

## Asiakasesimerkki: Savon Voima Oyj

### Savon Voima tehosti asiakaspalveluaan ja otti käyttöönsä AtBusineksen ratkaisuun pohjautuvan asiakkaiden salkunhallintaohjelmiston.

Savon Voima on panostanut erityisesti suurasiakaspalveluun. Suurten sähkökäyttäjien sähkön hinta määräytyy yhteispohjoismaissa sähköpörsseissä, joissa hintavaihtelut ovat erittäin suuria. Näin ollen sähkön ostotavalla ja riskienhallinnalla on iso merkitys.

Oleellinen kilpailutekijä on sähkömarkkinoiden muutosten seuranta ja ymmärtäminen, jota Savon Voima tarjoaa asiakkailleen. Analyysit perustuvat kahteen kivijalkaan; pohjoismaisilla sähkömarkkinoilla hintatason määrävien fyysisten realiteettien mallintamiseen ja ymmärtämiseen sekä vallitsevan markkinamentaaliteetin ja dynamiikan havainnoimiseen.

AtBusineksen toimittaman järjestelmän oleellinen hyöty on kaupankäynnin tilanteen ja käytyjen kauppojen välitön havainnointi selkeänä ja graafisena kuvana. Järjestelmä mahdollistaa entistä paremman päätöksenteon kaupankäynnissä kun tilanteen analysointi ei enää pohjautu vaikeaselkoiseen datamassaan ja "tunnetason" analyysiin, vaan olennaiset parametrit ja muutokset ovat helposti havaittavissa. Asiakaskommunikointi on monipuolisempaa ja asiakkaat saavat mm. sähköpostiinsa tietoa tehdystä kaupoista ja toimeksiannoista. Raportoinnin laatu olikin yksi ratkaiseva tekijä palveluntarjoajan valinnassa.

"Parasta AtBusineksen järjestelmässä on sen muunneltavuus ja joustavuus Savon Voiman erityistarpeisiin. Yhteistyö AtBusineksen kanssa on sujunut erinomaisesti", toteaa **salkunhallintapäällikkö Juha Keski-Karhu Savon Voima Myynti Oy:stä**. "Yhtä hyvää toimijaa emme ole markkinoilta etsinnöistä huolimatta löytäneet."

#### Savon Voima Oyj

- Tuottaa ja markkinoi energiapalveluja koko Suomeen ja kuuluu kymmenen suurimman suomalaisen energiayhtiön joukkoon
- Omistajina 26 pohjoissavolaista ja keskisuomalaista kuntaa. Asiakkaita konsernilla on 105 000 ja henkilöstöä 460
- Tytäryhtiöinä Savon Voima Myynti Oy (sähkökaupan ja vesivoimatuotanto), Savon Voima Lämpö Oy (bioenergia, kaukolämmön sekä kaukolämmön ja sähkön yhteistuotanto) ja Savon Voima Verkko Oy (sähköverkon toiminta ja sähkön siirto)

#### Tarpeet ja tavoitteet

- Asiakaspalvelun tehostaminen Extranet-palvelun ja tehokkaamman asiakaskommunikaation avulla
- Sähkömarkkinoiden muutosten seuranta ja ymmärtäminen laadukkaamman raportoinnin avulla
- Kaupankäynnin tilanteen ja käytyjen kauppojen välitön havainnointi selkeänä ja havainnollisena graafisena kuvana
- Entistä tehokkaampi päätöksenteko, joka ei perustu vaikeaselkoiseen datamassaan tai "tunnetason" analyysiin vaan olennaiset parametrit ja muutokset ovat helposti havaittavissa

#### Ratkaisu

**AtBusiness Project CRM**, asiakashallintaan ja projektitoiminnanohjaukseen

**AtBusiness Framework for .NET**, standardipohjainen alustaratkaisu ja kehitysympäristö

**PARANNAMME  
ASIAKKAIDEMME  
KILPAILUKYKYÄ**