



## Etäluennalla lisää tehoa Järvi-Suomen Energian asiakaspalveluun

**Landis+Gyrin toimittama Gridstream-etäluentaratkaisu tuo Järvi-Suomen Energialle uusia työkaluja asiakaspalvelun ja innovatiivisten tuoteratkaisuiden kehittämiseen. Uusien energianhallintatyökalujen avulla asiakkaat voivat tarkkailla kulutustaan jopa tuntitasolla.**

Järvi-Suomen Energia Oy:n ja Landis+Gyrin pitkäaikainen yhteistyö sai jatkoa, kun verkkoyhtiö päätti siirtää koko 100 000 asiakasta käsittävän asiakaskuntansa etäluennan piiriin vuosina 2011-2013. Verkkoyhtiön asiakkaista noin 20 000:lla oli jo käytössään Landis+Gyrin etäluettava mittari, joiden mittaustiedot verkkoyhtiö käsitteli Gridstream AIM-järjestelmällä.

Lähtiessään laajentamaan etäluentaratkaisuaan koko asiakaskunnalleen Järvi-Suomen Energia asetti tarkat kriteerit etäluentaratkaisulle ja sen tarjoajalle. Laajan ja kustannustehokkaan kokonaisuuden toimittajaksi haluttiin kokenut yhteistyökumppani, jonka osaaminen kattaa koko hankkeen elinkaaren älykkäistä mittareista projektinhallintaan ja luentapalveluiden tarjoamiseen. Ratkaisun teknisiltä ominaisuuksilta edellytettiin luotettavaa elinkaarta, ja toimintamallin piti tukea asiakaspalvelun ja verkon ylläpidon prosesseja. Järjestelmältä edellytettiin myös kykyä mukautua tulevaisuuden teknologiakehitykseen. Toimitettavan

ratkaisun oli oltava multienergiaratkaisu: sitä on voitava laajentaa mittaamaan myös kaukolämmön ja veden kulutusta.

### Kattava ratkaisu myös tulevaisuuden tarpeisiin

Landis+Gyrin tuote- ja palveluvalikoima vastasi Järvi-Suomen Energian vaatimuksia, joten pitkäkestoista ja toimivaa yhteistyötä voitiin jatkaa myös laajemman etäluentaratkaisun toteutuksessa. Myös Landis+Gyrin teknologia täytti verkkoyhtiön asettamat vaatimukset: etäluentajärjestelmän arkkitehtuuri on joustava ja avoin, ja se noudattaa alan viimeisimpiä standardeja. Avoimet rajapinnat takaavat järjestelmän joustavuuden myös tulevaisuudessa ja mahdollistavat sujuvat integraatiot uusiin järjestelmiin. Lisäksi järjestelmäratkaisuun tukee erilaisia tiedonsiirto-tekniikoita. Toimittajavalintaan vaikuttivat myös Landis+Gyrin kyky tarjota pitkäaikaisia etäluennan operointi- ja ylläpitopalveluita sekä aiempi projektinhallintakokemus mittavista etäluentahankkeista.

Järvi-Suomen Energian valitsema etäluentakokonaisuus sisältää 80 000 uuden mittarin toimituksen. Kustannustehokas ratkaisu hankittiin kokonais-toimituksena, jossa Landis+Gyr vastaa mittalaitteiden ja järjestelmän toimitamisen lisäksi hankkeen projektointista, koulutuksesta ja ratkaisun integraatiosta asiakkaan tietojärjestelmiin. Lisäksi kattavaan etäluentaratkaisuun kuuluu vuoteen 2018 asti kestävä etäluentapalvelu, jonka osaksi liitetään verkkoyhtiöllä entuudestaan käytössä oleva etäluentatekniikka ja mittaustietokanta. Etäluentapalvelussa

### Järvi-Suomen Energia Oy

Järvi-Suomen Energia Oy on osa Suur-Savon Sähkö -konsernia, joka toimittaa energiaa Järvi-Suomen alueelle noin 100 000 asiakkaalle. Konsernin liikevaihto vuonna 2010 oli 157,6 miljoonaa euroa. Järvi-Suomen Energian sähköverkon pituus on 26 060 kilometriä.



Älykkäiden mittareiden asennustyö ja etäluentajärjestelmän käyttöönotto tapahtuu vaiheittain. Näin etäluennan etuja päästään hyödyntämään jo projektin alkuvaiheessa. Etäluettavat mittarit asentaa Suur-Savon Sähkötyö Oy.

Järvi-Suomen Energia saa asiakkaan tuntipohjaiset kulutustiedot päivittäin asiakastietojärjestelmäänsä, lisäksi verkkoyhtiölle toimitetaan verkon tilaa ja sähkön laatua koskevat tiedot.

