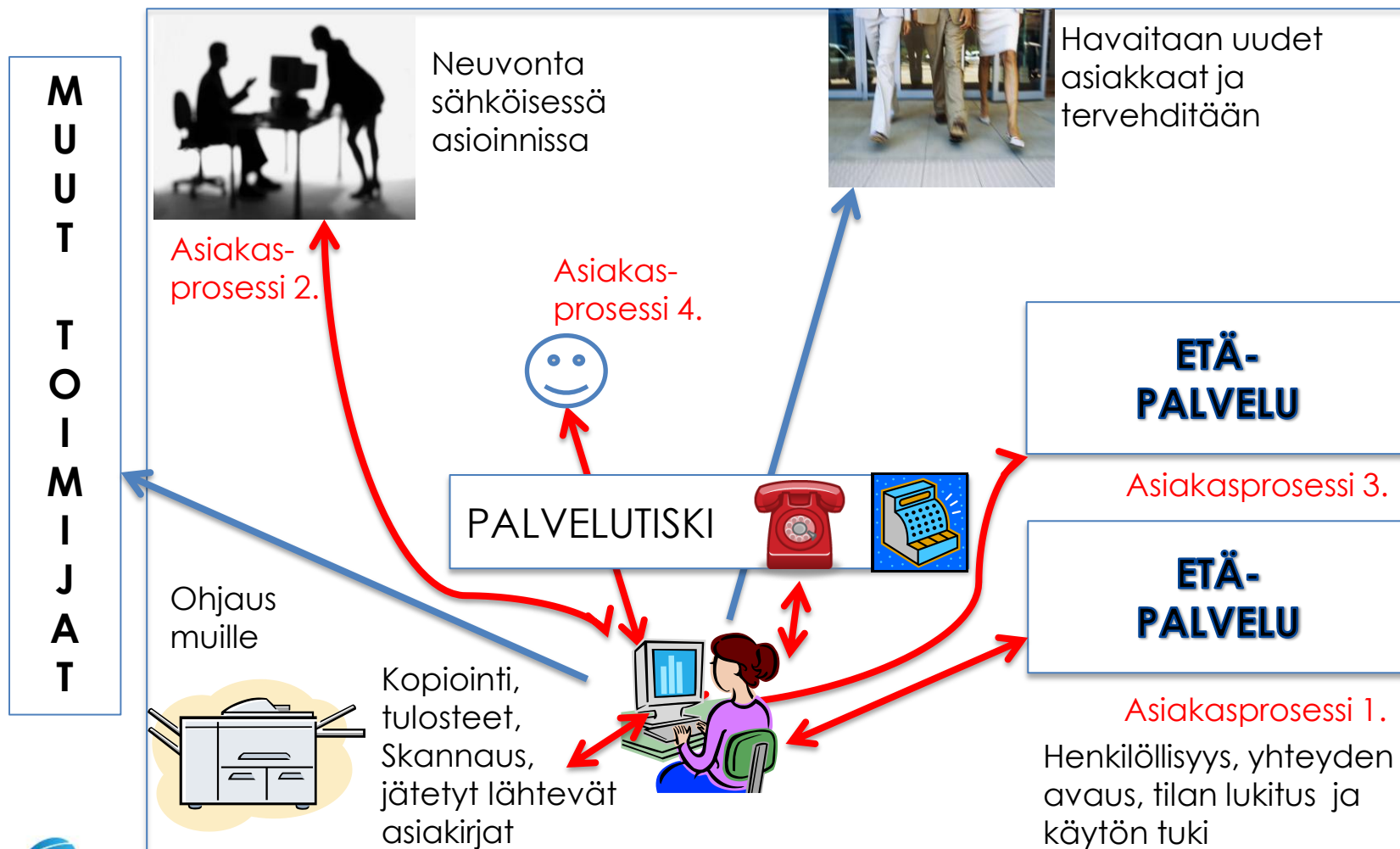


Asiakaspalvelua Saarijärvellä

Anu Vesisenaho
14.1.2015

USEA ASIAKASPROSESSI SAMANAIKAISESTI KÄYNNISSÄ



Asiakastilanne 1.

1

PUHELIN

"Olen saanut töitä. Mitä minun on otettava huomioon?"
→ Asut lähellä? Onko sinulla verkkopankkitunnukset? Koska työ alkaa? Tule käymään ☺ !

2

ASIOINTI
PISTE

OLEN
SAANUT
TÖITÄ

TE-Palvelut

→ On verkkopankkitunnukset, muttei ole niitä TE-asioissa käyttänyt. Opastus verkkopalvelun käyttämisessä sekä työhaun katkaisemisessa.

Verohallinto

→ Verokortti. Ohjaus verokortti verkossa sivulle (näytetty miten) ja lisäksi annettu palvelunumero

Kunta

→ Päivähoitohakemus + palautusohjeet

KELA

→ Asumistuki + muuta. Etäpalvelulaitteet varattuina. Ei malta odottaa vaan lähtee asioimaan lähikelaan.

Asiakastilanne 2.

1	TILI- NUMERO VEROTTA JALLE	Verohallinto	"Ilmoittaisin vanhempani tilinumeron tällä lomakkeella verottajalle veronpalautusta varten"
			→ Allekirjoitus ei ole asianomaisen, joka dementiakodissa → Ei valtakirjaa, ei holhoojaa → Soitettu verottajalle ja varmistettu ettei ole muuta tapaa jättää tilinumeromuutosta → Veronpalautuksesta tulee ilmoitus postin kautta
		Maistraatti	→ Tulevaisuutta varten varovaisesti ehdotettu tutustumaan Maistraatin holhousasioihin → Asiakas halunnut, että lomakkeet tulostetaan hänelle jatkopohdintaa varten

Asiakastilanne, "moniajo"

1	Maistraatti	→ Osoitteen muutos dementiakotia kunnasta toiseen vaihtaneelle henkilölle. → Soitetaan asiantuntijalle, ei saada kiinni	
	Jonossa 3 hlöä	→ Holhouksen vireille saaminen → Lomakkeiden etsiminen ja tulostaminen → Ohjaus Maistraatin sivuille, josta tietoa löytyy	
		→ Annetaan lomakkeet, www-sivutiedot ja palvelunrot	
2 - 4	TE-palvelut	→ Lomautus alkaa tänään, yritetty kotona sähköisesti → Soitetaan/jonotetaan asiantuntijalle → 7 min kohdalla asiakas ohjataan asiakaspäätteelle	2
	Jonottaessa ja Asiakas 2. kirjautuessa päätteelle, Asiakas 3:	→ Omien tietojen päivitys	
		→ Työsopimuksia TE-toimistoon → Onko TE-toimisto pyytänyt? → Onko työhaku kunnossa?	3
		→ Irtisanottu, ei tunnuksia mukana → Yrittänyt kotona sähköisesti → Selvittää tunnuksset → Ohjataan asiakaspäätteelle	4
		→ 2. ja 4. asiakkaalla sama ongelma työnhaun aloittamisessa, työsuhteiden aloitus/lopetus pvm	

Ei uhka vaan mahdollisuus

TOIMIVA YHTEISTYÖ

**TODELLINEN TEHOKKUUS JA
SÄÄSTÖT TULEE TOIMIVAN
YHTEISTYÖN KAUTTA**

