

Asiakaspalvelun ajankohtaistatsaus

Asiakastoimikunnan kokous 9.6.2022

Agenda

- Asiakaspalvelumme alkumetrit
- Huomioita, yllätyksiä, oppeja, vinkkejä..
- Nykytilanne / Datahub Tuki- ja puhelinpalvelu
- Nykytilanne / Laskutus
- Tavoitteemme
- Näin pääsemme tavoitteisiimme
- Yhteenveto

Asiakaspalvelumme alkumetreit

TUKO1

9.6.-24.6.2021

- Tikettejä
~350 kpl
- Uuden
äärellä,
opettelua

TUKO2

8.9.- 29.9.2021

- Tikettejä
~670 kpl
- Tuotantokäyt
tö onnistui
- Paljon
selvitettävää
ja korjattavaa

KEHA

19.11.-
6.12.2021

- Tikettejä
~600 kpl
- Fingrid
kontaktoi
osapuolia
~105 kertaa

GO-LIVE

21.2.2022

- Tikettejä jopa
250 kpl/päivä
- Puhelin-
palvelun
avaaminen
- Aukioloaika
arkisin 7-19

Huomioita, yllätyksiä, oppeja, vinkkejä..

Varaudu!

Käyttöönottoharjoitusten tapahtumamäärät eivät vastanneet tuotannon määriä, rajallisessa tuotantokäytön vaiheessa ei kerinnyt esiintyä/ei harjoiteltu hankalimpia käyttötapauksia.

Tunne asiakkaasi!

Toimialan valmius käyttää datahubia ja tuen tarve vaihtelee paljon. Kysy, kuuntele, ohjeista, perehdytä ja vaadi.

Viestintää ei voi tehdä liikaa!

Avointa, nopeaa, jatkuvaa, faktapohjaista viestintää.



Huomioita, yllätyksiä, oppeja, vinkkejä..

Yhdessä!

Webinaarit, toimivat seurantatyökalut (esim. ProjectTOP), yhteistyöpalaverit (myös ad hoc), Teams –kanavat (esim. järjestelmätoimittaja chatit), puhelut..

Muutoksenhallinta!

Muutos projektiorganisaatiosta palveluorganisaatioksi ei onnistu yhdessä yössä.

”Käyttöönottokrapula”...

Maalissa.. Mutta uusi matka on jo alkanut!



Nykytilanne / Datahub Tuki- ja puhelinpalvelu

- Saamme ~ 90 tukipyyntöä päivittäin
- Tukipyynnot kohdistuvat valtaosin “Rakenteellisten tietojen prosesseihin”
- Toiseksi suosituin “Muut palvelupyynnot”
- Tukipyyntöjen sisältö on parantunut huomattavasti käyttöönoton jälkeen! Kiitos! 😊
- Loppuasiakkaisen yhteydenottoja tukipalvelun kautta ~ 120 kpl.
- Puhelinpalvelussa olemme pystyneet erinomaiseen palvelutasoon.



Nykytilanne / Laskutus

- Laskutus tehdään kuukausittain jälkikäteen aina seuraavan kuukauden 5. arkipäivään mennessä.
- Käyttöpaikkojen osalta käytetään laskutuksessa asiakkaan käyttöpaikkojen määrää kuukauden viimeisen päivän ja tunnin mukaisesti. (kytketty, katkaistu tai rakenteilla)
- Olemme suorittaneet laskutuksen palvelusopimuksen mukaisesti.
- Laskutuksesta vain yksittäisiä yhteydenottoja.



Tavoitteemme

- Odotuksia vastaavan palvelutason saavuttaminen
- Nopeammin vastauksia palvelupyyntöihin
- Roolien ja toimintatapojen selkiyttäminen
- Saatujen kehitysehdotusten priorisointi ja toteuttaminen
- Net Promoter Score "NPS" ↑



Näin pääsemme tavoitteisiimme

- Asiakaspalvelu tiimin mitoitus on nyt operatiiviseen toimintaan suunnitellulla tasolla.
- Palveluidemme kehittäminen ja tarkastelu esim. puhelimen iltavuoron tarpeellisuus?
- Kysymme ja kuuntelemme, esimerkiksi Datahub Palveluiden käytettävyyssanalyysi, palautekyselyt, asiakashaastattelut, yhteistyötapaamiset..



Yhteenveto

- Arki yllätti asiakaspalvelun go-liven jälkeen
- Tavoitteet ovat selkeät ja toimenpiteitä on toteutettu
- Yhdessä kohti erinomaista asiakaspalvelua!

Kiitos!



FINGRID
Datahub