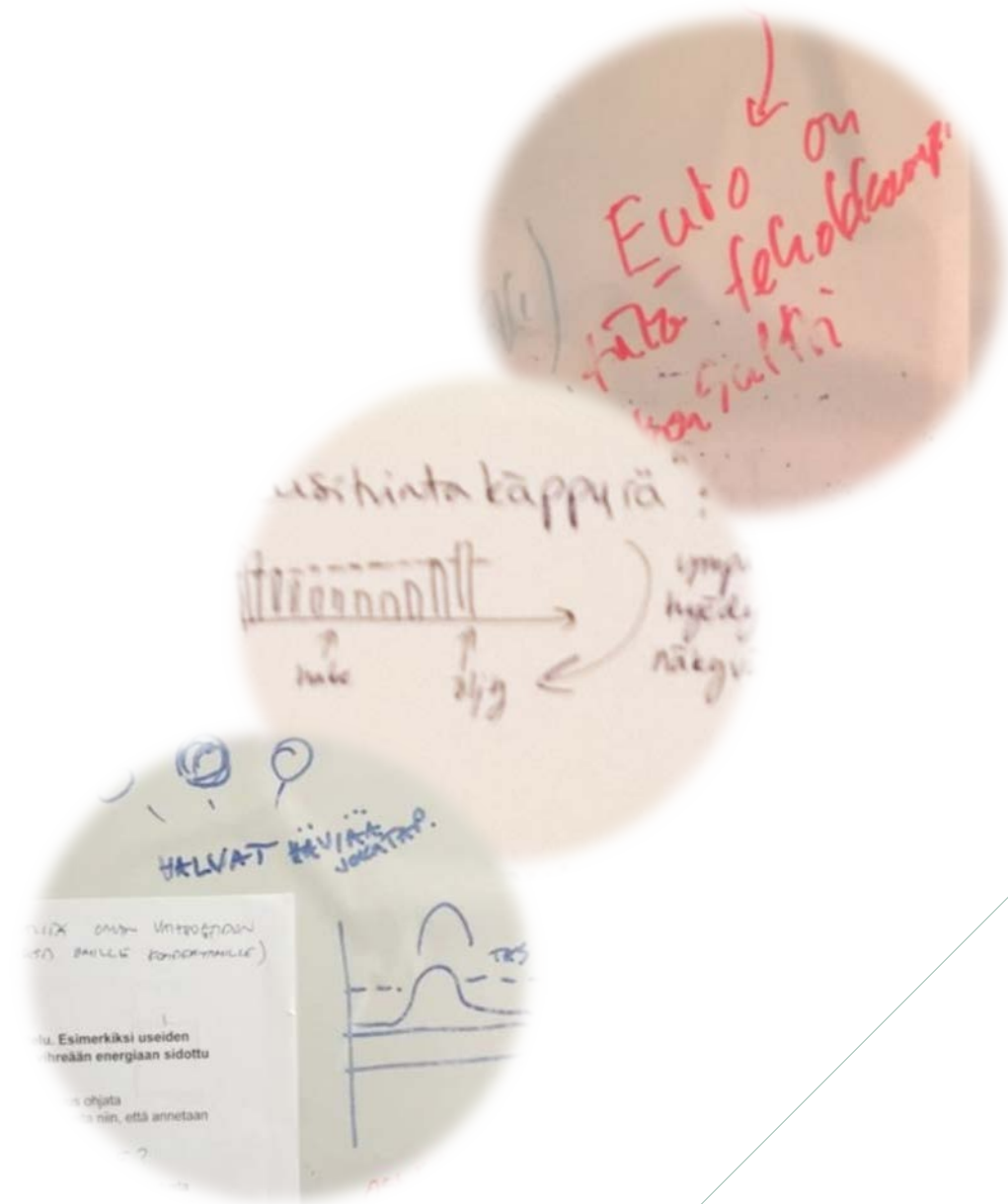


# Asiakkaiden huomioon ottaminen kaukolämmön hinnoittelussa



# Työn tausta ja tavoitteet

Kaukolämpöalan strategian mukaan asiakkaat otetaan mukaan liiketoiminnan kehittämiseen. Halutaan löytää uusia asiakkaita ja kaukolämpöyrityksiä hyödyttäviä joustavampia toimintamalleja ja ratkaisuja.

Kaukolämmön asiakkaat pitävät hinnoittelua ja hinnan muodostumista epäselvänä, mikä työllistää asiakaspalvelua.

