

## OSAKKEIDEN HANKINNASTA POHJOIS-SUOMEN ENERGIATIETO OY:LTÄ

KONSJ 11.03.2019 § 23

Valmistelija kaupunginjohtaja Timo Nousiainen:

Tornion Energia Oy pyytää Tornion kaupungin kantaa Pohjois-Suomen Energiatieto Oy:n (PSET) 34 osakkeen hankintaan.

Osakkeiden hankinta liittyy verkkoyhtiöiden uuden EnerimCIS asiakaspalvelujärjestelmän hankintaan. Tornion Energia kuuluu sähkön hankinnan ja myynnin osalta Oulunseudun Sähkönmyyntiin (OSM). Tornion Energia on hankkinut tähän asti myös asiakaspalvelujärjestelmän OSM:ltä ja Tornioon on ollut sijoitettuna kaksi OSM:n palvelumyyjää.

Vertailtaessa asiakaspalvelujärjestelmän hankintaa OSM:n ja PSET:n kautta erona on se, että OSM tarjoaa järjestelmän omalla alustallaan, mikä tarkoittaa sitä että Tornion Energia ei pääse suoraan vaikuttamaan esim. järjestelmän tietokantaan, laskutukseen tai perintään. PSET:n tarjoamassa mallissa asiakaspalvelujärjestelmä on niin sanottu "pilvipalvelu" ja asiakas (Tornion Energia) pääsee suoraan tietokantaan ja tässä mallissa laskutuksen ja perinnän järjestäminen siirtyisivät Tornion Energian vastuulle.

Alustavassa hintavertailussa uuden asiakaspalvelujärjestelmän käyttöönottokulut ovat OSM:llä 102 300 e ja PSET:llä 139 500 e. Vuosittaiset käyttökulut taas olisivat OSM:llä 292 200 e ja PSET:llä 143 000 e sekä henkilöstökulut päälle.

Energia-ala on jatkuvassa muutoksessa ja on odotettavissa, että energianmyynti ja hankintayhtiöt fuusioituvat suurempiin kokonaisuuksiin. Tornion Energian tulee kuulua hankinnan ja myynnin osalta suurempaan kokonaisuuteen. Tähän asti valinta on ollut OSM. Tornion Energia päätoimiala on sähkönsiirto ja tässä ratkaisussa on kysymys on sähkönsiirron asiakaspalvelujärjestelmästä. Kaupungin strategisena valintana on ollut toimia osana laajempaa kokonaisuutta (OSM) ja vastata siten energia-alan muutokseen. Asiakaspalvelujärjestelmän ottamiseen vahvemmin omalle vastuulle liittyy riskitekijänä toimialanmuutokset ja oman osaamisen varmistaminen. Toisaalta asiakaspalvelujärjestelmän käyttö ja sitä kautta asiakkaiden hallinta on keskeinen osayrityksen toimintaa. Mikäli järjestelmän hankinnassa päädytään PSET:n tarjoamaan malliin täytyy töitä organisoida uudelleen ja mahdollisissa konsernirakente uudistuksia täytyy harkita vahvemmin.

KAUPUNGINJOHTAJA TIMO NOUSIAINEN:

Konsernijaosto päättää antaa Tornion Energia Oy:lle luvan PSET:n osakkeiden hankintaan ja valtuuttaa Tornion Energia Oy valmistelemaan asiakaspalvelujärjestelmän hankintaa PSET:n kautta.

KONSERNIJAOSTO:

Hyväksyttiin.

Konsernijaoston kuultavana olivat Tornion Energia Oy:n toimitusjohtaja Jukka Järnström ja hallituksen puheenjohtaja Markku Taramaa klo 17.10-18.05.

---

KONSJ 08.04.2019 § 30

Valmistelija kaupunginjohtaja Timo Nousiainen:

Tornion Energia on valmistellut EnerimCIS asiakaspalvelujärjestelmän ostoa PSET:n kautta. Asiakaspalvelujärjestelmä on kriittinen osa Tornion energian asiakaspalveluprosessia.

Hankkimalla asiakaspalvelujärjestelmä PSET:n kautta asiakkuuksien hallinta saadaan paremmin omaan haltuun. Lisäksi omana työnä tehtynä se mahdollistaa henkilöstön tehtäväkuvien paremman yhteensovittamisen niin Tornion Energian kuin konsernitasolla.

KAUPUNGINJOHTAJA TIMO NOUSIAINEN:

Konsernijaosto päättää antaa Tornion Energia Oy:lle luvan asiakaspalvelujärjestelmän hankkimiseen PSET:n kautta.

KONSERNIJAOSTO:

Konsernijaoston kuultavana oli Tornion Energia Oy:n hallituksen puheenjohtaja Markku Taramaa klo 16.20-16.50.

Konsernijaosto ohjeisti Tornion Energia Oy:tä siten, että se käy neuvottelut Oulun Sähkömyynti Oy:n kanssa. Linjattiin neuvottelussa esille otettavia asioita. Konsernijaosto edellyttää, että kaupunginjohtaja osallistuu neuvotteluihin. Tämän jälkeen asia tuodaan uudelleen konsernijaoston käsittelyyn.

---