

Hekan yhteinen asiakaspalvelu

Riitta Pulkka, asiakkuusjohtaja

Helsinki

Heka

21.11.2023

Ilta Hekan kanssa

Hekan yhteinen asiakaspalvelu

- Hekan aluetoimistojen asiakaspalveluhenkilöstö siirtyi kokonaisuudessaan Alppilaan Viipurinkadulle syyskuun alussa.
- Alkupäivinä keskityttiin järjestelmäkoulutukseen sekä perehdytykseen. Uutta työtä opetellessa työskentely oli hitaampaa, mutta nyt etenee jo sujuvammin.
- Yhteensä asiakaspalvelussa työskentelee nelisenkymmentä palveluneuvojaa, osin hieman eri tehtävänkuvilla.
- Asiakaspalvelupiste avattiin Viipurinkadulla 11.9.2023.

Asiakaspalvelun palveluneuvojat hoitavat:

- Kaikki asiakasneuvonta vuokrasopimukseen, vuokranmaksuun tai muihin Hekalla asumiseen liittyvissä kysymyksissä.
- Kaikki puhelimitse, sähköpostilla tai Tampuurin asukassivujen kautta tulevat yhteydenotot käsitellään tai välitetään eteenpäin oikealle taholle.
- Maksusopimusten, autopaikka- ja saunavuorovarausten teko.
- Vuokrasopimukset sekä peruskorjausten väistömuuttojen valmistelut ja sopimukset.
- Vikailmoitusten vastaanotto toimiston aukioloaikoina sekä Hekan puhelinvaihteen hoito.

Asiakaspalvelussa asiointi

- Viipurinkadun toimistolla voi asioida ajanvarauksella.
 - Huomioitthän, että ilman ajanvarausta voi asioida vain tiistaisin.
 - Ajan voi varata verkkosivujen kautta tai puhelimitse.
- Puhelinpalvelu on auki maanantaista perjantaihin klo 9-15.
- Poikkeusaukioloista tiedotetaan Hekan verkkosivuilla.
- Päivystysnumeroon voi soittaa kiireellisen vikailmoituksen ilta-aikaan, viikonloppuisin ja arkipyhinä.
 - Päivystysnumeroon vastaa Hekan sopimus Kumppani, joka välittää tiedon Hekan päivystäjälle.

Vinkkejä asiointiin

- Varaa aina aika etukäteen henkilökohtaiseen asiointiin. Palveluneuvoja voi näin valmistautua käyntiin ja asiointi sujuu nopeammin.
- Kiireetön vikailmoitus kannattaa tehdä asukassivujen kautta tai verkkosivujen lomakkeella. Sähköpostitse emme ota vikailmoituksia vastaan.
- Vältä sähköpostin lähettämistä. Asukassivuilta pääset tekemään ilmoituksia ja myös tarkastamaan vuokranmaksutilanteen.
- Asukassivujen kautta ilmoitukset ja yhteydenotot menevät suoraan oikealle käsittelijälle eikä tule turhaa viivettä kuten sähköpostin käsittelyssä.

Käsiteltyt yhteydenotot syys- marraskuu (7.9. - 15.11.)

- Hekan asiakaspalvelu on käsitellyt syksyn aikana
 - 17 744 puhelua
 - 22 674 sähköpostia
 - 9 776 palvelupyyntöä ja asukassivujen yhteydenottoa
 - 1 633 vuokrasopimusta
 - 538 väistöasuntotarjousta
 - Lukuisia autopaikkasopimuksia, saunasopimuksia yms.

Helsinki

Heka

Webbtjänsten
gör det snabbare
att uträtta dina
ärenden

anna en kontaktbegäran
om Mina e-tjänster
i kontakt med dig!

Helsinki

Heka

SPRINKLERI

112



AED

Chello/HeartStart

Helsinki

Työllisyyspalvelut

heka

HELSINGIN KAUPUNGIN
ASUNNOT OY

HELSINKI
STA
ESTA