Selvityksen tavoite on ollut kehittää tapoja, joilla voidaan lisätä asiakkaan ymmärrystä kaukolämmön sekä siihen liittyvien palveluiden hinnoittelusta, hinnan muodostumisesta ja hinnalla saatavasta arvosta.

# Toteutus

Selvityksen pohjaksi laadittiin **kirjallisuuskatsaus**

Asiakasnäkökulmaa, asiakkaiden toiveita ja ideoita uusille toimintatavoille sekä hinnan ymmärrettävyyttä selvitettiin **haastattelemalla** asiakaspalvelun, suurasiakkaan ja pienasiakkaan edustajia

Kirjallisuuskatsauksen ja haastattelujen tulosten sekä ohjausryhmän keskustelujen pohjalta laadittiin **idea-aihioita**

Energiateollisuuden, kaukolämpöyhtiöiden ja eri asiakkaiden edustajien **työpajassa** kehitettiin idea-aihioita eteenpäin ja valikoitiin kehitysehdotuksista käyttökelpoisimmat

Saatua aineistoa täydennettiin ja raportoitiin kirjallisesti



# Kirjallisuus katsaus

## *Asiakkaiden näkemys kaukolämmön hinnoittelusta*

### **Luotettava kokonaispalvelu**

Yhtiön asiantuntemukseen, ammattimaisuuteen ja puolueettomuuteen luotetaan.

### **Epäselvä hinnoittelu**

Hinnoittelu on monimutkaista ja se on esitetty teknisellä kielellä. Kausittain muuttuva hinnoittelu lisää epäselvyyttä.

### **Yhtiöiden passiivinen imago**

Viestintä on usein vain palautteisiin reagoimista ja aktiivista oma-aloitteisuutta odotetaan enemmän.

### **Vähäiset**

### **vaikutusmahdollisuudet**

Esim. käyttäjille ja tuottajille edullista kulutushuippujen leikkaamista on hyödynnetty vielä vähän.

Aineistona asiakastyytyväisyyskyselyjä, tutkimusraportteja, selvityksiä kotimaassa ja ulkomailla

# Asiakaspalvelun ja asiakkaiden haastattelut

## *Esiin nousseita tarpeita ja kehittämistoiveita*

Tarvitaan **lisää neuvottelua** suoraan asiakkaan kanssa

Henkilökohtaiseen palveluun aikaa

**Kysyntäjouston** lisää vaihtoehtoja

Lisää havainnollista, selkeätä ja samalla runsaampaa **viestinnän oheismateriaalia**

Tarvitaan **kilpailutilanteen tunnustamista** ja rohkeita uusia avauksia

Nykyisten asiakkaiden esille nostamista

**Keskustelua:** risujen lisäksi ruusuja

Matalaenergiarakentajien erityisasemaa harkittava

Hinnan ja **hintakehityksen vertailua** kiinteistön muihin kuluihin

Asiakkaiden aktiivisuuden palkitseminen: säästöideat ja -kokeilut

Edullisten ja kalliiksi miellettyjen **muutostöiden arviointi asiakkaiden kanssa**, esim. sähkölämmitteisten märkätilojen muuttaminen kaukolämpöön

Asiakkaiden kannustaminen energiansäästöön

# Kehittämisaamupäivän teemat

## *Idea-aihioista kehittämisehdotuksiin*

### A Hinta ja laatu

*Kaukolämpö kokonaispalveluna, hinnan muodostuminen, laatukokemus ja erilaisten asiakkaiden näkökulmat*

### B Joustava kulutus

*Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omaan laskuun, energiansäästötavoitteet ja kuluttajan talous*

### C Mukaan ottaminen

*Hinnoittelun kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa*

### D Viestintä ja vuorovaikutus

*Yhteistoiminta asiakkaiden kanssa, tapahtumat, internet ja muut mediat, reaaliaikainen hintatieto*

# Kehittämisehdotuksia

## *A Hinta ja laatu*

### **Kaukolämmön hinnan kuvittaminen**

Havainnollistava ja kattava kuvakokonaisuus, jonka avulla hinnan ymmärrettävyys paranee ja sen vaihteluista viestiminen helpottuu

Energiamaksun ja perusmaksun avaaminen sekä kausihinnoittelun, investointien ja palveluiden kuvaaminen kansantajuisin termein

Helppolukuisuutta tuo hinnan perusteiden esittäminen yleisellä tai/ja yksityiskohtaisella tasolla ja katsojan haluamalla tavalla eli kohderyhmäkohtaisesti

