

-Ympäristösi
hyväksi-



Kuntalaisen sähköiset palvelut jäteyhtiössä

Jätehuoltopäivät 2016

Lakeuden Etappi Oy

Pekka Kontio

-Ympäristösi
hyväksi-



LAKEUDEN ETAPPI OY

”Tarjoamme toimivaa jätepalvelua
asiakkaidemme ja ympäristömme hyväksi”

ISO 9001
ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification



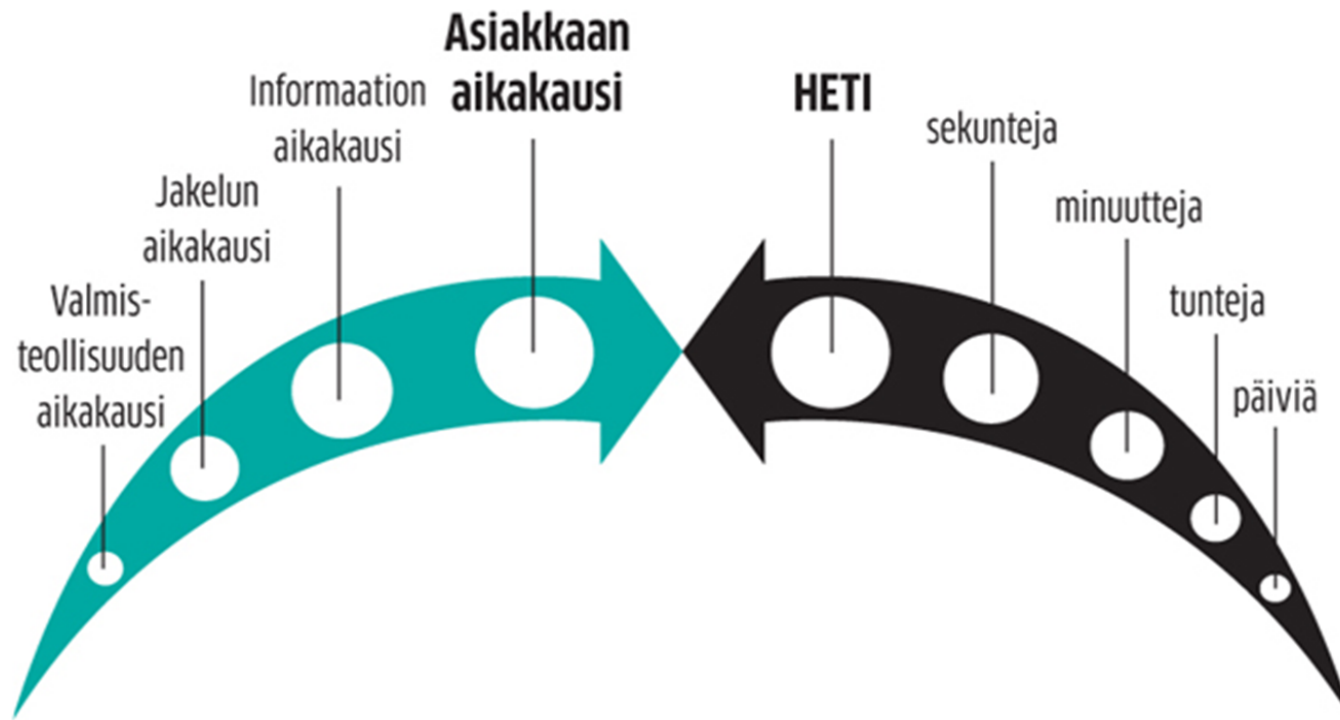
JÄTEHUOLTOA 8 KUNNAN ALUEELLA

- Asukkaita n.130 000 henk.
- Yhtiön lv 23 Milj.€
- Tyhjennyksiä 1,1 Milj.kpl
- Jäteasemia 11 kpl
- Asiointi käyntejä 100 000kpl/v



MAAILMA MUUTTUU

Asiakas päättää milloin, missä ja miten ottaa yhteyttä ja meidän pitäisi olla siellä palvelemassa



Asiakkaan aikakausi kohtaa nopeuden aikakauden. (Lähde: Forrester Research Inc.)

SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TARVE

- Jatkuva läsnäolo asiakkaalle 24/7
- Ajasta ja paikasta riippumaton




SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TARVE

- Yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa
 - Tilaukset
 - Päivitykset
 - Palautteet
 - Ohjeistusta, neuvontaa ja informaatiota
 - Raportointia

