

Ajankohtaista datahubin asiakaspalvelussa

1.2.2023



FINGRID
Datahub

Tukipalvelu & puhelinpalvelu

- Joulukuussa vastaanotimme 1311 tukipyyntöä (~ 65 tikettiä/arkipäivä).
- Tammikuussa (18.1. saakka) olemme vastaanottaneet 951 tukipyyntöä (~ 73 tikettiä/arkipäivä).
- Tikettien käsittelyssä on tällä hetkellä hieman enemmän viivettä vrt. syksyn tilanne
- Avoimien tukipyyntöjen määrä per 19.1. n. 270kpl

Puhelinpalvelu

- Vastaanotimme 70 puhelua joulukuussa.
- Vuonna 2022 puhelumäärät olivat keskimäärin 3 – 4 puhelua/päivä



19.1.2023

Tikettien määrä viikossa



Loppuasiakasyhteydenotot

- Joulukuussa loppuasiakkaiden tukipyyntöjä vastaanotimme 175 kpl (vrt. marraskuu 97 kpl.)
- Tammikuussa vastaanotettu (18.1.2023 mennessä) 150 kpl loppuasiakastikettiä
- → Määrät huomattavassa nousussa
- Loppuasiakkaat löytäneet myös puhelinpalvelumme

Taustalla mm. useamman verkkoyhtiön kulutuksenseurantapalveluiden lopettaminen, jonka johdosta asiakkaat ohjattu datahubin loppuasiakasportaaliin

→ palautteet/kehitysehdotukset + neuvonnan ja tuen tarve loppuasiakasportaalissa yhteydenottojen pääsisältönä



”Pikaohje” peruutuksista tehty

- Ohjeen tarkoitus on toimia tukena yhtiöiden asiakaspalveluissa peruutustilanteiden hoidossa, jotta peruutukset menisivät heti toivotulla tavalla datahubiin, eikä peruutuksista tarvitsisi tehdä tukipyyntöjä
- Ohjeessa kuvailtu ranskalaisin viivoin peruutussyyn käyttöön ohjaavat tekijät, sekä ylätasen vaikutukset tasesopimukseen + mahdolliseen käyttöpaikan edeltävään sopimukseen
- Ohje kokousmateriaalien liitteenä, kehitystyöryhmän mahdollisten kommenttien ja korjausehdotusten jälkeen ohje julkaistaan



Kiitos!