### **Kestävä Kaukolämpö! -kampanja**

Tuodaan kampanjan avulla esille tietoa kaukolämpöalan päästöjen vähentämisestä, kaukolämmön ekologisista ratkaisuista, kehittämisestä ja vaikutuksista aluetalouteen

Tapahtumia tuotantolaitoksilla, esitellään käytännössä esim. hukkalämmön hyödyntämistä. Viestinnässä tuodaan esiin esimerkiksi alan toimijoiden kehittämishankkeita

# Kehittämisehdotuksia

## *B Joustava kulutus*

### **Huippujuttu**

Kannustetaan ja tuodaan uusia käyttäjälähtöisiä työkaluja kulutuksen vähentämiseen erityisesti pakkaskausina kuitenkin mukavuutta säilyttäen.

Ymmärrettävää viestintää kulutushuippujen seurauksista ja konkreettisia, yksinkertaisia keinoja niiden leikkaamiseen

Mobiilitiedotus, infoillat ja nettisivu: konkreettista ja kansantajuista tietoa

Kevättalvisin muistutus edellisen vuoden huippujen leikkauksista syntyneistä säästöistä

### **Tasalämpö**

Kerrostalossa lämmitysjärjestelmän tasapainotus on suhteellisen pieni investointi, mutta sillä saadaan heti jopa 10 % lämmitysenergian säästöt.

Palveluntarjoajia on, mutta koottu puolueeton tutkimustieto puuttuu.

Viestintää toteutetaan valtakunnallisesti energiansäästöviikolla: kaukolämpöyhtiöltä luotettavia suosituksia palvelun toimittajista ja tietoa tasapainotuksen yhteishankinnasta.



# Kehittämisehdotuksia

## *C Mukaan ottaminen*

### **Kaukolämpö-TEAM**

Kaukolämmön omistajan, asiakkaan ja loppuasiakkaiden keskinäinen yhteiskehittely

Edetään pilotoinnin kautta, aloitetaan pienellä ryhmällä ja hyvin ajoitetuilla aiheilla. Tehdään tiimitoiminnasta mahdollisimman helppoa, kiinnostavaa, avointa, aidosti vaikuttavaa ja keskusteluun kannustavaa.

Ajoitus kausihinnoittelun käyttöönoton, hinnankorotuksen tai tuotannon investointien yhteydessä – tai esim. Kiinteistöliiton koulutuksissa

### **Hinta- ja tuotantodialogi**

Kaukolämmön hinnan määräytymistä voidaan ruotsalaisten kokemusten mukaan selventää asiakkaille huomattavasti muutaman tapaamisen aikana. Samalla nämä voivat tuoda omat toiveensa ja näkökulmansa esiin.

Ruotsalaisesta mallista sovellettu neuvottelu kaukolämmön hintaan vaikuttavista tekijöistä ja eri vaihtoehdoista

Edellyttää aitoa, tasapuolista neuvottelua

# Kehittämisehdotuksia

## *D Viestintä ja vuorovaikutus*

### **Kaukvideot**

Opastussivusto, jossa yhdistetään UKK (usein kysytyt kysymykset) ja opastusvideot

Käytetään alustana Energiateollisuus ry:n kaukolämpösivuja. Vaihtoehtona voidaan käyttää vaikkapa omaa Youtube -kanavaa. Lämpöyhtiöt ympäri Suomen voivat soveltaa tätä linkkinä omilla sivuillaan.

Opastus neuvoo ja rohkaisee tekemään turvallisesti niitä toimenpiteitä, joita voi tehdä itse. Sivusto voidaan hyvin linkittää sähköiseen talon huoltokirjaan.

### **Mobiilikaukolämpö**

Kaukolämmön tiedottava ja aktivoiva, viihdyttävä mobiilisovellus, joka tarjoaa reaaliaikaista tietoa kulutuksesta ja huoltokäynneistä, sekä tulevista kustannuksista.

Etäluentatietoa voidaan hyödyntää kiinteistökohtaisesti. Käyttäjä voi säätää, miten usein ja missä laajuudessa ilmoituksia tulee kännykkään.

Sähköisen huoltokirjan toiminnot (muistutukset, tehtävät, historiatiedot) voidaan yhdistää sovellukseen.

# Lisätietoja

Antti Kohopää / Energiateollisuus / [antti.kohopaa@energia.fi](mailto:antti.kohopaa@energia.fi)

Jani Päivänen / WSP / [jani.paivanen@wspgroup.fi](mailto:jani.paivanen@wspgroup.fi)