

Elenia Aina – Itsepalvelun kehittäminen

Projektin aikataulu: 9/2016

Projektin osapuolet: Elenia Oy, Futurice, Empower IM

Projektin tavoite:

Projektin tavoitteena oli vähentää asiakaspalveluun tulevien yhteydenottojen määrää, parantaa asiakaskokemusta ja edistää tietojen ajantasaisuutta luomalla Elenia Aina – palveluun erinäisiä itsepalvelutoimintoja.

Projektin kuvaus:

Vertailutyökalu toteutettiin järjestelmäkehitysprojektina Elenian yhteistyökumppanien, Futuricen ja Empowerin, toimesta vuoden 2016 aikana. Palvelu julkaistiin Elenia Aina – palvelussa syyskuussa 2016 osana laajempaa palvelun uudistusta.

Projektin tulokset:

Jotta asiakkaiden olisi helpompaa asioida itsepalveluna Elenian kanssa, toteutettiin Elenia Aina – palveluun mahdollisuudet päivittää yhteystietoja, palautustilinumeroja sekä häiriöviestintäasetuksia asiakkaan omilla tiedoilla. Näin tiedot pysyvät jatkuvasti ajan tasalla ja asiakkaita pystytään palvelemaan mahdollisimman tehokkaasti. Samoin asiakkaat pystyvät lisäämään ja poistamaan käyttäjätililtään asiakkuuksia, mikä on esimerkiksi isännöitsijöille ja energiakonsulteille oleellinen toiminnallisuus pystyäksään seuraamaan omien loppuasiakkaidensa sähkönkulutusta.

Tietojen päivitys tapahtuu REST – rajapintakutsuna Elenia Aina – palvelusta Elenian asiakastietojärjestelmään, joka validoi tapahtuman. Näin ollen päivitys tapahtuu reaaliaikaisesti ja ilman välikäsiä.

Tulosten hyödyntäminen ja mahdolliset jatkotutkimustarpeet:

Itsepalvelutoiminnallisuuksia kehitetään edelleen vuoden 2017 aikana. Tavoitteena on mahdollistaa mm. laskun eräpäivän siirto sekä sähköliittymätarjouksen tilaaminen itsepalveluna Elenia Aina – palvelun kautta hyödyntäen samoja rajapintoja kuin tässä projektissa.

Projektin tulosten arviointi:

Projektin tavoitteet saavutettiin suunnitelman mukaisesti.