### Lisää laatua asiakaspalveluun

Järvi-Suomen Energia hyödyntää etäluennasta saatavaa tietoa erityisesti asiakaspalvelunsa kehittämiseen.

- Etäluenta tarjoaa meille monia etuja, joista haluamme myös asiakkaidemme hyötyvän. Reaaliaikaisen kulutustiedon myötä voimme parantaa asiakaspalvelumme laatua entisestään ja tarjota työkaluja asiakkaidemme energiankäytön tehostamiseen, toteaa Järvi-Suomen Energian toimitusjohtaja Arto Pajunen.

Etäluennan avulla verkkoyhtiö voi tarjota asiakkailleen kulutuksenmukaiset ja selkeät laskut, jotka auttavat asiakasta tehostamaan energiankäyttöään ja näin myös vaikuttamaan laskunsa loppusummaan. Asiakkaan ei myöskään

tarvitse enää nähdä vaivaa mittarinlukemien ilmoittamiseen. Muuttoluennat ja tariffinmuutokset voidaan tehdä etänä, eikä mittarinlukijan käyntiä tarvitse erikseen sopia ja odottaa.

Myös uusien energiatuotteiden ja -palveluiden kehittäminen tulee mahdolliseksi etäluennan myötä. Asiakkaille voidaan tarjota muun muassa henkilökohtaisia energianhallintatyökaluja, kuten Internet-palveluita, jotka auttavat asiakasta havaitsemaan kulutuksensa ongelmakohtia ja näin vaikuttamaan omaan kulutukseensa ja samalla ympäristön tilaan.

- Etäluennan mahdollistamat energianhallintatyökalut ovat jo lyhyessä ajassa herättäneet suurta kiinnostusta. Online-palvelussamme asiakkaamme pääsee tarkkailemaan omaa kulutustaan päivä- ja jopa tuntitasolla, Arto Pajunen kertoo.

Reaaliaikainen kulutustieto vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun myös

asiakaspalvelutilanteissa: asiakkaan päivittäisten kulutustietojen saatavuus helpottaa kommunikaatiota ja palvelu on nopeampaa

### Parempi verkonhallinta, tehokkaat prosessit

Asiakaspalvelun kehittymisen lisäksi verkkoyhtiö hyötyy etäluentaan siirtymisestä merkittävästi myös tehokkaampien ja laadukkaampien toimintaprosessien myötä, kun esimerkiksi mittarinlukemien käsittelyyn liittyvää työtä ei enää tarvita. Lisäksi reaaliaikainen tieto sähkön laadusta ja verkon tilasta auttaa verkon huoltotoimenpiteiden toteuttamisessa ja investointien suunnittelussa; verkon ja energianjakelun ongelmiin voidaan puuttua nopeammin ja ne voidaan kohdistaa tarkemmin.

**„Reaaliaikaisen kulutustiedon myötä voimme parantaa asiakaspalvelumme laatua entisestään ja tarjota työkaluja asiakkaidemme energiankäytön tehostamiseen“** Arto Pajunen, toimitus-

johtaja, Järvi-Suomen Energia

#### Lisätietoja:

**Landis+Gyr Oy**  
Salvesenintie 6  
40420 Jyskä

p. 014 660 100  
Fax 014 330 7510  
www.landisgyr.fi

## Monipuolinen Gridstream-ratkaisu

 Gridstream

### Teknologiamme

- + 80 000 älykästä mittaria (E450, E120) jotka mahdollistavat multienergia-mittauksen ja monipuoliset ohjaukset kuormien hallintaan
- + DC 450 -keskittimet
- + PLC PLAN ja 2G/3G -tiedonsiirto
- + Gridstream AIM -etäluentajärjestelmä
- + AIMIA-integraattorirajapinta
- + Dashboard-monitorointisovellus

Järvi-Suomen Energian etäluentaratkaisu kattaa yhtiön kaikki 100 000 asiakasta. Aiemmin käytössä ollut teknologia yhdistettiin osaksi uutta ratkaisua. Uudet etäluettavat mittarit asentaa Suur-Savon Sähkötyö Oy.

Landis+Gyr operoi ja ylläpitää etäluentaratkaisua. Järvi-Suomen Energia saa mittaustiedot käyttöönsä vaivattomasti ja etäluennan kustannukset ovat tiedossa pitkälle tulevaisuuteen.

Kokonaistoimitukseen sisältyy myös etäluentajärjestelmän integrointi verkkoyhtiön asiakastietojärjestelmään. Näin esimerkiksi asiakaspalvelu pääsee hyödyntämään mittaustietoja yhden järjestelmän kautta.