä vikatiedottamiseen ja se luo kuluttajalle dynaamisen kuvan yrityksestä.

Laputus toimii parhaiten kun jokaiseen laskutusosoitteeseen tulee ilmoitus 2-3 arkipäivää ennen keskeytystä. Tiedotteen sisällön on hyvä olla lyhyt ja ytimekäs sekä sisältää yhteystiedot lisätietoja varten.

Median kanssa työskentely on suotavaa varsinkin isommissa keskeytys ja vikatilanteissa. Kun median kanssa toimitaan niin varsinkin aluekohtaisuus ja säännölliset ilmoitukset lisäävät vikatiedotteen omaksumista.

Asiakaslehdet ovat erinomainen kanava ilmoittaa asiakkaalle tapahtuvista muutoksista mutta vain pitkällä aikavälillä. Lehtien mukana olisi hyvä olla aika ajoin yhteystietotarroja teknisiin tiloihin, yhteystietoja sekä vinkkejä ja neuvoja mahdollisiin keskeytys- tai vikatilanteisiin.

