

Case: Satapirkkan Sähkö Oy

Sähkönsiirtoyhtiö Satapirkkan Sähkön (SPS) osakasyhtiöiden välistä yhteistoimintaa haittasivat vuosien ajan yhtiöiden toisistaan eriävät puhejärjestelmät ja toimintakulttuurit. Osassa yrityksistä käytettiin omia puhejärjestelmiä, osa luotti SPS:n palveluihin ja osa ulkoisti palvelunsa.

Kaikkien yhtiöiden puhelinjärjestelmät päätettiin uusia kerralla.

- Meillä oli useita erilaisia järjestelmiä ja siten useita erilaisia syitä uusiksi ne. Uudistuksen pääsyyksi voidaan kuitenkin sanoa se, että osassa yhtiöistä laitteisto oli niin vanhaa, että jo varaosasyiden takia piti hankkia uutta, SPS Oy:n tietojärjestelmien palveluvastaava Mika Heikkilä kertoo.

Pitkä elinkaari

Uusi VoIP-pohjainen televiestintäjärjestelmä rakennettiin siten, että pääpalvelin asennettiin Paneliaan, jossa yhtiön pääpaikka sijaitsee. Ikaalisissa oleva LSP-serveri varmistaa järjestelmän toiminnallisuuden pääpalvelimen mahdollisissa vikatilanteissa, ja Alastaroon rakennettu saareke takaa pääsyn yleiseen verkkoon siinä tapauksessa, että datayhteydet katkeaisivat. Liikkuvan henkilöstön tavoitettavuutta puolestaan parannettiin yhdistämällä matkapuhelimet osaksi televiestintäjärjestelmää.

Järjestelmien yhtenäistämistä huolimatta esimerkiksi kaikkia osakasyhtiöitä palvelevaa asiakaspalvelua tai puhelinvaihdokeskusta ei perustettu. Satapirkkan Sähkö on verkosto-organisaatio, jossa osakasyhtiöt toimivat itsenäisesti. Järjestelmään kuitenkin haluttiin varaus tulevaisuuden kehitykselle.

- Pääsyy VoIP-järjestelmän hankkimiseen oli se, ettemme nähneet analogisessa vaihtoehdossa enää järkeä. Energiayhtiöissä on tapana ajatella vähän pidemmällä elinkaarella. Puhutaan sähkötolppa-ajattelusta, jonka mukaan hankittavan tuotteen pitäisi kestää sellaiset 35 vuotta eteenpäin. Tämä oli ainoa nähtävissä oleva ratkaisu, joka kantaa niin pitkälle, Heikkilä sanoo.

Sijoitus tulevaisuuteen

Pari vuotta sitten toimitettua järjestelmää kehitetään jatkuvasti, ja asiakaspalveluun on tälläkin hetkellä rakenteilla uusia palveluita ja sovelluksia. Viranomaiset esimerkiksi vaativat osaa puheluista tallennettavaksi, kun taas osakasyhtiöt toivovat yhtiökohtaista raportointia.

Asiakaspalvelun puheluista on myös alettu yhdistää CRM-järjestelmään. Se hakee käytettävissä olevat asiakkaan tiedot asiakaspalvelijalle automaattisesti puhelimen soudessa.

- Asiakaspalvelun osalta olemme jo saaneet selkeää hyötyä esimerkiksi siinä, että järjestelmä tuottaa raportointia, jota ei aikaisemmin ollut saatavissa. Suuremmilla osakasyhtiöillä saattaa myös olla mielenkiintoa yhteisen asiakaspalvelun muodostamiselle joskus myöhemmin. Järjestelmän puitteissa se olisi jo nyt täysin mahdollista. Mutta ne ovat tulevaisuuden asioita, Heikkilä sanoo.

ProVAD toimii Satapirkkan Sähkö Oy:n konsultoivana yhteistyökumppanina myös jatkossa.

