

Vesihuolto 2019
16.5.2019



Heidi Rauhamäki
Johtava asiantuntija
Vesihuollon kehittämispalvelut

Pöyry Finland Oy | Hatanpääkatu 1 | 33900 Tampere
Puh. 050 411 2431
heidi.rauhamaki@poyry.com

Vesihuoltolaitoksen digitaaliset asiakaspalveluratkaisut – kokemuksia Suomesta ja maailmalta

DIGAPA-hanke: ”Vesihuoltolaitoksen digitaaliset asiakaspalveluratkaisut – Hyvä tapa toimia” on Vesihuoltolaitosten kehittämisrahaston ja kahdeksan osallistuvan vesihuoltolaitoksen rahoittama hanke, jossa:

- Määritellään vesihuoltolaitoksille toimintakäytäntöjä, joilla asiakaspalvelutoimintojen sähköistäminen otetaan haltuun.
- Tuotetaan ohjeistuksia: tavoitteena käsitteistön/terminologian yhdenmukaistaminen
- Helpotetaan muutosta, jossa asiakaspalvelun muotoja uudistetaan digitalisaatiota hyödyntäen.
- Alalle pyritään löytämään parhaat käytännöt, joita erikokoiset laitokset voivat tarpeen mukaan ottaa käyttöön

Lähtökohtana kehittämistyössä ovat vesihuoltolaitosten asiakkaiden tarpeet ja kuinka saada tuotettua asiakkaille käyttökelpoisia digitaalisia palveluita ottaen huomioon myös asiakkaiden vaihtelevia itsepalveluvalmiuksia.

Hankkeen ensimmäisessä vaiheessa on tehty selvityksiä vesihuoltolaitosten sähköisistä asiakaspalvelukäytännöistä Suomessa sekä muutamissa muissa maissa (Irlanti, Iso-Britannia, Ranska, Ruotsi, Viro, Norja, Tanska ja Itävalta).

DIGAPA-hanke päättyy marraskuussa 2019.

Asiakkaiden toiveita sähköisille palveluille

Vesihuoltolaitosten asiakkaat käyttävät laajasti muiden yhteiskunnan toimijoiden palveluja ja ovat monelta osin tottuneet asioimaan sähköisesti. Monet lähes päivittäin käytetyt palvelut, kuten vaikkapa pankkipalvelut määrittävät uudelleen asiakkaiden odotuksia. Asiakkaat odottavat palvelutilanteelta entistä enemmän joustavuutta, mukavuutta ja avoimuutta ja vähemmän byrokratiaa. Myös vaatimukset saada henkilökohtaista, itselle räätälöityä palvelua itse valitsemaan ajankohtana ovat kasvussa. Internet-pohjaisen kaupankäynnin seurauksena asiakkaat tulevat odottamaan ja vaatimaan vastaavaa palvelukokemusta myös asioidessaan vesihuoltolaitoksen kanssa.

Asiakkailta saadun palautteen perusteella vesihuoltolaitosten sähköisiä palvelukanavia toivotaan mm. sähköiseen asiointiin yleensä, kuten tunnistautumiseen palveluja käytettäessä, omien sopimus- ja asiakastietojen hallintaan, sähköisen allekirjoituksen käyttöön, kiinteistön omistajan vaihtuessa tietojen omatoimiseen toimittamiseen, liittymisprosessin sähköistämiseen ja sähköistä ajanvarauskalenteria esim.

vesimittarin vaihdon sopimiseen. Etäluettavien vesimittarien käyttöönotto nousee myös esille asiakkaiden toiveissa ja niiden yleistymisen mahdollistaisi myös uusien asiakaspalvelumuotojen kehittämisen, mm. vuotoepäilyistä tiedottamisen sekä reaaliaikaisen laskutuksen.

Kokemuksia digitaalisista asiakaspalveluista suomalaisilta vesihuoltolaitoksilta

Suomalaisilla laitoksilla tällä hetkellä yleisimmät sähköiset palvelut olivat kulutuslukeman ilmoittaminen sekä häiriötekstiviestipalvelu.

Useilla haastatteluista laitoksista oli vahva tahtotila erilaisten online-palvelujen kehittämiseen. Monilla laitoksilla nykyistä asiakastietojärjestelmää ei kuitenkaan ole suunniteltu digitaalisten palvelujen tarjoamiseen. Oleellista on myös varmistaa tietoturvallisuus, henkilötietojen suojaaminen (GDPR) sekä saavutettavuuslainsäädännön noudattaminen.

Sekä kansainvälisten että suomalaisten laitosten tarkastelun perusteella ”modernein” palveluratkaisu on tarjota asiakkaille online-palveluja erillisen asiakassivuston/-portaalin kautta (erityisesti palvelut, joissa lähetetään tietoja laitokselle).

Kaupungit/kunnat vaativat digitalisaatiota ja kehittävät omia järjestelmiään, joten vesihuoltolaitoksen on monesti mahdollista myös yhtenäistää käytäntöjä ja palveluita kaupungin kanssa.

Sähköisten palvelujen tarjontaa ulkomaisilla vesihuoltolaitoksilla

Vesihuoltoalan digitalisaatio ei vielä ole yleisesti kehittynyt pidemmälle muiden selvityksessä käsiteltyjen maiden vesihuoltolaitoksilla. Tarjottujen digitaalisten palvelujen taso ja määrä vaihtelee selvästi vesihuoltolaitoksesta toiseen.

Useilla tarkastelluista laitoksista on olemassa digitaalinen kanava vesimittarilukeman ilmoittamiseen ja vedenkulutuksen historiatietojen tarkasteluun.

Kotisivuilla voi olla myös asiakkaille tarkoitettu mahdollisuus luoda oma käyttäjätili, jonka kautta hoitaa asioita (esim. mittarilukeman ilmoitus tai tarkistus, sopimukset, laskujen maksu ja tarkastelu). Myös laskujen maksu ja tarkastelu on mahdollista nettisivujen kautta.

Vesihuoltolaitoksilla on usein kanava suunnitelluista häiriöistä kertomiseen asiakkaille sekä asiakkailla mahdollisuus ilmoittaa havaitusta häiriöstä vesilaitokselle tai selvittää paikallista vedenlaatua.

Osalla laitoksista on selvästi eroteltu yksityisasiakkaille ja yritysasiakkaille tarjotut palvelut.

Vesihuoltolaitosten sähköiset asiakaspalvelumuodot kehittyvät käytännössä

Vesihuoltolaitosten asiakaspalvelun muotojen uudistaminen digitalisaatiota hyödyntäen edellyttää monialaista osaamista mm. tekniikka-alueista, joiden edustajia vesihuoltolaitoksilla ei ole aiemmin työskennellyt. Meneillään olevassa hankkeessa tuotetaan vesihuoltolaitoksille ohjeistuksia, joissa käsitellään mm. yhdenmukaista käsitteistöä, tietoliikennepalvelujen tilaamisen mallia, tietosuoja-asetuksen vaatimusten noudattamista sekä riskien tunnistamista. Näin saadaan kuvatuksi valittujen asiakaspalveluratkaisujen toteuttamiseksi tarpeelliset osatekijät ja osapuolet.

Vesihuoltolaitoksen asiakkaan kannalta on tärkeää varmistaa, että muutoksen seurauksena ei ole palvelun heikkeneminen ja kokemus työn teettämisestä asiakkaalla, vaan että kaikkien osapuolten toiminta helpottuu. Digitalisaatio tarjoaa vesihuoltolaitoksille erinomaisen mahdollisuuden parantaa palvelujaan samalla, kun toiminta tehostuu.