SÄHKÖISET PALVELU ALUSTAT

Käytössä Etapilla

- WWW.Etappi.com

- Facebook 

Seurannassa käyttöönottoa varten

- Twitter 

KOHDERYHMITTÄIN



JÄTEPISTEET JA JÄTEHAKU

PALVELUT

JÄTENEUVONTA

MAKSUT

ASIAKASPALAUTE

ASIOI VERKOSSA

Etusivu > Asioi verkossa



YKSITYISIASIAKKAAT



TALOYHTIÖT
JULKISET KIINTEISTÖT



YRITYSASIAKKAAT

LIITY ASIAKKAAKSI



OMAKOTITALO

Tee jätehuoltosopimus omakotitaloon



VAPAA-AJAN ASUNTO

Tee jätehuoltosopimus vapaa-ajan asuntoon

TEE MUUTOKSIA ASIAKKUUTESI



MUUTA TIETOJA JA PALVELUITA

Ilmoita asiakastietojen ja/tai palveluiden muutoksista



LOPETUS

Ilmoita meille tyhjennyksien lopettamisesta



KIMPPA

Ilmoita jäteastian ottamisesta käyttöön kimppa-astianä

TEE TILAUKSIA



YLIMÄÄRÄINEN TYHJENNYS

Tilaa ylimääräinen tyhjennys jäteastialle tai jätevesille



JÄTEASTIA

Tilaa jäteastia ja katso toimituksen ehdot



PALVELUYHTEENVETO

Tilaa tiedot käytössä olevista palveluista



JÄTEASTIAN PESU

Tilaa poltettavan jätteen astian pesu



ESITTEET

Tilaa Etapin esitteitä tai tiedustuslehtiä



KATSO SEURAAVA TYHJENNYS TAI HISTORIATIETOJA

Tarkista seuraavan tyhjennyksen aikataulu tai selaa tehtyjen tyhjennysten historiatietoja



MUU ASIA

Ota meihin yhteyttä muissa asioissa



KOHDERYHMITTÄIN



JÄTEPISTEET JA JÄTEHAKU

PALVELUT

JÄTENEUVONTA

MAKSUT

ASIAKASPALAUTE

ASIOI VERKOSSA

Etusivu > Asioi verkossa



YKSITYISASIAKKAAT



TALOYHTIÖT
JULKISET KIINTEISTÖT


YRITYSASIAKKAAT


LIITY ASIAKKAAKSI

 **TALOYHTIÖ**
Tee jätehuoltosopimus taloyhtiölle


 **KATSO SEURAAVA TYHJENNYS TAI HISTORIATietoja**
Tarkista seuraavan tyhjennyksen aikataulu tai selaa tehtyjen tyhjennysten historiatietoja

