

Asiakaspalvelun uudistaminen

Ilta Hekan kanssa 23.4.2025

Päivi Jokinen, asiakkuusjohtaja



Heka

Yleistä



Helsinki

Heka

24.4.2025

Päivi Jokinen

- Yhden kontaktin mallin kehittäminen ja kontaktien ohjaaminen oikeille tahoille
 - Perintä
 - Isännöinti
 - Korjaukset
 - Huolto ja siivous
- Viestinnälliset toimenpiteet asiakaskontaktien ohjaamiseen
 - Kotisivuilla
 - Porrastiedotteissa
 - Asukastiedotteet
 - Uutiskirje

Sähköiset palvelut



Sähköpostiliikenteen hallinta



Tampuurin asukassivujen käytön
tehostaminen ja lisääminen

Tulossa kampanja asukassivujen käytöstä

- Tiedottaminen ja asukassivujen markkinointi
- Webinaari
- Ohjevideoita
- Neuvontapalvelu



Asukaslomakkeiden kehittäminen

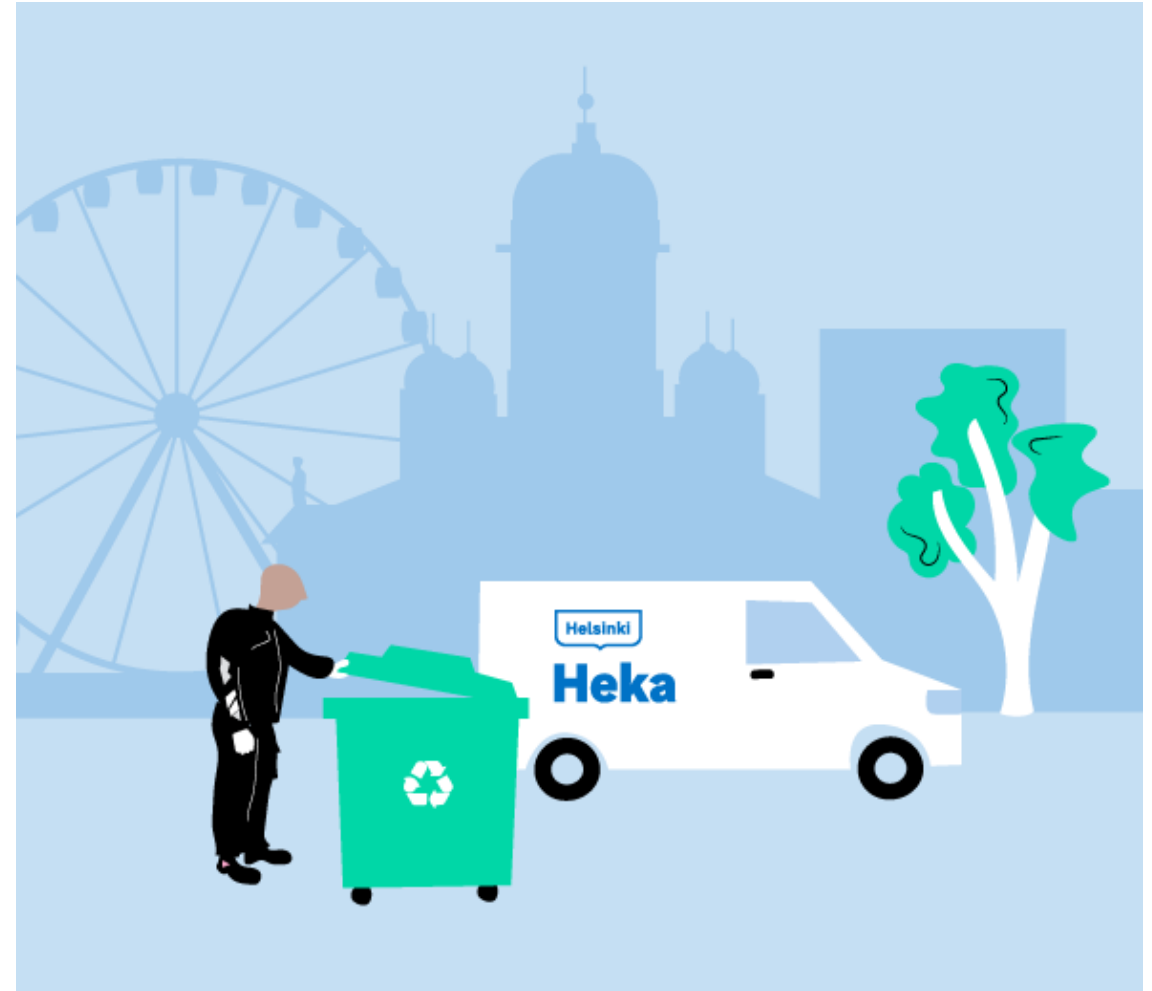
Puhelinpalvelut

- Puhelinpalveluaikojen tarkastelu
- Puhelinnauhoitteiden uudistaminen
- Puhelinvalikoiden ja –palvelun uudistaminen esim.
 - Vikailmoitukset
 - Vuokranmaksuneuvonta
 - Isännöinti
 - Muut asiat
- Vuokrasopimukset ja väistöasuminen > suora numero



Asiakaspalvelu toimistolla

- Toimiston aukioloajat tällä hetkellä
 - Tiistaisin 9-15
 - Keskiviikkoisin 9-12
ajanvarauksella
 - Torstaisin 12-15 ajanvarauksella
- Tarkastelemme paikan päällä tapahtuvaa asiakaspalvelua lyhentääksemme jonotusaikoja ja sujuvoittaaksemme asiointia



Tampuurin asukassivut

- Kulutukset
 - Aukkaat, joilla on Verto- tai Metec-vesimittarit, voivat tarkastella vedenkulutustaan asukassivuilta.
 - Päivitetty myös seurantanäkymän ulkoasua.
- Omatalous
 - Saldonäkymän muutos tulossa.
 - Uusi nappi, jolla voi tarkastella **tämän hetken** saldoa. Sivustolla voi samaan aikaan näkyä myös eri saldo, joka sisältää tulevaisuudessa erääntyviä veloituksia.



Tampuurin asukassivut

- Varaukset
 - **Nykytilanne:** autopaikkojen ja saunavuorojen varauspyynnöt. (tämä on ollut jo pidempään käytössä)
 - **Tulevaisuudessa:** mahdollisuus tehdä sopimus saunavuoroon tai autopaikkaan. Muutos vaatii vielä varauspalvelun kehitystä ja aikataulu on avoin.
- Vikailmoitukset
 - Seuraavassa julkaisussa on tulossa vikailmoitukseen laajempaa näkymää.

Kiitos!



Helsinki

Heka

Onni asuu Hekalla

Tarjoamme kohtuuhintaisen,
laadukkaan ja turvallisen kodin.

Tuotamme asumisen parasta arkea.
Olemme vuokra-asumisen vaikuttavin toimija.