KOHDEYRITYS: Satapirkkan Sähkö Oy

TOIMIALA: Sähkön siirto

Satapirkkan Sähkö Oy on vuonna 1991 perustettu yhteistoimintayritys, jonka omistaa yhdeksän Satakunnan, Pirkanmaan ja Varsinais-Suomen alueen paikallista energiayhtiötä (Kokemäen Sähkö Oy, Köyliön-Säkylän Sähkö Oy, Lammaisten Energia Oy, Lankosken Sähkö Oy, Leppäkosken Sähkö Oy, Paneliankosken Voima Oy, Sallila Energia Oy, Vakka-Suomen Voima Oy, Vatajankosken Sähkö Oy).

Osakasyhtiöiden yhteenlaskettu asiakasmäärä on noin 120 000. Satapirkkan Sähkö Oy tarjoaa osakkailleen ja muille kumppaneilleen mm. tietojärjestelmiin, sähkön hankintaan, taseselvitykseen ja käytönvalvontaan liittyviä palveluita.

Asiakkaan kommentit

”Energia-alalla lähdetään siitä, että hankittavan tuotteen pitäisi kestää sellaiset 35 vuotta. Tämä oli ainoa puhelinjärjestelmäratkaisu, jolle me näimme niin pitkän elinkaaren.”

Tietojärjestelmien palveluvastaava Mika Heikkilä, SPS Oy

Asiakkaan hyödyt

- **Kustannustehokkuus.** Keskittämällä kaikki televiestintäpalvelut yhdelle palveluntarjoajalle saavutetaan huomattavia kustannussäästöjä.
- **Raportointi.** Osakasyhtiöt saavat omista asiakaspalvelupuheluistaan raportit, ja voivat analysoida puhelinpalvelun toimivuutta esimerkiksi sähkökatkosten aiheuttamien piikkien aikaan.
- **Yhtenäisyys.** Satapirkkan Sähkö Oy:n osakasyhtiöt saavuttavat yhtenäisillä puhelinjärjestelmillään synergiaetuja. Yhteistyö helpottuu.

FAST FACTS

Kohdeyritys: Satapirkkan Sähkö Oy

Tavoitteet

Saavuttaa kustannussäästöjä ja kehittää palvelutasoa, sekä mahdollistaa yhtiöiden välinen yhteistoiminta. Mahdollisimman suuren käyttäjämäärän yhdistäminen saman puhepalvelimen alle.

Ongelmat

Vanhentunut laitteisto. Energiayhtiöiden puhejärjestelmien välinen epäyhtenäisyys. Eroavaisuudet käytännössä. Henkilöstön huono tavoitettavuus.

Ratkaisut

Rakennettiin kolmeen pisteeseen (Panelia, Ikaalinen ja Alastaro) keskitetty televiestintäratkaisu yrityksen käytössä olevia datayhteyksiä hyödyntäen. Ratkaisun toimivuus poikkeustilanteissa varmistettiin paikallisilla yhteyksillä ja LSP-serverillä. Yrityksen henkilöstön matkapuhelimet yhdistettiin osaksi televiestintäjärjestelmää. Vaihteenhoitajille tehtiin erilaisia välitysratkaisuita ottaen huomioon kunkin osakasyrityksen tavat toimia. Asiakaspalveluympäristö toteutettiin Contact Center -toiminnoin.

- **Tavoitettavuus.** Henkilöstön matkapuhelimet yhdistettiin osaksi järjestelmää, jolloin välityskeskus saa ajantasaista tietoa henkilöstön tavoitettavuudesta.
- **Pitkäjänteisyys.** VoIP-tekniologiaa hyödyntävän järjestelmän ominaisuuksia on mahdollista kehittää myöhemmin entistä kokonaisvaltaisemmiksi. Järjestelmän elinkaari on pitkä. ProVAD yhteistyökumppanina sitoutuu pitkäjänteiseen kehitystyöhön.

Lisätietoja

ProVAD Oy
Ari Alasaari
Puh. 020 761 9605
www.provad.fi