Elnova uudistaa asiakaspalvelunsa TietoEnatorin avulla

Elnova toteuttaa laajamittaisen Asiakas 2000 –hankkeen, jonka aikana uudistetaan asiakaspalvelu ja kaikki keskeiset tietojärjestelmät. Hankkeen integraattorina toimii TietoEnator, joka vastaa myös mm. digitaalisen median osaprojektista. Muita yhteistyökumppaneita ovat Tekla, ABB, Telekolmio, Etrem, Enermet, Process Vision ja Visual Systems. Koko hanke tähtää vaivattomaan asiakkuuteen ja monipuoliseen palveluun.

Elnovan asiakkaalle uudistus näkyy viimeistään syyskuussa, jolloin otetaan käyttöön digitaalisen median projektiin kuuluva asiakaspalvelun reaaliaikainen työpöytä. Työpöytä on web-selainpohjainen käyttöliittymäratkaisu, joka integroi asiakaspalvelun kannalta keskeiset tietojärjestelmät. Ratkaisun ansiosta asiakaspalvelija pystyy saman puhelun aikana hoitamaan asiakkaan kyselyn, valituksen, tilauksen tai muutoksen valmiiksi asti. Aluksi intranettinä toteutettava ratkaisu laajennetaan myöhemmin palvelemaan extranettinä myös yhteistyökumppaneita. Lopullisessa muodossaan järjestelmä toimii myös internet- ja mobiiliratkaisuna. Silloin kuluttaja voi itsepalveluna tehdä vaikka sähköliittymätilauksen varmasti ja vaivattomasti.

Asiakas 2000 –hankkeen aikana on jo uudistettu asiakashallintajärjestelmä ja verkkotietojärjestelmä sekä tietoliikenne. Käytönvalvontajärjestelmää ja käytöntukijärjestelmää uudistetaan paraikaa.

Hankkeen valmistuttua Elnova pystyy tarjoamaan asiakkailleen entistä monipuolisempaa palvelua, parempaa informaatiota ja mm. vianhoidon nopeutumista.
? Tavoitteemme numero yksi on erinomainen asiakaspalvelu? , sanoo toimitusjohtaja **Erkki Puheloinen**.

Tätä nykyä Elnovaan tulee vuosittain puhelimitse noin 50 000 kyselyä laskuista ja myynnistä, 1000 kyselyä vikatilanteista ja 30 000 muuttoilmoitusta.

Asiakas 2000-hankkeen taustalla on sähkömarkkinoiden muuttuminen, joka pakottaa energiayhtiöt hakemaan uusia toimintamalleja. Erkki Puheloinen: ? Elnovan perusajattelun mukaisesti energiayhtiön ydinosaamisalueita ovat asiakasrajapinnan ja omaisuuden hallinta. Oman ydinosaamisemme tueksi olemme muodostaneet vahvan kumppaniketjun, jossa jokainen yritys keskittyy omaan osaamisalueeseensa, ja koko palvelutapahtuma nivotaan yhteen mahdollisimman tehokkaalla tavalla.?

Lisätietoja:
TietoEnator Energia, Ari Vanhanen, puh. (09) 862 60202, 0500-432 830
Elnova, Erkki Puheloinen, puh. (09) 220 3236, 0400-554 244

TIETOENATOR OYJ

Elnova on suuri eteläsuomalainen sähkön myynti- ja jakeluyritysryhmä. Ryhmään kuuluu Uudenmaan Energia Oy, Uudenmaan Sähköverkko Oy ja näihin läheisesti liittyvä Verkonrakentaja Wire Oy. Toimialueellaan Elnovalla on noin 108 000 asiakasta. Yritysten liikevaihto on 550 milj. mk ja henkilöstö 180 henkeä.

TietoEnator on yksi johtavista korkean jalostusarvon tietotekniikkapalvelujen toimittajista Euroopassa. Henkilöstön määrä on yli 10.000 ja liikevaihto 1,2 miljardia euroa. TietoEnatorin palveluja ovat konsultointi, tietojärjestelmien kehittäminen ja integrointi, käyttö ja verkonhallinta sekä ohjelmistopalvelut. Palvelut perustuvat vahvaan asiakastoimialojen tuntemiseen ja tekniseen

osaamiseen. Keskeisiä asiakastoimialoja ovat mm. telekommunikaatio, finanssi, julkiset palvelut, metsäteollisuus ja energia.

JAKELU

Keskeiset tiedotusvälineet