

# *Ajankohtaista datahubin asiakaspalvelussa*

Kehitystyöryhmä 21.3.2023



**FINGRID**  
Datahub

# Tukipalvelu & puhelinpalvelu

- Helmikuussa tikettejä: 1378 kpl
- Tikettitilanne tällä hetkellä hyvä
  - Tiketteihin vastataan parhaimmillaan saman päivän aikana, haastavammissa tiketeissä käsittelyaika muutaman päivän.
- Loppuasiakasyhteydenotot vähentyneet selvästi tammikuuhun verrattuna
  - Helmikuussa 72 loppuasiakastikettiä

## Puhelinpalvelu

- Vastaanotimme 62 puhelua helmikuussa.



8.3.2023



# Palaute liittyen loppuasiakkaiden ohjaamiseen asiakaspalveluista toiseen

- Olemme saaneet palautteita, joissa verkkoyhtiö ilmoittaa että myyjäyhtiöistä ohjataan enenevissä määrin loppuasiakas verkkoyhtiön asiakaspalveluun selvittämään eri tilanteita (vrt. prodat-maailma)
- Verkkoyhtiöllä ei enää datahubin myötä ole mahdollista samalla tavalla selvittää tai ottaa kantaa ko. tilanteisiin
  - Esim. käyttöpaikkatunnuskyselyistä ja käyttöpaikan katkaisu/kytkentätilanteista tai miksi myyjä ei saa sopimustaan voimaan tietyllä käyttöpaikalla

→ Moni tilanne selviäisi sillä, että myyjäyhtiön asiakaspalvelija tarkistaisi tilanteen datahubin käyttöliittymältä.



# Onko teidän yhtiöissä lisäkoulutustarpeita?

- Liittyen datahubin käyttöliittymän käyttökokemuksen lisäämiseen on mahdollista pyytää lisäperehdytystä datahubin asiakaspalvelulta
- Esim. ”Päivä asiakkaalla”, jolloin voidaan sopia että datahubin asiakaspalvelusta tullaan paikan päälle pitämään perehdytystä ja vastaamaan mahdollisiin kysymyksiin
- Mahdollista käydä yhdessä läpi datahubin käyttöliittymän eri toiminnallisuuksia osapuolen tarpeen mukaan





**Kiitos!**