 **MUU ASIA**
Ota meihin yhteyttä muissa asioissa

TEE TILAUKSIA


 **YLIMÄÄRÄINEN TYHJENNYS**
Tilaa ylimääräinen tyhjennys jäteastialle tai jätevesille

 **JÄTEASTIAN PESU**
Tilaa poltettavan jätteen astioiden pesu


 **PERU JÄTEASTIAN PESU**
Peru pesupalvelu poltettavan jätteen jäteastioille

 **LAVA-TARJOUSPYYNTÖ**
Vuokraa tarpeisiisi sopiva lava kuljetuksineen

 **PALVELUYHTEENVETO**
Tilaa tiedot käytössä olevista palveluista

 **ESITTEET**
Tilaa Etapin esitteitä tai tiedostuslehtiä

LOMAKKEET

 **SIIRTOKIRJA JÄTEASEMALLE**
Siirtokirja jäteasemalle toimittamista varten

 **SIIRTOKIRJA JÄTEHUOLTOKESKUKSELLE**
Siirtokirja jätehuoltokeskukselle toimittamista varten


 **VAARALLISEN JÄTTEEN SIIRTOKIRJA**
Vaarallisen jätteen siirtokirja jäteasemalle toimittamista varten

 **JÄTTEEN PERUSMÄÄRITTELYLOMAKE**
Jätteen perusmäärittelylomake, jonka voit toimittaa Etapille sähköisesti

 **KAUPALLINEN ASIAKIRJA**
Biokaasulaitokselle toimitettava kaupallinen asiakirja

WEB RAPORTOINTI

 **KTRJAUDU**

 **OLEN UNOHTANUT SALASANANI**
Palauta unohtunut salasana

KOHDERYHMITTÄIN



JÄTEPISTEET JA JÄTEHAKU

PALVELUT

JÄTENEUVONTA

MAKSUT

ASIAKASPALAUTE

ASIOI VERKOSSA

Etusivu > Asioi verkossa



YKSITYISASIAKKAAT



TALOYHTIÖT
JULKISET KIINTEISTÖT



YRITYSASIAKKAAT

LIITY ASIAKKAAKSI



JÄTTEEN KÄSITTELY

Tee jätehuoltosopimus yrityksellesi

LOMAKKEET



SIIRTOKIRJA JÄTEASEMALLE

Siirtokirja jäteasemalle toimittamista varten



VAARALLISEN JÄTTEEN SIIRTOKIRJA

Vaarallisen jätteen siirtokirja jäteasemalle toimittamista varten



KAUPALLINEN ASIAKIRJA

Biokaasulaitokselle toimitettava kaupallinen asiakirja



SIIRTOKIRJA JÄTEHUOLTOKESKUKSELLE

Siirtokirja jätehuoltokeskukselle toimittamista varten



JÄTTEEN PERUSMÄÄRITTELYLOMAKE

Jätteen perusmäärittelylomake, jonka voit toimittaa Etapille sähköisesti

PAIKKATIETO HYÖDYNNETÄÄN

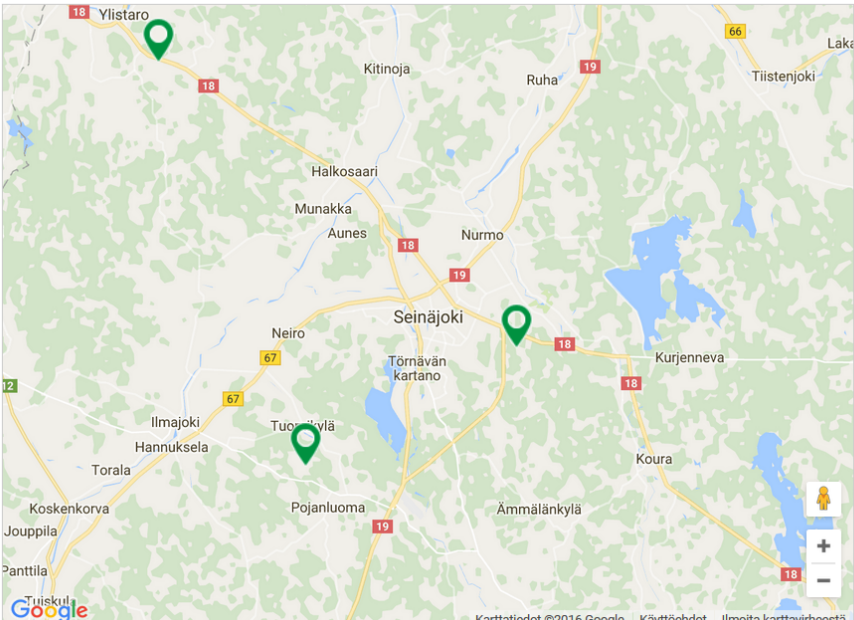
Etusivu > Jätepisteet ja jätehaku

JÄTEPISTEET JA JÄTEHAKU

Painekyllästetty puu (enintään 2 m3 erät) x Seinäjoki x tai Käytä sijaintiani

Aluekeräyspiste Ekopiste Jäteasema Jätehuoltokeskus

- Ilmajoki**
Laskunmäentie 15
- Seinäjoki-Nurmo**
Laulateentie 90 (ent. Saarentie)
- Ylistaro**
Pajatie 10



Karttatiedot ©2016 Google Käyttöehdot Ilmoita karttavirheestä

Mobiilituettuja
Sijainnin
huomioivat
opastukset

ASIAKAS KOHTAISTA INFORMATIOTA

TYHJENNYSTILANNE



Asiakasnumero: #01-0007600-00

HUOMI Jäteastiasii tyhjennyspäivä muuttuu tilapäisesti, mikäli tässä ilmoitettu tyhjennyspäivä osuu pyhäpäivälle (esim. jouluaatto tai pitkäperjantai).

Biojäte Poltettava jäte Lieke Pienmetallit Lasi Paperi & Keräyskartonki Muut

Tulevat tyhjennykset:

	Tyhjennysajankohta	Asiatilavuus	Tyhjennysväli
	vko41 14.10.2016	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko43 28.10.2016	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko45 11.11.2016	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko47 25.11.2016	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko49 09.12.2016	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko51 23.12.2016	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko1 06.01.2017	240 l astia	Kaksi viikkoa
	vko3 20.01.2017	240 l astia	Kaksi viikkoa

Aikaisemmat tyhjennykset:

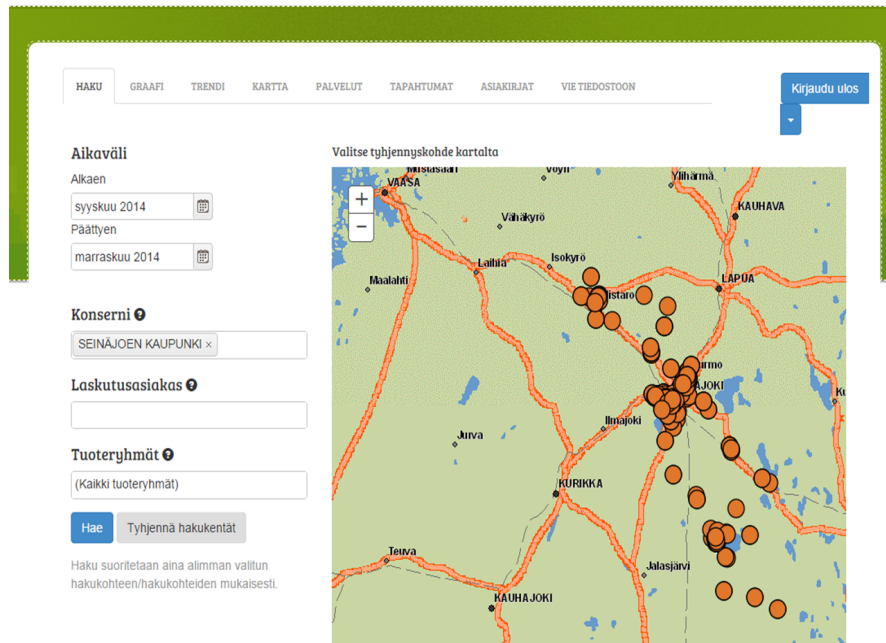
	Tyhjennysajankohta	Jäteastiamäärä ja -tilavuus	Tyhjennysväli	HUOMI
	30.09.2016, klo 16:51	1 kpl 240 l astia	Kaksi viikkoa	
	16.09.2016, klo 21:07	1 kpl 240 l astia	Kaksi viikkoa	
	02.09.2016, klo 18:44	1 kpl 240 l astia	Kaksi viikkoa	
	19.08.2016, klo 17:57	1 kpl 240 l astia	Kaksi viikkoa	
	05.08.2016, klo 16:31	1 kpl 240 l astia	Kaksi viikkoa	



