

Asiakaspalvelun ajankohtaistatsaus

Kehitystyöryhmän kokous 2.11.2022

Nykytilanne / Datahub Tuki- ja puhelinpalvelu

- Saamme edelleen ~ 60-80 tukipyyntöä päivittäin
 - Näistä iso osa käsitellään edelleen saman päivän aikana
 - Pääasiassa tiketit palvelupyyntöjä operaattorille tai testaukseen / sertifiointiin liittyviä tukipyyntöjä.
- Puhelinpalvelussa hyvin vaihtelevia puhelumääriä (n. 1-12 puhelua per päivä)
 - Palvelutaso puheluihin vastaamisessa edelleen korkealla



Tikettimäärät viikossa

Tikettien määrä viikossa



Nostoja

- Eri peruutustilanteisiin liittyvää ”rautalanka”-ohjeistusta alettu työstää →
 - Osaan tilanteista vaaditaan linjausta ET:ltä
- Sähkömarkkinaosapuolen konkurssin myötä massapäättämistyökalun ensikäyttö
 - Työkalua tulee parantaa, koska nyt esimerkiksi peruutusten jälkeen toimintansa lopettaneen myyjän sopimukset palautuvat voimaan, vaikka ne on päätetty massatoiminnolla

AR01 Asiakkaan peruutus (=asiakas käyttää peruutusoikeuttaan)

1) Asiakas peruu sopimuksen ennen sopimuksen alkamista

- Sopimus ei saa voimassaoloaikaa ja edeltävät sopimukset palautuvat voimaan, jos niitä ei ole erikseen päätetty
- **Tasesopimusta ei synny peruuttavalle myyjälle**

2A) Asiakas peruu sopimuksen sopimuksen alkamisen jälkeen (taseikkunan ulkopuolelle) ja edeltävä sopimus on päättynyt kyseisen sopimuksen vuoksi

- Peruutettu sopimus saa voimassaoloaikaa taseikkunan puitteissa
- Edelliselle myyjälle lähtee DH-341-3-tapahtuma, jossa CreateAgreement päivämäärä XXX (=edeltävä myyjä voi ilmoittaa sopimuksensa jatkumaan vasta ko. päivästä alkaen)
- **Tasesopimus voimassa peruuttavalla myyjällä -11vrk taseikkunan sulkeutumisen sisällä, jolloin peruuttavalla myyjällä laskutusoikeus ko. voimassaolojaksolle (voimassaolojakson voi tarkistaa käyttöliittymältä)**
- Edeltävä verkkosopimus palautuu voimaan, jos sitä ei ole erikseen päätetty

2B) Asiakas peruu sopimuksen sopimuksen alkamisen jälkeen, käyttöpaikalla ei ole ennen tätä ollut voimassa olevaa sopimusta

- Peruutettu sopimus saa voimassaoloaikaa peruutuspäivään asti
- Peruuttavalla myyjällä säilyy laskutusoikeus **(+tasesopimus)** peruutuspäivään asti
- Vastaavasti peruuntunut verkkosopimus saa saman voimassaoloajan kuin peruutettu myyntisopimus

Kiitos!



FINGRID
Datahub