

Ajankohtaista datahubin asiakaspalvelussa

Kehitystyöryhmä 21.9.2023

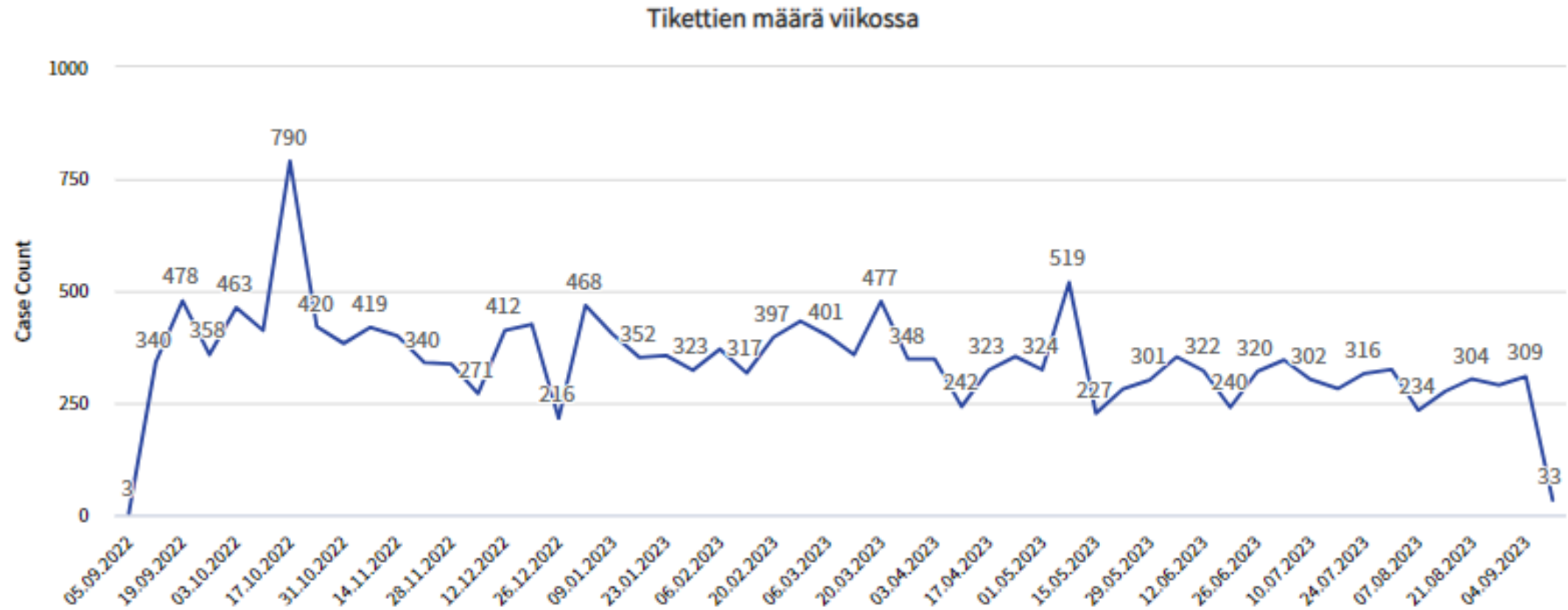


Tuki- ja puhelinpalvelun tilanne

- Kesäkuukausina (touko-elokuu) saimme keskimäärin 1350 palvelupyyntöä kuukaudessa.
 - ~ 100 palvelupyyntöä/kk vähemmän verrattuna talvikuukausiin
 - Vain yksittäisissä palvelupyynnöissä (operaattorin tehtävät) reagointiaika on ollut yli 3 arkipäivää.
- Puhelinpalvelussa oli kesäkuukausina hiljaista
 - 11 päivää jolloin ei tullut yhtään puhelua
 - Koko vuoden puhelinvastausprosentti 94%



Tikettien määrä viikossa 09/2022 alkaen



Myyjänvaihdot jotka palautuvat muuttona

- Tausta: sopimus solmittu myyjänvaihtona esimerkiksi vuotta ennen sopimuksen aloituspäivää
 - Kun sopimus ilmoitetaan datahubiin aikarajojen puitteissa, palautuu myyjänvaihtona sovittu sopimus muuttona
 - → Myyjä peruu sopimuksensa, mutta sopimukselle ilmoitetut asiakastiedot (esim. postiosoite) päivittyy asiakkaalle sopimuksen aloituspäivänä
- → Tilanteesta tiedotettu uutiskirjeellä elokuussa: pyydetty ilmoittamaan tiketillä, mikäli tällainen kauan aikaa sitten tehty sopimus (jonka aloitussyy ei vastaa toivottua) peruutetaan, jotta voimme tarkistaa, ettei asiakkaan osoite päivity vanhaksi
 - Onko tähän liittyen tullut havaintoja?



”Ajankohtaista asiakaspalvelusta” -webinaari

27.9.2023 klo 13-14

Käydään läpi mm.

- Datahubin avoimia tapahtumia ja niihin vastaamista / poistamista
- Kontrolliraportteja
- Takautuvia päättämisiä ja niihin liittyviä uusia ohjeistuksia
- Palveluntarjoajien toiminta datahubissa
- Ym.

Tervetuloa!