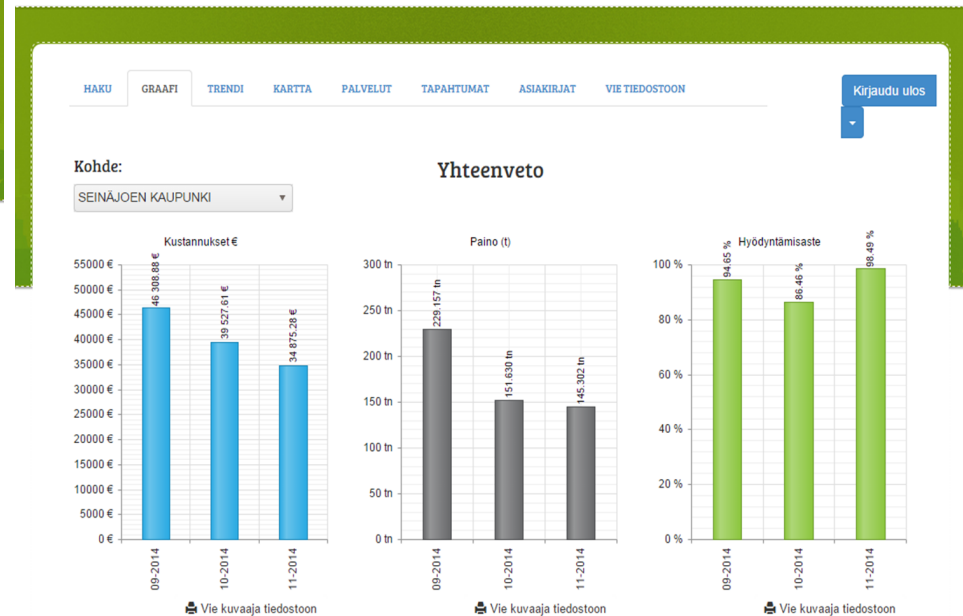
ASIAKAS KOHTAISTA INFORMAATIOA



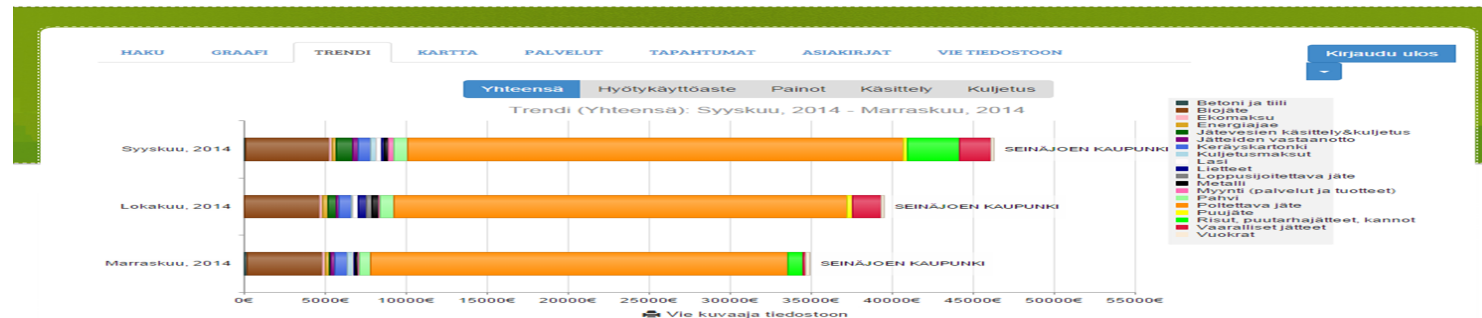
Asiakasraportointi



Asiakasraportointi



Asiakasraportointi



PALAUTEET HELPOSTI



JÄTEPISTEET JA JÄTEHAKU PALVELUT JÄTENEUVONTA MAKSUT

ASIAKASPALAUTE

ASIOI VERKOSSA

Etusivu > Asioi verkossa > Asiakaspalaute - Uusi

ASIAKASPALAUTE

Alla olevalla lomakkeella voitte antaa asiakaspalautetta Lakeuden Etapille. Toivomme, että tämän lomakkeen kautta annatte meille ainoastaan asiakaspalautetta. Muissa asioissa toivomme että käytätte valmiita sähköisiä palveluitamme, sähköpostia tai olette meihin yhteydessä puhelimitse (kaikki nämä löytyvät tämän sivun oikeasta reunasta, sekä Asioi verkossa -painiketta painamalla). Palautteen antaminen on mahdollista myös nimettömänä, mutta toivottavaa on että liitätte mukaan yhteystietonne, niin voimme tarvittaessa ottaa teihin yhteyttä.



