

# Asiakaspalvelun ajankohtaistaus

Kehitystyöryhmän kokous 6.9.2022

# Agenda

- Nykytilanne / Datahub Tuki- ja puhelinpalvelu
- Datahubin alkutaipaleen haasteita prosesseissa asiakaspalvelun näkökulmasta

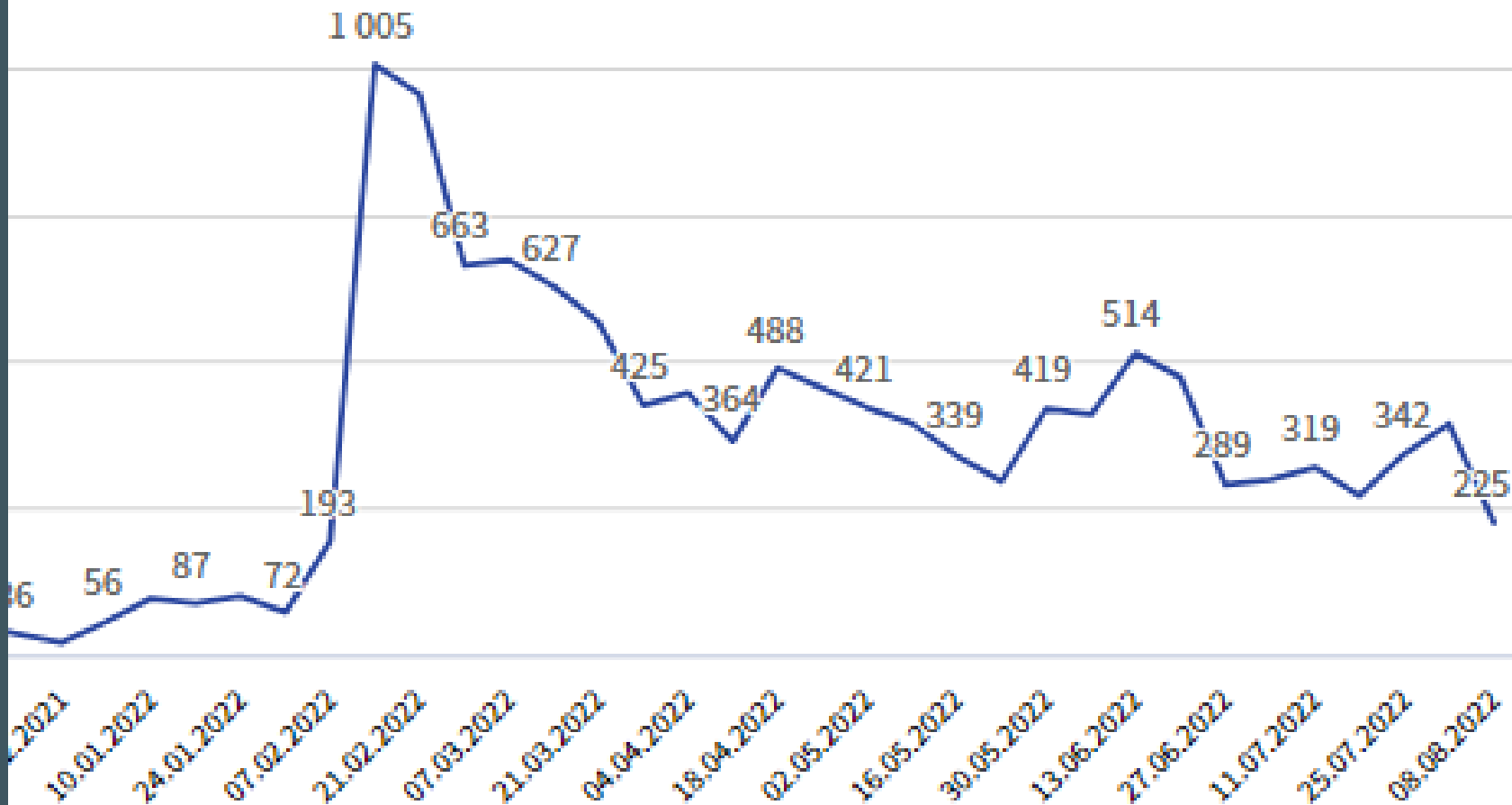
# Nykytilanne / Datahub Tuki- ja puhelinpalvelu

- Saamme ~ 60-80 tukipyyntöä päivittäin
- Tikettiruuhka saatu purettua kesän aikana
- Valtaosa tiketeistä käsitellään saman päivän aikana
- Tikettien aiheet pääasiassa:
  - Päätymispäivän saaneiden sopimusten peruutuksia
  - Päättämispäivän aikaistusta
  - Avoimien tapahtumien poistoja
  - Neuvontaa esim. katkaisuihin liittyen
- Loppuasiakkaisen yhteydenottoja tukipalvelun kautta ~ 165 kpl.
- Puhelinpalvelussa olemme pystyneet edelleen erinomaiseen palvelutasoon



