Asiakashallintajärjestelmä uudistuu

Parannamme palvelujamme

Itä-Savon Vesi uudistaa asiakashallintajärjestelmänsä loppuvuoden 2026 aikana.

Uudistuksen tavoitteena on kehittää asiakaspalvelua, tehostaa laskutusta sekä parantaa sähköisten palveluiden toimintaa ja häiriöviestintää.

Järjestelmävaihdon yhteydessä asiakas- ja sopimustiedot siirretään uuteen järjestelmään turvallisesti ja tietosuojavaatimukset huomioiden.

Nykyinen asiakasportaali on käytettävissä vuoden 2026 loppuun saakka. Uusi sähköinen asiointipalvelu avataan asiakkaille joulukuussa 2026.

Häiriöviestinnän kannalta on erittäin tärkeää, että asiakkaiden yhteystiedot ovat ajan tasalla. Pyydämmekin asiakkaitamme tarkistamaan ja päivittämään yhteystietonsa uudessa portaalissa mahdollisimman pian palvelun käyttöönoton jälkeen.

Mitä muutos tarkoittaa asiakkaalle?

Järjestelmäuudistus voi aiheuttaa tilapäisiä muutoksia palveluihin:

- asiakaspalvelun vasteajoissa voi esiintyä viiveitä
- verkkopalveluissa ja sähköisessä asioinnissa voi esiintyä lyhyitä käyttökatkoja
- laskujen ulkoasu tai lähetysajankohta voi siirtymävaiheen aikana poiketa normaalista
- asiakkaiden sopimukset ja käyttöpaikkatiedot siirtyvät automaattisesti uuteen järjestelmään

Asiakkaiden ei tarvitse tehdä erillisiä toimenpiteitä järjestelmävaihdon vuoksi.

Joulukuussa 2026 lähetettävä tasauslaskutus muodostetaan uudesta järjestelmästä. Sähköisissä laskutuskanavissa voi siirtymävaiheessa tapahtua muutoksia, joista tiedotetaan tarvittaessa erikseen laskutuksen yhteydessä.

Vaikuttaako muutos laskutukseen?

Laskutus jatkuu normaalisti. Mikäli järjestelmävaihdolla on vaikutusta laskujen lähetysaikatauluun tai toimitustapaan, tiedotamme asiasta erikseen.

Tietosuoja

Asiakastiedot siirretään uuteen järjestelmään turvallisesti ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Muutos ei vaikuta asiakkaiden oikeuksiin henkilötietojen käsittelyssä.

Lisätiedot

Lisätietoja järjestelmäuudistuksesta saa asiakaspalvelustamme:

Itä-Savon Vesi Oy
Puhelin: 0400 188 401
Sähköposti: rk.pelkonen@itasavonvesi.fi