Yksityisasiakkaat



Yrityisasiakkaat



Taloyhtiöt

ASIAKASPALVELU

Puh. (06) 421 4900
Fax (06) 421 4999
asiakaspalvelu2(at)etappi.com

Palautteen tyyppi * Positiivinen

Palautteen aihe * Asiakaspalvelu

Palautteen otsikko *

Palaute *

Paikkakunta jota palaute koskee * ---

Yhteystiedot:

Asiakasnumero

Nimi

Katuosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

Lähetä



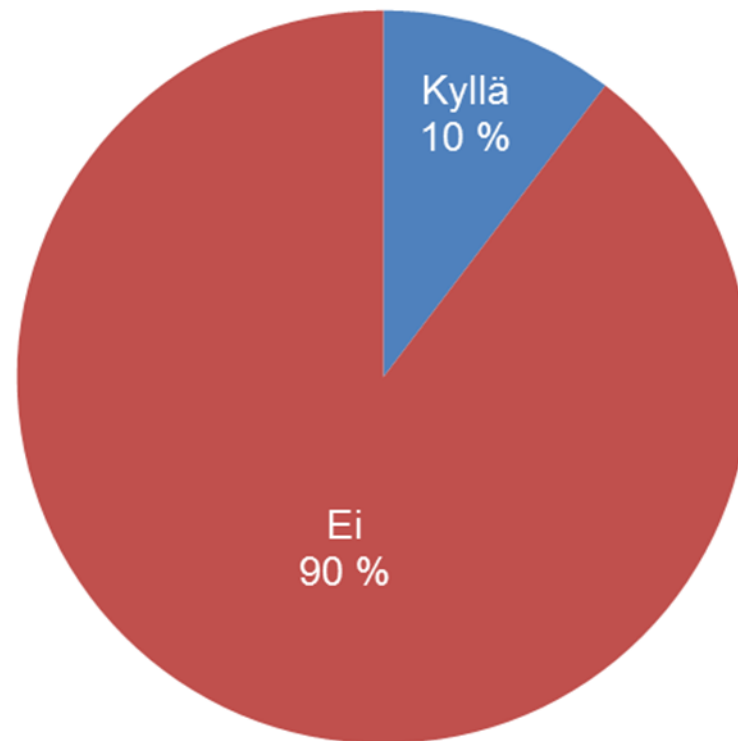
SÄHKÖISET PALVELUT TUOTTAVAT

- Tehokkuutta
 - Prosessien automatisointi
- Palveluaikaa
 - 24/7
 - Automaattiset vahvistukset
- Virheettömyyttä
 - Vähemmän inhimillisiä virheitä
- Dokumentaatiota
- Asiakastietoa

SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

KULUTTAJA ASIAKAAT
2014-2015

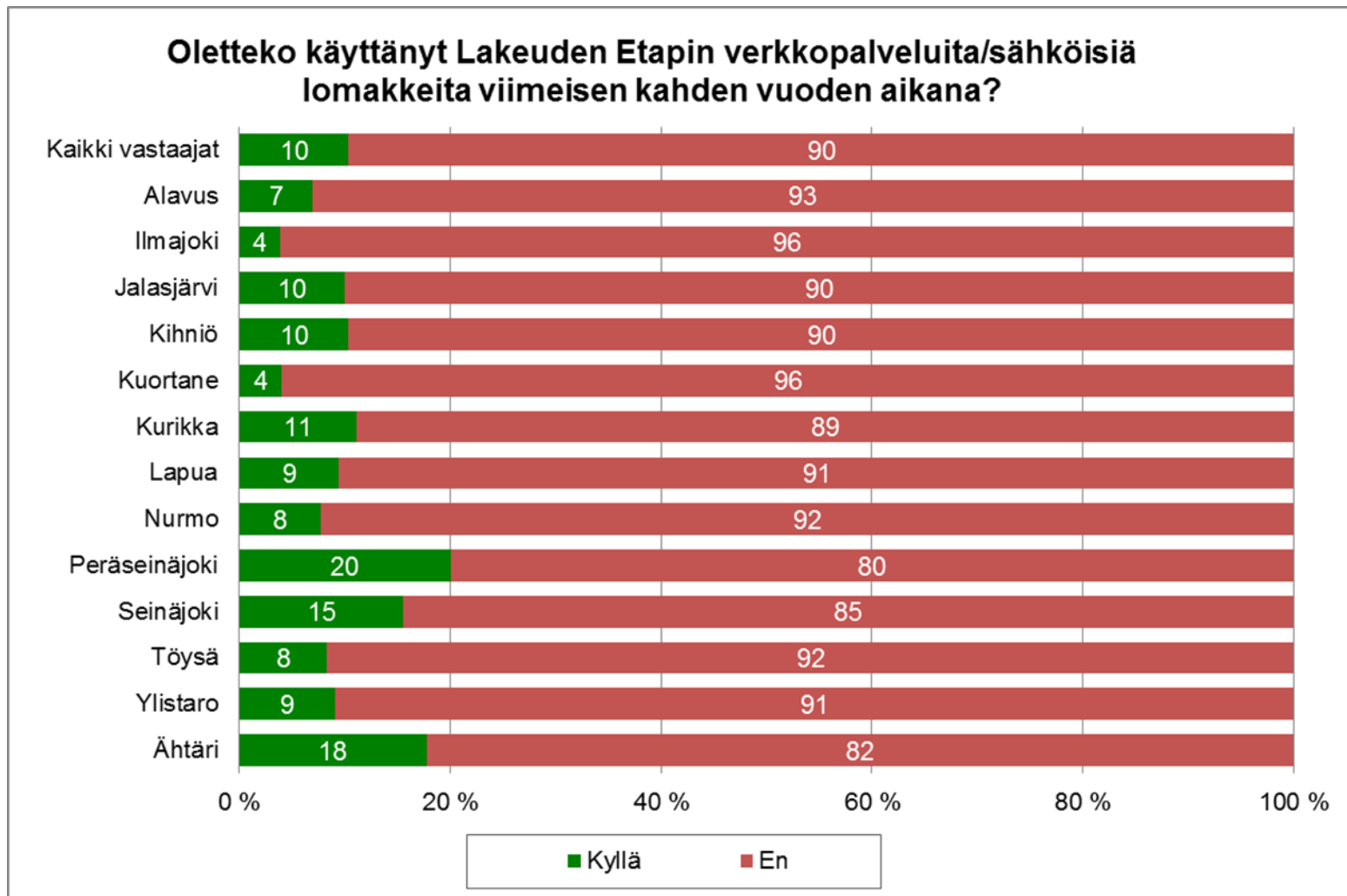
Lakeuden Etapin verkkopalveluiden/sähköisten lomakkeiden käyttö viimeisen kahden vuoden aikana



