



Antti Kohopää
19.12.2016

Digitalisaatio kaukolämpöalalla

- Kaukolämpöalan suuret, toimialan perusrakenteisiin ja toimintamalleihin vaikuttavat muutokset ovat vasta tulossa. Hankkeessa autetaan kaukolämpöyhtiöitä valitsemaan oma latu toiminnan kehittämiseen ja kuvataan miten digitalisaatio voi auttaa yrityksiä toimintaympäristön ja asiakkaiden muutoksessa.
- Digitalisaation näkökulmasta koko energia-ala on edelleen yksi vähiten kehittyneimmistä toimialoista. Lämpöenergian kysynnän laskiessa ja vaihtoehtojen lämmitysmuotojen sekä asumiseen ja energian liittyvien palveluiden saatavuuden parantuessa myös kaukolämpöyhtiöiden on pystyttävä uusiutumaan ja varmistamaan liiketoiminnan kilpailukyvyyn säilyminen. Digitalisaatio luo kaukolämpöyhtiöille laajasti mahdollisuuksia menestyä kilpailussa sekä tukee uusien liiketoimintamahdollisuuksien syntymistä.
- Digitalisaatio vauhdittaa kaukolämpöalalla tapahtuvaa murrosta sekä parhaimmillaan auttaa yrityksiä pärjäämään muutoksessa, vaikka digitalisaatio ei olekaan merkittävin yksittäinen muutostekijä kaukolämpöyhtiöiden toimintaympäristössä.
- Digitalisaation avulla kaukolämpöyhtiöt voivat vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakastarpeet kannustavat kaukolämpöyhtiöitä digitalisoimaan keskeiset ydin- ja tukitoimintonsa. Lisäksi kaukolämpöyhtiöille tarjoutuu mahdollisuuksia laajentaa omaa liiketoimintaan uusiin digitaalisiin palveluihin ja uusille toimialoille.

Tausta ja aihepiiri

Kaukolämpö on Suomessa merkittävin lämmitysmuoto erityisesti asuin- ja palvelurakennuksissa. 2000-luvun alkupuolella kasvanut kaukolämmön kulutus on kuitenkin alkanut tasaantua viime vuosina ja rakennuskannan uusiutuessa lämmitysenergian tarpeen arvioidaan lähtevän laskuun. Toisaalta asiakkaiden ja yhteiskunnan kiinnostus energiaan liittyen ei näytä olevan laskussa. Myös monet toimialan ulkopuolelta tulevat toimijat ovat kiinnostuneista energiaan liittyvistä liiketoimintamahdollisuuksista.

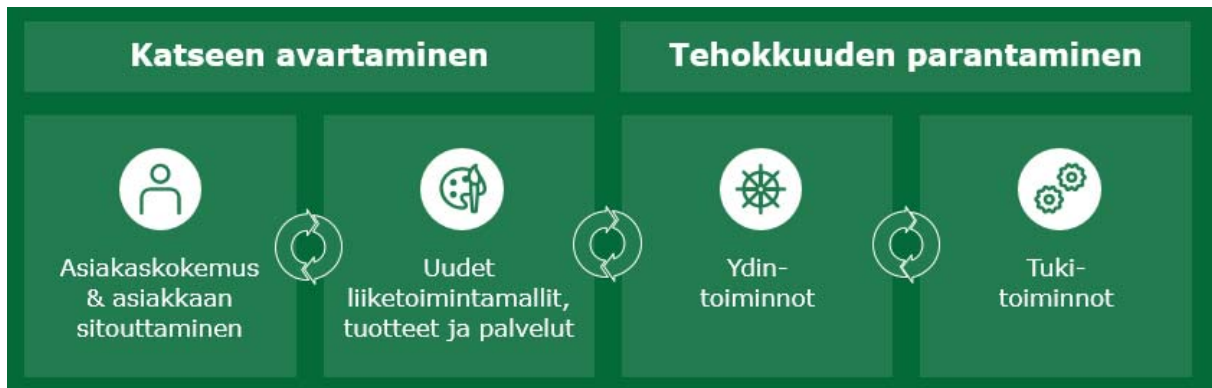
Digitalisaatio vauhdittaa lämmitysmarkkinassa tapahtuvaa murrosta lisäämällä kilpailua palveluliiketoiminnassa ja lämmöntuotannossa eri lämmitysmuotojen välillä. Digitalisaatiokehityksen myötä kynnys lämmön tuottajan, lämmöntuotantomuodon ja palvelutarjoajan vaihtamiseen madaltuu. Joustavuus lisääntyy esimerkiksi laskevien teknologian valmistuskustannusten ja asiakkaan näkökulmasta vaivattomampien digitaalisissa kanavissa toteutettavien kilpailutusprosessien ansiosta. Tulevaisuudessa myös lämmöstä nauttivat asiakkaat voivat toimia itse lämmön tuottajina ja myyjinä.