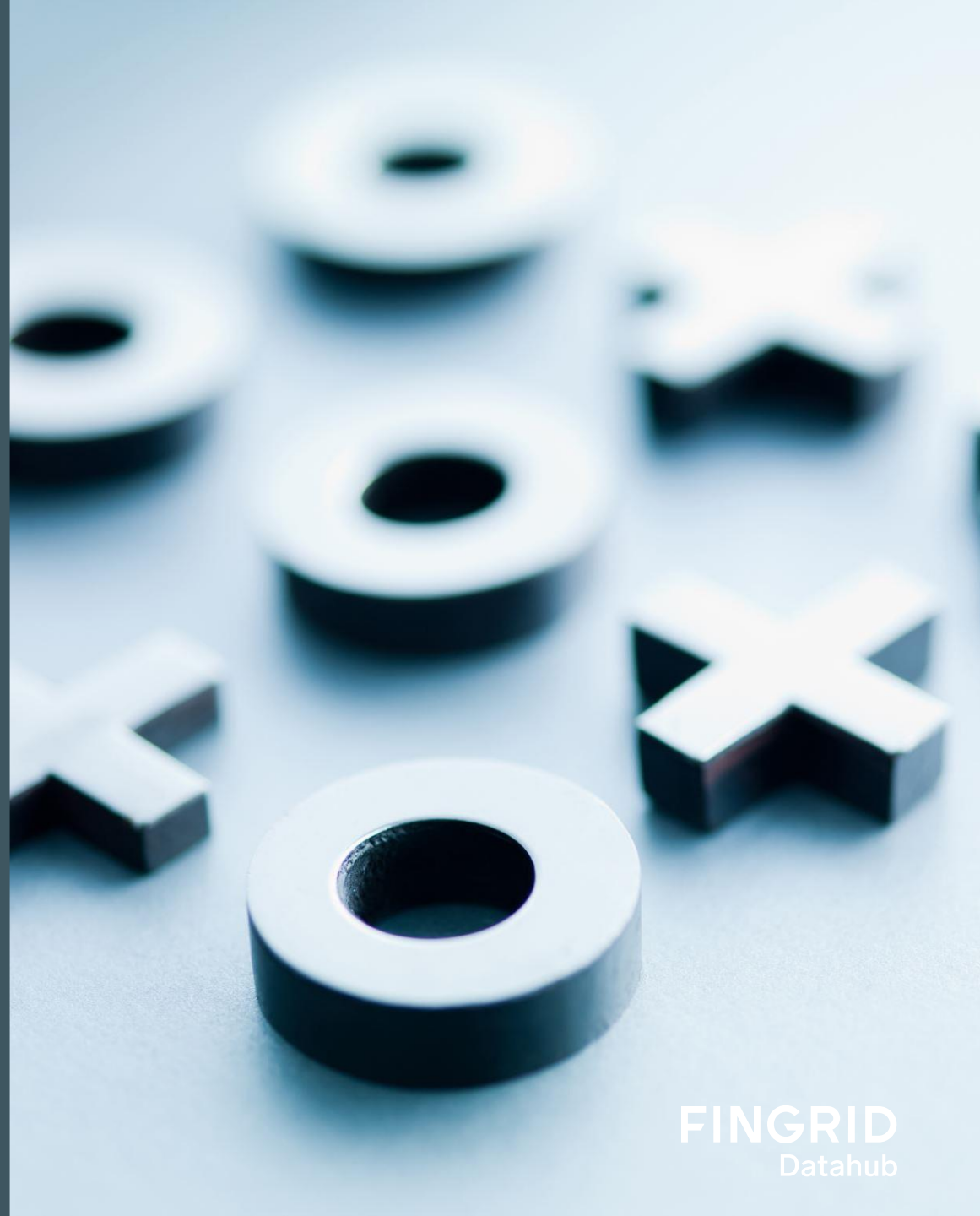
# Tikettimäärät viikossa

Tikettien määrä viikossa



# Datahubin alkutaipaleen haasteita prosesseissa asiakaspalvelun näkökulmasta

- Manuaalikäsittelyt (=operaattorin peruutukset) AR01 ja AR04-peruutusten jälkeen, sekä jo päättyneiden sopimusten jälkeen
  - Vaatii vielä ohjeistusta DH:n toimesta
- Henkilötietojen / tietosuojaloukkausten tutkiminen on välillä haasteellista, kun päivitystapahtumia yksittäisellä asiakkaalla on paljon
  - Osapuolten avoimien tapahtumien manuaalinen poisto
    - Vaatii vielä ohjeistusta komposiittiprosessin noudattamisesta
    - Selvitetään voisiko tiettyjä tapahtumia suorittaa (esim. päättyneiden sopimusten peruutus), vaikka DH:n säännöt eivät sitä enää sillä hetkellä sallisi
- DH-311-2 ei välity joissain tilanteissa verkoille koska tietoja yhteystietoriveillä duplikoituu
  - Ilmoitukset osapuolille sähköpostein



# Kiitos!



**FINGRID**  
Datahub