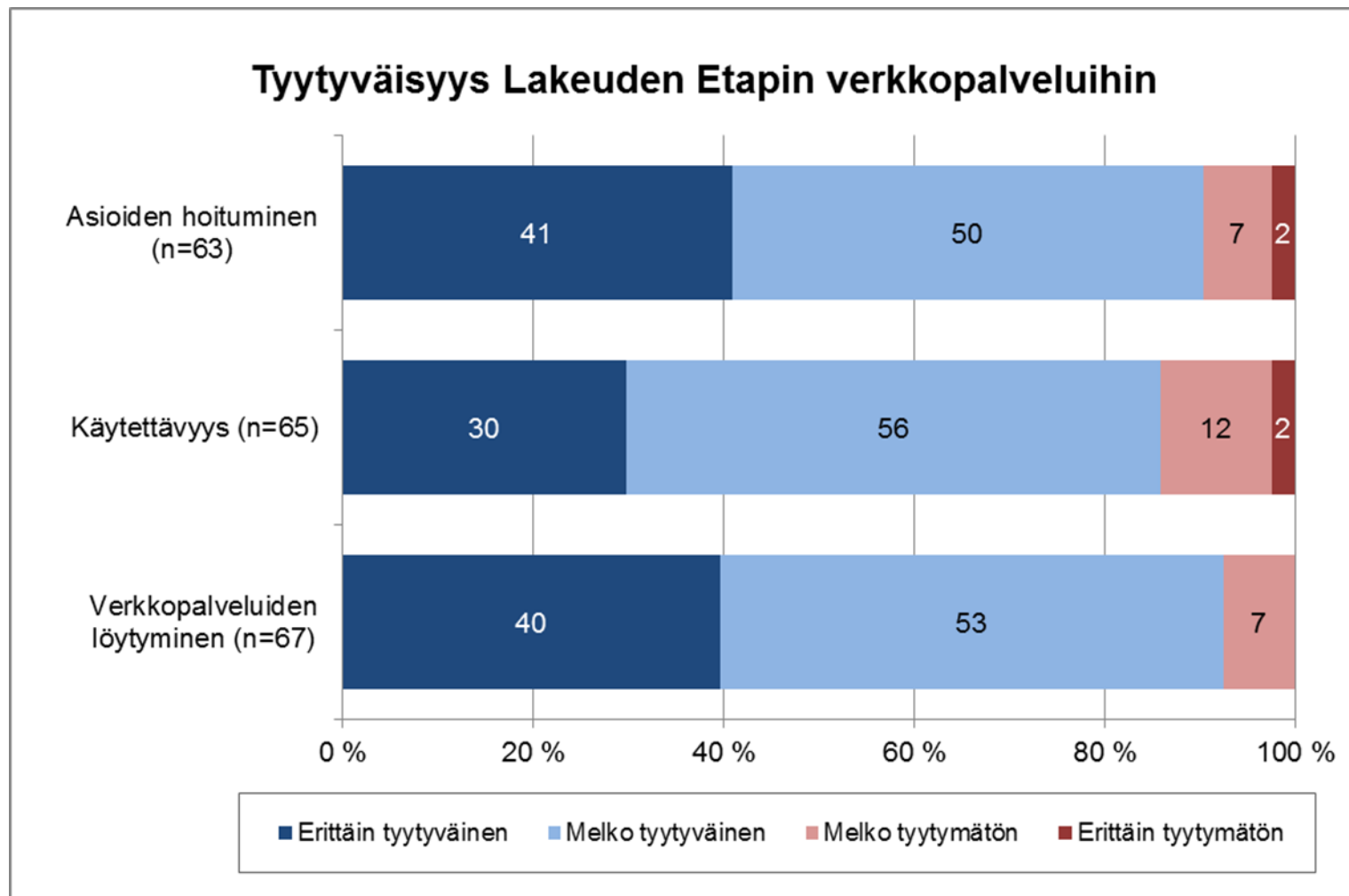
n=658

SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

KULUTTAJA ASIAKAAT
2014-2015

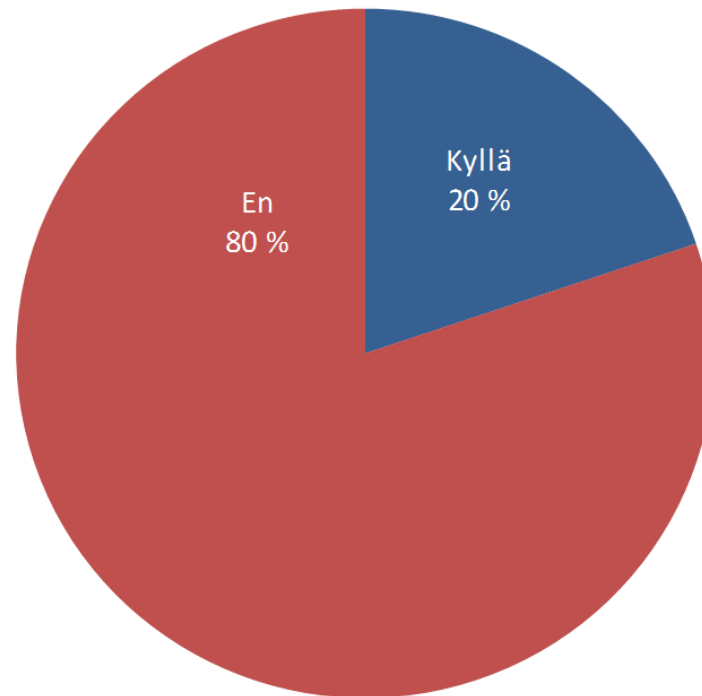


SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ



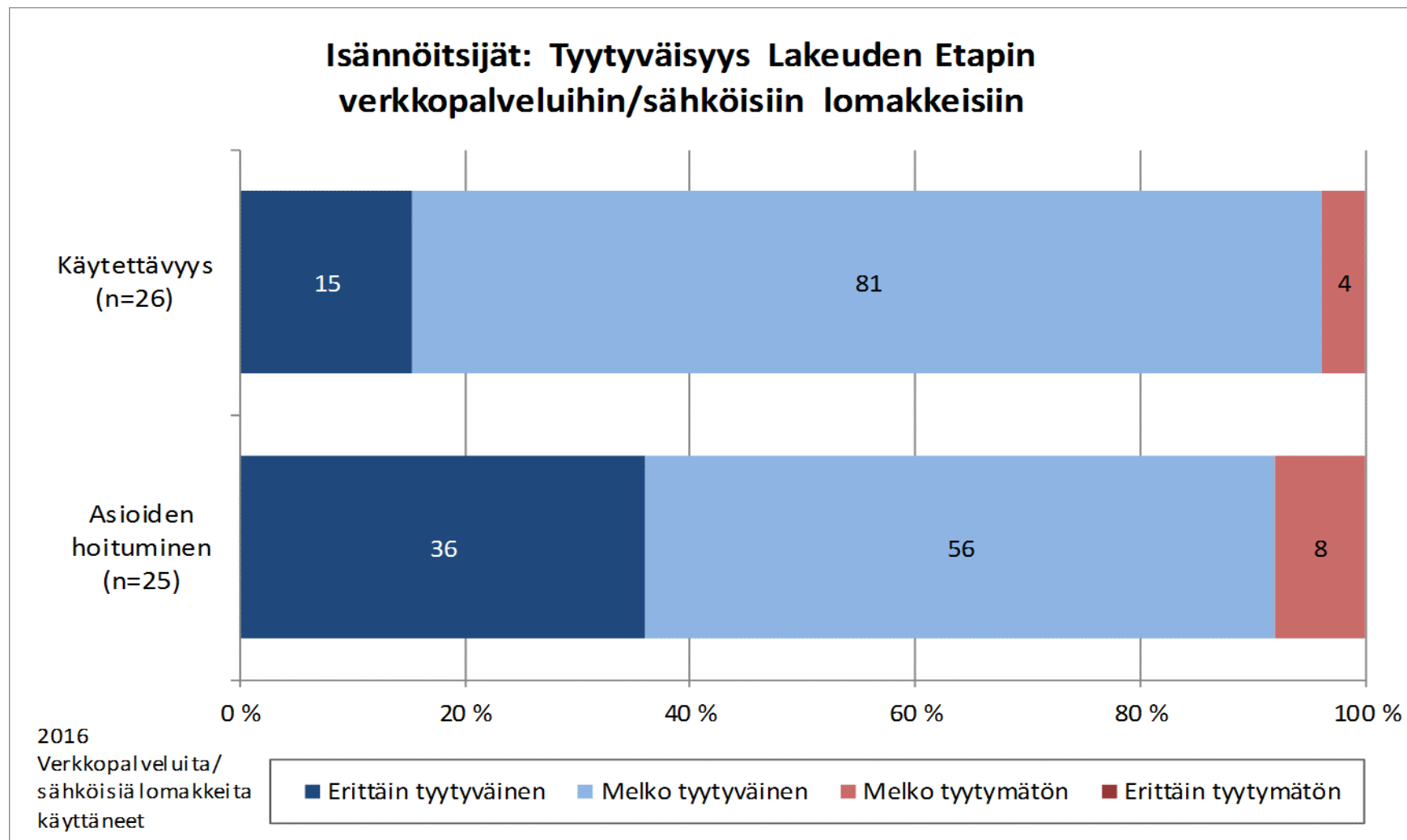
SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