Digitalisaatiota voidaan hyödyntää ydin- ja tukitoiminnoissa tehokkuuden parantamiseen sekä olemassa olevien ja uusien palveluiden kehityksessä ja tuottamisessa. Perinteisesti



Antti Kohopää
19.12.2016

kaukolämpöyritykset ovat toiminnassaan keskittyneet enemmän tehokkuuden parantamiseen ydin- ja tukitoiminnoissa. Tässä selvityksessä painopiste on ollut katseen avartamisessa liiketoiminnassa ja asiakaspalvelussa.



Kuva: Digitalisaation mahdollisuudet on nähtävä laajasti asiakaskokemuksen kehittämisen, uusien liiketoimintamahdollisuuksien ja tehokkuuden parantamisen näkökulmasta

Monilla muilla aloilla digitalisaatio on edennyt energia-alaa pidemmälle. Vaikka alat eroavatkin toisistaan on yhtäläisyyksiä paljon. Monet muut perinteisetkin infrastruktuuriin ja investointeihin perustuvat alat ovat muuttuneet paljon ja tämän takia kaukolämpöalalla ei kannata aliarvioida digitalisaation mahdollisuuksia tai uhkia.

Johtopäätökset

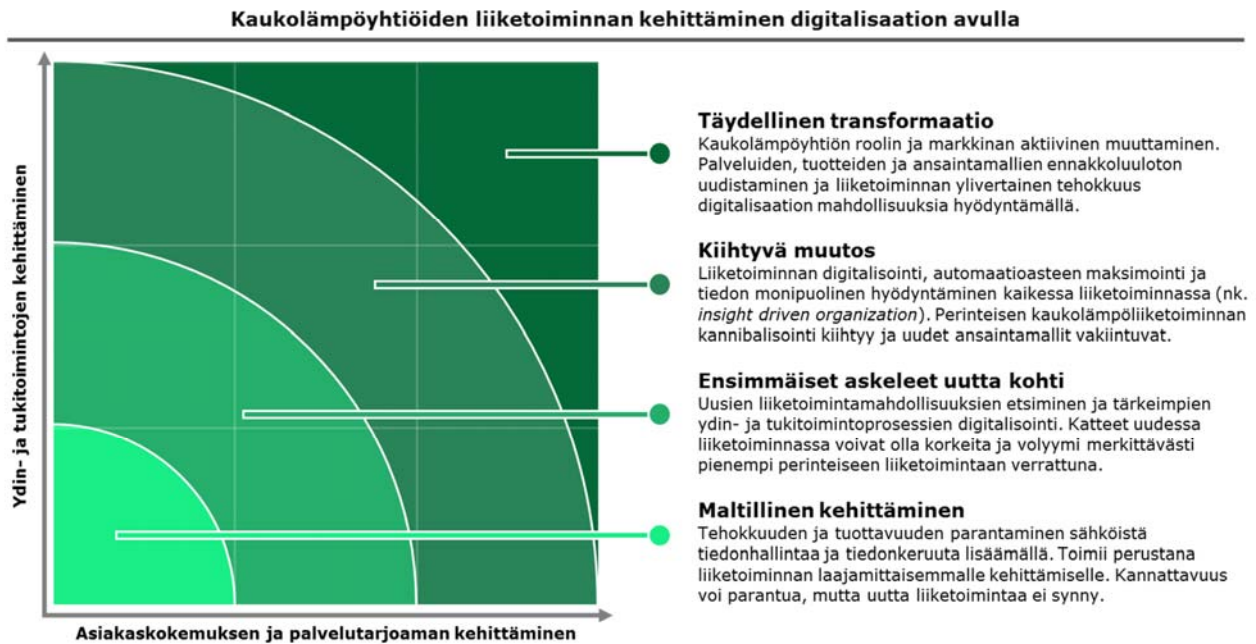
Kaukolämpöyhtiöiden asiakkaat kaipaavat itselleen kumppania, joka turvaa asiakkaan toimintavarmuuden, varmistaa kiinteistöön asiakkaan haluamat olosuhteet ja tarjoaa selkeitä kokonaisratkaisuja sekä asiantuntevaa neuvontaa. Digitalisaatio luo kaukolämpöyhtiöille laajasti mahdollisuuksia vastata tunnistettuihin asiakastarpeisiin.

