

Kemijärven Energia ja Vesi Oy:n vastaus valtuustoaloitteeseen 9.5.2025

Taustaa

Kemijärven Energia ja Vesi Oy (yhtiö) on vuonna 2024 kilpailuttanut taloushallinto- ja asiakaspalvelun ja tämän kilpailutuksen lopputuloksena palveluntarjoajaksi tuli paikallinen Tilipalvelu Varanka Oy. Palvelun laajuus ja esimerkiksi asiakaspalvelun aukioloajat ja tavoitettavuus on mitoitettu mahdollisimman järkevälle tasolle siten, että toisaalta voidaan varmistaa asiakaspalvelun laatu ja toisaalta palvelun kustannustehokkuus.

Valtaosa asiakaspalvelusta hoidetaan etänä: noin puolet näistä yhteydenotoista hoidetaan puhelimitse, toinen puolikas joko sähköpostitse tai verkkolomakkeilla. Palvelupisteessä asiointi on harvinaista, sillä asiakaskäyntejä on 1–2 viikossa. Palvelupiste on avoinna ma–ke klo 8.30–11.00 ja asiakaspalvelun tavoittaa puhelimitse ma–pe klo 8.30–11.00.

Vastine

Asiakkaita palvellaan eri tavoin, eri kanavin: palvelu asiakaspalvelupisteessä, puhelimitse, sähköpostitse tai eri verkkolomakkein. Kyseessä oleva asia määrittää usein myös järkevimmän kanavan ja palvelupisteessä asiointi ei aina välttämättä ole paras. Jo nyt asiakas voi hoitaa useita asioita Yhtiön verkkosivuilta löytyvillä lomakkeilla. Lomakkeilla varmistetaan se, että asiakas pystyy toimittamaan kerralla asiakaspalvelussa tarvittavat olennaiset tiedot ja asiakas pystyy tekemään tämän oman aikataulun mukaan. Kun tarvittavat tiedot on toimitettu, asiakaspalvelu pystyy toimimaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.

Sähköisten asiakaspalvelukanavien kehittäminen on ollut ja on yksi Yhtiön tavoitteista. Asiakaspalvelun resurssointi on yleisellä tasolla aina myös kustannuskysymys, sillä asiakaspalvelun kustannukset katetaan tuotteiden, tässä tapauksessa lämmön ja veden myynnin tuotolla. Yhtiön mahdollisimman tehokas toiminta kokonaisuudessaan varmistaa mahdollisimman alhaiset lämmön ja veden hinnat eli myös asiakaspalvelu on pystyttävä tuottamaan mahdollisimman kustannustehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Tällä tavoin yhtiö kantaa vastuunsa tuottaa asiakkailleen palvelun ja tuotteet mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti.

Asiakaspalvelun kontaktimäärien ja asiakkaiden valitsemien asiointikanavien perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että asiakkaat haluavat asioida nimenomaan puhelimitse ja sähköisesti. On oletettavaa, että jos sähköiset palvelut olisivat vielä nykyistä kehittyneemmät, olisi sähköisten kanavien osuus asiakaspalvelun kontaktimäärästä vieläkin suurempi. Yhtiön näkemyksen mukaan nimenomaan sähköisiä asiointikanavia tulee kehittää sen sijaan, että lisäresurssia, ja näin ollen lisäkustannusta, kohdistetaan asiakaspalvelun aukioloaikojen pidentämiseen. Yhtiön näkemyksen mukaan nykyiset asiakaspalvelun aukioloajat täyttävät sille asetetun laatuvaatimuksen myös asiakkaille, jotka eivät halua tai pysty sähköisiä asiakaspalvelun kanavia käyttämään.

Timo Jokinen
toimitusjohtaja
Kemijärven Energia ja Vesi Oy