

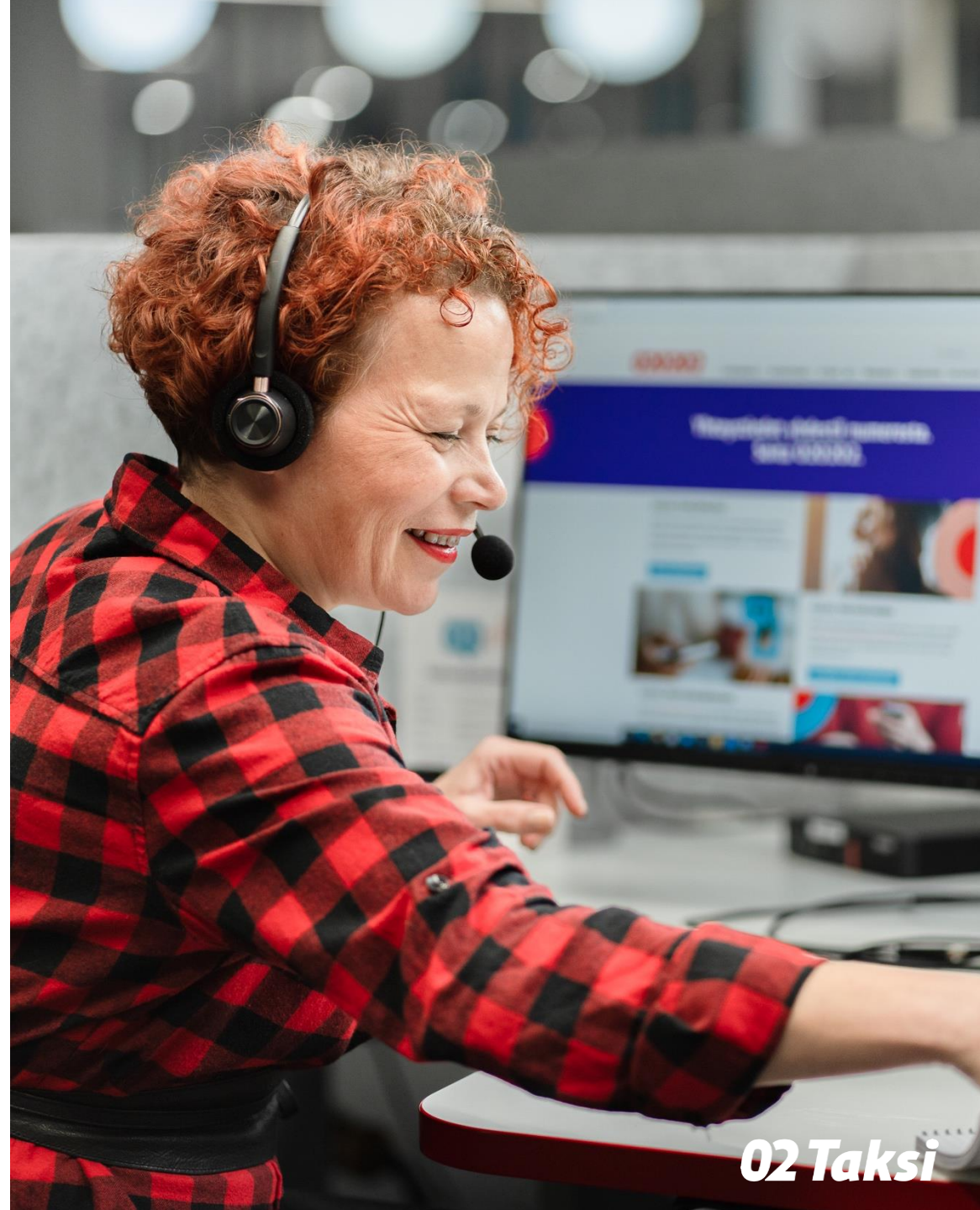
A photograph of three women smiling and talking, overlaid with a semi-transparent red filter. The woman on the left has curly hair and wears a red and black plaid shirt. The woman in the middle has long blonde hair, wears glasses, a grey cardigan, and a purple lanyard with a badge. The woman on the right has long wavy blonde hair and wears a light-colored button-down shirt.

020202 Palvelut Oy
Keusote vammaisneuvosto
25.4.2024

02 Taksi

Yleisiä havaintoja

- Kuljetusten välitys alkoi 1.3.2024.
- Alkuvaiheessa asiakaspalvelussa oli odotusten mukaisesti jonkin verran ruuhkaa, mutta tilanne on normalisoitunut nopeasti
- Kuljetusten välitys koko Keusoten alueella on täysin uutta, toisin sanoen käytännöt pitää luoda palvelusta saatavien kokemusten perusteella.
- Toiminnan käynnistymisen jälkeen on saatujen havaintojen perusteella mm. tarkennettu ohjausjärjestelmän parametreja, tehostettu päiväautojen ohjausta, säädetty hakusäteitä ja uloshuutoaikoja



Puhelutilastoja

Call type name	Month	1.3.	1.4.	15.4.
	Vastatut puhelut	313	293	265
	Puhelujen pituus ka. sek	224	128	112
	Puhelujen vasteaika ka. sek	265	53	19
	Luopuneet puhelut	129	28	26
	Luopuneiden odotusaika ka. sek	138	33	23
	KeusoteAspa	Jonotus 1-3min puhelut kpl	85	69

Asiakaspalautteet

- Virallisia palautteita / reklamaatioita saapunut 59 kpl
- Reklamaatioiden vakavuusaste luokitellaan asteikolla vähäinen – tavallinen – kärjistyvä – vakava
- Lisäksi reklamaatio voi olla perusteeton
- Saapuneista
 - Vakava 2 kpl
 - Kärjistyvä 2 kpl
 - Tavallinen 49 kpl
 - Vähäinen 1 kpl
 - Perusteeton / muu 5 kpl

Aiheita:

- Profiilitiedot
- Kuljetuksen myöhästymisen
- Kuljettajan käytös / toiminta
- Puhelinpalvelun vastaamattomuus (?)
- Keskuksen virhe
- Välipysähdykset ja niiden rajoitteet
- Kuljetus ei saapunut

Tarjoukset autoittain, esimerkki

KAIKKI	HYVÄKSYTTY	HYLÄTTY	EI VAST	HYVÄKSYMISPROSENTTI	HYLKÄYSPROSENTTI	VASTAAMATON, PROSENTTI
237	69	146	21	29	61	8
104	31	67	6	29	64	5
72	21	35	16	29	48	22
167	50	73	44	29	43	26
58	17	4	37	29	6	63
80	23	35	22	28	43	27
284	82	41	160	28	14	56
21	6	13	2	28	61	9
97	28	2	67	28	2	69
7	2	3	2	28	42	28
7	2	3	2	28	42	28
151	43	96	12	28	63	7

Kaikkien autojen keskimääräinen hyväksymisprosentti huhtikuussa 28%



Asiakaspalaute

- Asiakkaita varten on palautekanava palaute.keusote@020202.fi
- Palautteet mieluiten sähköpostitse, voidaan vastaanottaa myös puhelimitse