Energiateollisuus ry

Fredrikinkatu 51–53 B, 00100 Helsinki
PL 100, 00101 Helsinki
Puhelin: (09) 530 520
Faksi: (09) 5305 2900
www.energia.fi



Antti Kohopää
19.12.2016



Kuva: Kaukolämpöyhtiöiden liiketoiminnan kehittäminen digitalisaation avulla. Digitalisaation myötä kaukolämpöyhtiöille avautuu mahdollisuuksia valikoidummin tehtävästä liiketoiminnan tehostamisesta täydelliseen liiketoiminnan transformaatioon.

Asiakkaiden tarpeet ja odotukset kannustavat kaukolämpöyhtiöitä digitalisoimaan keskeiset ydin- ja tukitoimintonsa. Sähköisen tiedonhallinnan, aktiivisen tiedonkeruun ja digitalisoitujen prosessien avulla kaukolämpöyhtiöille avautuu mahdollisuus ylivertaiseen liiketoiminnan tehokkuuteen ja ennakoivaan omaisuuden hallintaan ja huoltoon. Tehokkaampaa ja avoimuuden mahdollistavaa tiedonhallintaa ja prosesseja voidaan hyödyntää sisäisesti, mutta kehitys voi samalla haastaa kaukolämpöyhtiöt myös läpinäkyvämpään hinnoitteluun, tarjousprosesseihin sekä muuhun raportointiin asiakkaiden suuntaan.

Asiakaskäyttäjymisen muutos edellyttää kaukolämpöyhtiöiltä digitaalisten palvelupolkujen kehittämistä. Iso osa asiakkaista on jo nyt varsin tottunut käyttämään digitaalisia palveluita muiden hyödykkeiden ja palveluiden toimittajien kanssa ja samaa tullaan odottamaan myös kaukolämpöyhtiöiltä. Tällöin vertailukohtana ei käytetä toista kaukolämpöyhtiötä, vaan muita toimittajia, joiden kanssa asiakas asioi.

Asiakkaiden kiinnostus laajoihin kokonaisratkaisuihin luo myös mahdollisuuksia oman palveluportfolion ja liiketoiminnan laajentamiseen. Kaukolämpöyhtiöiden tulee digitalisaatiokehityksen edetessä valita roolinsa älyasumisen ja -kiinteistöjen ekosysteemissä. Digitalisaatio muuttaa myös ydinliiketoiminnan luonnetta tehden kilpailukykyisemmäksi ja mahdolliseksi dynaamisen lämpöverkon, jossa myös nykyiset lämmöstä nauttivat asiakkaat voivat toimia lämmön tuottajina ja myyjinä.

Energiateollisuus ry

Fredrikinkatu 51–53 B, 00100 Helsinki
PL 100, 00101 Helsinki
Puhelin: (09) 530 520
Faksi: (09) 5305 2900
www.energia.fi



Antti Kohopää
19.12.2016

Kaukolämpöyhtiöillä on useita vahvuuksia digitalisaation luomien mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Yhtiöt ovat markkinassa hyvin tunnettuja pitkäikäisiä toimijoita, joilla on laaja asiakaskunta ja hyvät lähtökohdat asiakkaille tärkeän datan systemaattiseen keräämiseen. Kaukolämpöyhtiöt tulevat kohtaamaan kehitystyössä luonnollisesti myös haasteita. Nykyisten kaukolämpöasiakkaiden mielikuvat kaukolämpöyhtiöistä ovat vahvoja mutta hankaloittavat juuri siitä syystä uusiin rooleihin hakeutumista. Uudet, ketterät toimijat saattavat pystyä hyödyntämään kaukolämpöyhtiöitä luontevammin digitalisaation luomia mahdollisuuksia.

Kaukolämpöyhtiöiden on tärkeää tehdä digitalisaatioon liittyvää kehitystyötä omista lähtökohdistaan, riippuen digitaalisten kyvykkyyksiensä tasosta, käytettävissä olevista resursseista sekä vallitsevasta yrityskulttuurista. Valitun strategian ja kehitystyön tulee kuitenkin ajaa kaukolämpöyhtiön muutosta ja valmistaa yhtiötä edessä olevaan murrokseen.

Lisätietoja

Hankkeen toteutti Energiateollisuudelle Deloitte. Lisätietoja hankkeesta antaa Jenni Männistö. Jennin tavoittaa puhelimella numerosta 020 755500 ja sähköpostilla osoitteesta jenni.mannisto@deloitte.fi.

Hankkeen loppuraportti löytyy [täältä](#) tai ET:n nettisivuilta www.energia.fi, materiaalipankista (julkaisut, kategorioilla kaukolämpö- ja jäähdytys).

Terveisin
Antti Kohopää

*Jakelu: ET:n kaukolämpöjäsenet
Tiedoksi: ET:n henkilöstö*