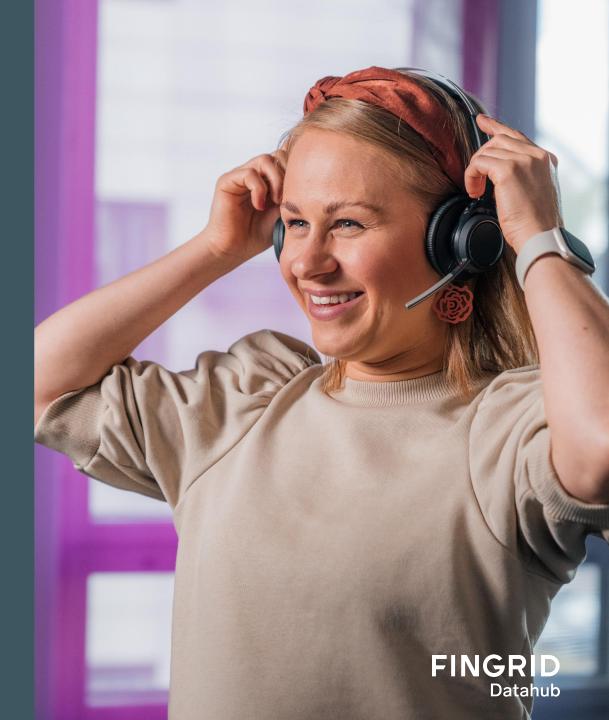
Ajankohtaista datahubin asiakaspalvelussa

Kehitystyöryhmä 21.3.2023



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

<u>Puhelinpalvelu</u>

Vastaanotimme 62 puhelua helmikuussa.





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





