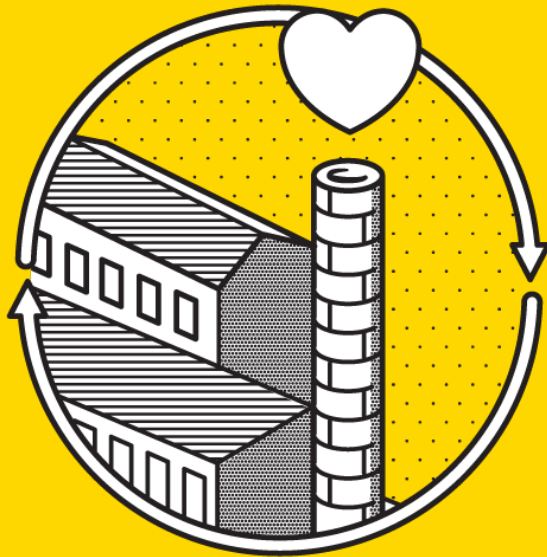


Kuopion Sähköverkolla tyytyväiset asiakkaat

EPSI Rating –toimialatutkimus 2024 (yritykset)





Tutkimuksen 6. tyytyväisimmät yritysasiakkaat

Kuopion Sähköverkko Oy:n asiakkaat arvioivat loppuvuodesta 2024 oman verkkoyhtiönsä (sähkönsiirto) toimintaa sekä pohtivat koko energia-alaan kohdistuvia mielikuviaan. Tutkimukseen haastateltiin valtakunnallisesti 2028 asiakasta. *(Epsi Ratingin toimialatutkimus)*

Kuluttaja-asiakkaat ja yritysasiakkaat (sis. taloyhtiöt) olivat eri kategorioissa. Tässä raportissa yritysasiakkaiden antamia arvioita. Kuluttaja-asiakkaiden tulosraporttia voit tarkastella [täältä](#).





Mikä on EPSI Rating -toimialatutkimus?

EPSI:n toimialatutkimukset ovat puolueettomia kansallisia tutkimuksia.

EPSI Rating tutkimusmalli pohjautuu viiden osa-alueen ympärille tehtyihin kysymyksiin, jotka kartoittavat asiakkaiden kokemuksia sekä mielipiteitä yrityksen tuotteista ja palveluista huomioiden osa-alueiden väliset yhteydet.

Tutkittavat osa-alueet ovat: imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu ja vastine rahalle.

Tulokset kerrotaan indeksipisteillä (0-100). Tyytyväisen arvosanan raja on 60-75 ja erittäin tyytyväisen yli 75 pistettä.





EPSSI-mallin osa-alueet

Imago mittaa yritystä koskevaa mielikuvaa ja brändiä luotettavuuden ja helppouden kaltaisilla parametreilla. **Odotukset** kuvaavat asiakkaiden vaatimuksia ja sitoutuneisuutta, ja niillä on vaikutusta arvioihin tuote- ja palvelulaadusta. **Tuotelaatu** koostuu esimerkiksi tuotteiden soveltuvuutta ja toimivuutta koskevista kysymyksistä, kun taas **palvelulaatu** käsittää esimerkiksi informointia ja saatua apua. **Vastine rahalle** suhteuttaa asiakkaiden arviot tuotteista ja palveluista sekä asiakaspalvelusta asiakkaan niistä maksamaan hintaan.

Asiakastytyvyyttä mitataan kolmella kysymyksellä, jotka käsittelevät kokonaistyytyvyyttä, suoriutumista odotuksiin nähden ja yrityksen vertaamista kuvitteelliseen täydelliseen toimijaan. Asiakasuskollisuus koostuu niin ikään kolmesta kysymyksestä, joilla mitataan todennäköisyyttä valita yritys uudelleen, sävyä, jolla asiakas kommentoi yritystä, ja todennäköisyyttä suositella yritystä.



Tulokset osa-alueittain

Toimialan keskiarvo suluissa sekä Kuopion Sähköverkon sijoitus suhteessa muihin yhtiöihin



Imago	72,9 (68,2)	6.
Odotukset	70,7 (67,3)	6.
Tuotelaatu	77,6 (72,1)	4.
Palvelulaatu	69,0 (66,4)	7.
Vastine rahalle	68,0 (66,2)	7.
Asiakasuskollisuus	67,3 (62,4)	7.
Asiakastyytyväisyys	68,0 (63,7)	6.

