

Liittymähinnoittelukartan päivitys ja soittoajanvaraus

Projektin aikataulu: 2016

Projektin osapuolet: Elenia Oy, Elenia Palvelut Oy, Futurice Oy

Projektin tavoite:

Liittymähinnoittelukartan tavoitteena oli luoda asiakkaalle itsepalvelu, jossa tarkastaa uuden sähköliittymän hinnoittelu, nykyisen liittymän kolmivaiheistus sekä lisäliittymän liittymismaksu.

Soittoajanvarauksen tavoitteena oli tarjota asiakkaalle mahdollisuus varata kalenterista itselleen parhaiten sopiva hetki, jolloin hän haluaa soitettavan Asiakaspalvelusta. Soittoajanvarauksen tavoitteena on myös laajentaa palvelun käyttö Elenia.fi ja Aina-palveluun. Liittymähinnoittelulaskurilta oli tavoitteena saada liittymää koskevat tiedot suoraan ajanvaraukselle.

Projektin kuvaus:

Elenian internet-sivujen liittymähinnoittelukartalla asiakas saa helposti itsepalveluna tiedon uuden sähköliittymän, nykyisen liittymän kolmivaiheistuksen sekä lisäliittymän liittymismaksuista. Hinnoittelukartta laskee hinnan myös liittymille, jotka sijaitsevat vahvistetun asemakaava-alueen ulkopuolella. Sijainnin merkitseminen on helppoa, sillä kartta on rakennettu verkkotietojärjestelmän sijaintitietojen päälle, ja se mahdollistaa etäisyyden laskemisen lähimpään muuntajaan ja aluehintojen näyttämisen. Liittymähinnoittelukartassa on lisäksi nähtävissä kiinteistörajat.

Asiakas saa tarjouksen uudesta liittymästä, ja jos tiedot on syötetty laskuriin oikein, Elenia sitoutuu laskurin tarjoamaan hintaan.

Liittymähinnoittelukartan yhteydessä tarjotaan soittoajanvarauskalenteri, josta voi varata keskusteluajan Elenian liittymämyyjän kanssa. Kalenteri integroituu asiakaspalvelun puhelinjärjestelmään, mikä takaa asiakkaille ajantasaiset ajanvarausvalinnat.

Projektin tulokset:

Liittymähintalaskurin avulla asiakas saa hintatiedon sekä toimitusaika-arvion omakotitalon tai kesämökin uudesta sähköliittymästä tai nykyisen liittymäkoon suurentamisesta kätevästi 24/7. Hintalaskuriin kehitettiin kuluvan vuoden aikana useita uusia ominaisuuksia, joiden myötä laskuri on entistä helppokäyttöisempi ja vastaa entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Laskuria kehitettiin muun muassa näyttämään alueiden aluehinnat sekä korotetut aluehinnat tapauksissa, joissa alueen vähimmäisliittymämäärä ei vielä ole täyttynyt

Hintalaskuria käytetään aktiivisesti ja tarjouspyynnöistä jo yli puolet lähetetään laskurin kautta. Asiakkaat ovat myös olleet hintalaskuriin erittäin tyytyväisiä.

Soittoajanvarauksen mahdollisuutta on hyödynnetty kasvavissa määrin tarjouspyyntöjen jättämisen yhteydessä ja asiakkaat ovat kokeneet mahdollisuuden yhteydenottoajan varaamisen hyvänä palveluna.

Projektin tulosten arviointi:

Liittymähinnoittelukartan tavoitteet on saavutettu suunnitellusti. Soittoajanvarauspalvelun kehitys on vaiheistettu kahteen osaan, joista ensimmäisen kehitysvaiheen tavoitteet on saavutettu suunnitellusti.

Elenia Oy

Osoite: PL 2 33901 Tampere Finland
Käyntiosoite: Patamäenkatu 7 33900 Tampere
Puhelin: 020 586 11
www.elenia.fi

Kotipaikka: Tampere
Y-tunnus: 2445423-4