Isännöitsijät: Oletteko käyttänyt Lakeuden Etapin verkkopalveluita/sähköisiä lomakkeita viimeisen vuoden aikana?

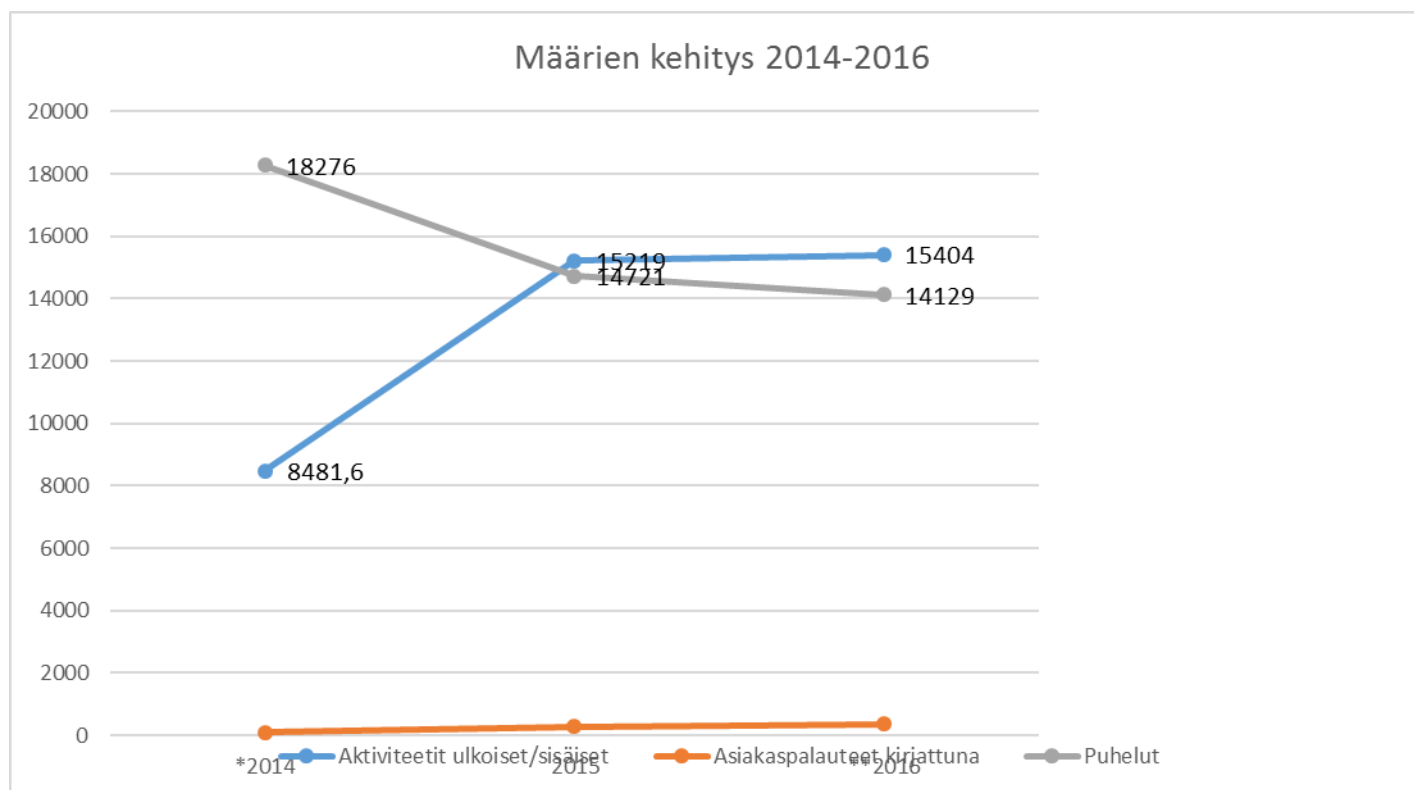


2016 n=131

SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ



SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN VAIKUTUS



SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITYS

Digitalisaation mahdollisuudet ja haasteet



Henkilökohtaiset kohtaamiset ovat muodostuneet entistä tärkeämmiksi

-Ympäristösi
hyväksi-



Kiitos