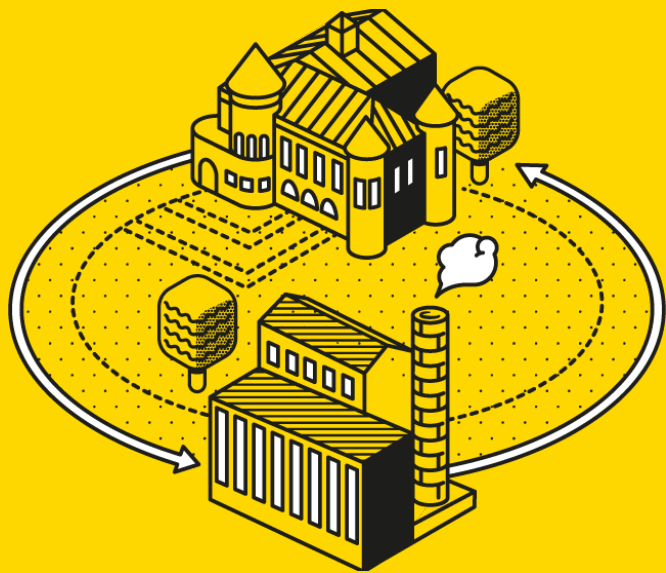




Kuopion Sähköverkon vahvuudet tutkimuksen perusteella

1. Toimitusvarmuus	79,9 (72,9)
2. Luotettavuus	75,9 (71,3)
3. Asiakkuuden vaivattomuus	74,9 (70,5)
4. Huolenpito asiakkaista	72,0 (65,8)





Kuopion Sähköverkon kehityskohteet tutkimuksen perusteella

1. Tieto, mistä saada henkilökohtaista palvelua 68,0 (72,0)
2. Kilpailukyky 68,4 (52,2)
3. Asiakkuuden arvostamisen tunne 68,8 (53,4)
4. Asiakasviestinnän odotuksiin vastaaminen 70,7 (62,9)
5. Digitaaliset palvelut* 75,1 (73,6)

* Kuluttajilta saadut pisteet 82,5, joten kehittämispotentiaalia on myös yrityksille kohdistuvissa digitaalisissa palveluissa



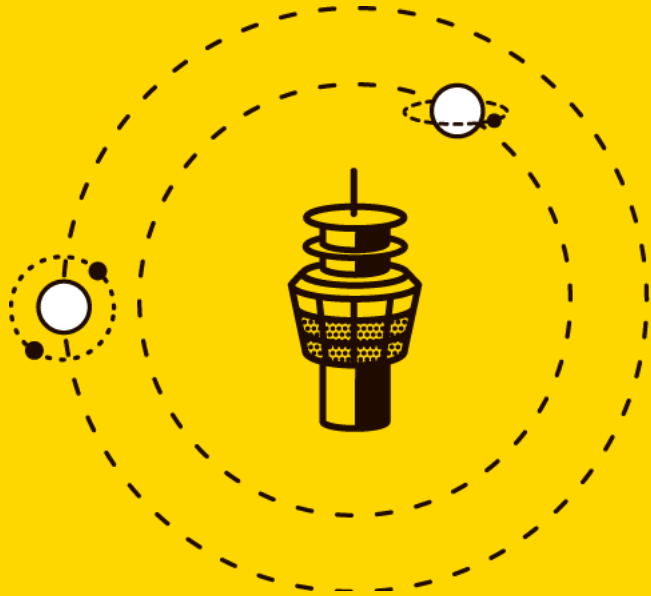
Väppi auttaa asiakasta

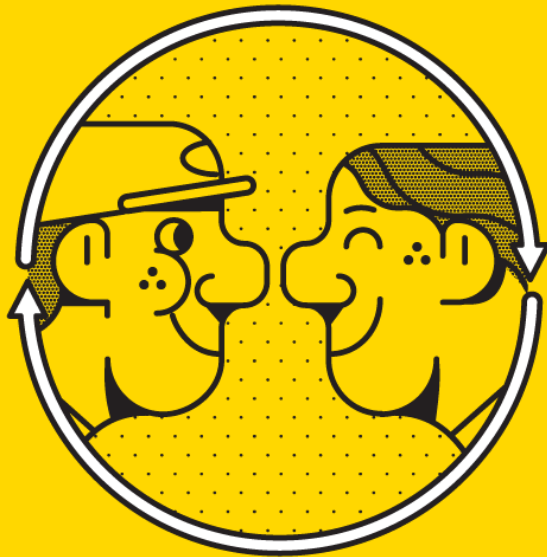
Vastaajista 71 % kertoi seuraavansa sähkönkäyttöään. Heistä kulutusta seurasi vuositasolla 21 %, kuukausitasolla 57 %, vuorokausitasolla 41 %, tuntitasolla 14 % ja varttitasolla* 3 %.

Väppi-sovellus on oiva apuväline mm. kulutuksen seurantaan.

Huom! Väppi on ladattavissa veloitusetta kaikille Kuopion Sähköverkon asiakkaille. Väpin lukuoikeuksia on myös mahdollista jakaa esimerkiksi yrityksen muille henkilöille.

*Väppi ei näytä vartin kulutuslukemia





Muita havaintoja

70 % asiakkaista ovat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Kuopion Sähköverkkoon.

Kuopion Sähköverkon kestävyysindeksi on toimialan 5. paras. Indeksillä huomioitiin kolme keskeistä ulottuvuutta: sosiaalisen, ympäristöllisen ja taloudellisen.

Kuopion Sähköverkkoon kohdistuvien reklamaatioiden määrät ovat alhaisia verrattuna toimialan keskiarvoon.

27 % vastaajista on saanut palvelua tekoälyn (chatbotin) avustuksella. Käyttäneet antoivat 72,7 (68,4) pistettä käytettävyydelle ja kokemukseksi, että chatbot auttoi asian selvittämisessä, 66,2 (66,6) pistettä. 69 % vastaajista on huolestunut tekoälyn kehityksestä.

