

## Teleyritys ei vastaa

6.4.2009 11:54 — *Tuomas Linnake*  
[tuomas.linnake@digitoday.fi](mailto:tuomas.linnake@digitoday.fi)

Teleyritykset vastasivat harvimminkin sähköposteihin TNS Gallupin tutkimuksessa. Mutta sähköposti on yleisemminkin melko epävarma tapa ottaa yrityksiin yhteyttä.

Teleyritysten puhelinpalvelua on parjattu vuosikaudet, mutta asiakkaan on vaikea saada vastakaikua myös sähköposteihin, TNS Gallup kertoo. Yli puolet kaikista viesteistä jäi vaille vastausta tutkimuksessa.

Telealan (mobili) sisällä eri yritysten asiakaspalveluissa ei ollut huomattavia eroja.

- Vastaamattomien osuudessa ei viime aikoina ole telealalla tapahtunut erityisiä muutoksia, tutkimusjohtaja **Janne Myyry** TNS Gallupista kertoo.

Myös lehtimyynnissä vastataan keskimäärin vain noin joka toiseen sähköpostitiedusteluun, joskin alalla on myös yrityksiä, joiden asiakaspalvelu vastaa lähes 90 prosenttiin kaikista viesteistä. Pankkisektorilla jää vastaamatta keskimäärin joka kolmas sähköinen tiedustelu.

Kanta-asiakaspalvelut vastaavat kaikkein varmimmin. Kauppojen kanta-asiakaspalveluista K-Plussa vastasi mittaajaksolla jokaiseen sähköiseen tiedusteluun. Myös autonvuokrauspalvelut vastaavat viesteihin 90 prosentin varmuudella.

### **Kun vastataan, niinvastataan nopeammin**

Neljässä vuodessa kaikkien toimialojen viesteihin vastaamisaikojen keskiarvo on laskenut noin viidellä tunnilla 14,5 tuntiin. Kokonaan vastaamattomien viestien osuus kaikista viesteistä on kuitenkin pysytellyt lähes samana vuosien varrella.

Sähköyhtiöt sekä laajakaistoja tarjoavat yritykset olivat hitaimpia vastaamaan viesteihin, molemmilla toimialoilla vastaaminen kesti keskimäärin yli vuorokauden.

TNS Gallup on mitannut asiakaspalvelun nopeutta kuukausittain vuodesta 2001, ja mukana on joka kerta yli 150 asiakaspalvelua yli 20 toimialalta. Viimeisin katsaus

---

kattaa edelliset puoli vuotta.

Myyryn mukaan yrityksille lähetettävät sähköpostit ovat kullekin toimialalle sopivia tiedusteluja, joissa itse viestin vaikutus vastaamisalttiuteen on pyritty minimoimaan.

<http://www.digitoday.fi/mobiili/2009/04/06/teleyritys-ei-vastaa/20098968/66>