

Lindén: Elisan ja TeliaSoneran asiakaspalvelut yhä riittämättömällä tasolla

6.6.2008 13:55 — Kalevi Nikulainen

Viestintäministeri Suvi Lindén pyytää Elisalta ja TeliaSoneralta lisäselvitystä yritysten asiakaspalvelun kehityksestä myös loppuvuoden aikana. Näin halutaan hänen mukaansa seurata, ovatko yritysten toimet palvelujen parantamiseksi oikeita ja riittäviä.

- Olen tyytyväinen, että yritykset ovat ryhtyneet useisiin toimiin asiakaspalvelunsa parantamiseksi. Haluan kuitenkin jatkoselvityksellä varmistaa, että toimet tuottavat halutut tulokset, Lindén toteaa.

Lindénin mukaan Liikenne- ja viestintäministeriön toukokuun lopussa yhtiöiltä saamat selvitykset osoittavat tilanteen kohentuneen, mutta ei vielä tasolle, jota voidaan pitää riittävänä.

Jatkoselvitykset loppuvuoden kehityksestä on toimitettava ministeriöön viimeistään 28. marraskuuta.

Ministeriö pyysi maaliskuun lopussa Elisalta ja TeliaSoneralta selvitystä konkreettisista toimista, joihin ne aikovat ryhtyä asiakaspalvelun parantamiseksi vuoden 2008 aikana.

Huonompaan suuntaan

Syynä tähän oli se, että molempien yritysten asiakaspalvelu on ollut jo vuosia selvästi keskimääräistä huonompaa ja huononi entisestään vuoden 2007 loppupuoliskolla.

Molemmissa yhtiöissä asiakaspalveluun liittyviä yhteydenottotarpeita on nyt pyritty vähentämään ja siten nopeuttamaan asiointia. Myös asiakaspalveluhenkilöstöä on lisätty ja sitä on kohdennettu parantamaan ruuhkahuippujen palvelutasoa. Lisäksi asiakkaiden itsepalvelumahdollisuuksia on parannettu.

Elisa-konserniin kuuluvan Saunalahdessa asiakaspalvelu

ei vielä alkuvuonna ollut parantunut, mutta myönteistä kehitystä
luvataan kesän aikana.

<http://www.digitoday.fi/yhteiskunta/2008/06/06/lindn-elisan-ja-teliasneran-asiakaspalvelut-yha-riittamattomalla-tasolla/200815451/66>