Kokemuksia ASPA-pilotoinnista

Vakuutuspiirin johtaja Irma Parén
Etelä-Savon vakuutuspiiri, Kela



ASIOINTIPISTE

Asiakas saa palvelua Kelasta monikanavaisesti

Henkilökohtainen palvelu	**Henkilökohtaista palvelua saa toimisto- tai puhelinpalvelussa.**
Itsepalvelu	**Kela tarjoaa helppokäyttöisiä itsepalvelumahdollisuuksia verkkopalveluna. Asiakas hakee itse tietoa, käyttää laskureita, hakee etuutta ja hoitaa itse Kela-asioita.**
Kumppanipalvelu	**Kelalla on yhteistyökumppaneita, jotka hoitavat sopimukseen perustuen Kela-palvelua. Kumppanipalvelua on asiakkaan korvauksen antaminen, ohjaus ja neuvonta, hakemusten vastaanotto ja ajanvarauksen tekeminen. Kumppani voi myös laittaa asiakkaan asian vireille.**

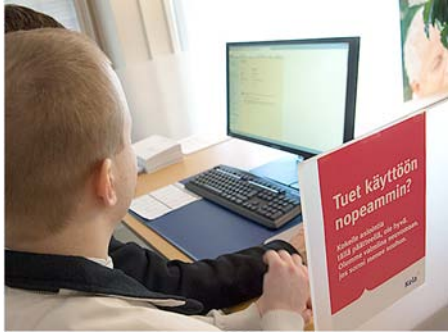
Kelan palvelu muuttuu asiakastarpeet huomioiden



- Kela automatisoi palvelujaan
- Asiakkaan tarvitsee asioida Kelan kanssa kasvotusten yhä harvemmin.
- Ensisijaisesti verkkopalvelu tai suorakorvaus
- Vain henkilökohtaista palvelua tarvitsevan asiakkaan on tarpeen tulla toimistoon tai soittaa Kelaan.
- Kela soittaa asiakkaille aktiivisesti.
- Ajanvarauspalvelu toimisto- tai puhelinpalvelussa paras vaihtoehto enemmän neuvontaa ja ohjausta vaativissa tilanteissa.
- Toimeentulotuen siirto Kelalle lisää henkilökohtaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden määrää

Kela|Fpa

ASPA-pisteet täydentävät Kelan omaa palveluverkkoa



ASIOINTIPISTE

- Asiakas saa **yleisneuvontaa** ja palvelukanava-ohjausta
- Asiakas ohjataan Kelan **verkkopalvelujen** käyttöön tarvittaessa tuettuna
- Asiakas saa **etäpalvelun avulla** Kelan asiantuntija-palvelua ja asiakkaan asia tulee kirjattua Kelan asiakirjoihin
- Asiakas saa **asiansa vireille**. Kun ASPA-piste skannaa asiakkaan asiakirjat Kelaan, asiakkaan asia etenee joutuisasti
- Asiakkaalle voidaan **tulostaa** Kelan ohjeita tai lomakkeita

Kela|Fpa

Kokemuksia Mikkelin asiointipisteen toiminnasta

ASIOINTIPISTE

- Hyvä yhteistyö ja yhteishenki kaupungin ja muiden viranomaisten kanssa
- Kela-asioinnit jääneet vähäisiksi asiointipisteessä, n. 100 suoritetta tammi-heinäkuussa 2015
- Kelan Mikkelin toimistossa käy 500-700 asiakasta/vko eli yli 100 asiakasta päivässä

Kela|Fpa

Kokemuksia Mikkelin asiointipisteen perustamisesta ja toiminnasta



Alkuun asiakkaita ohjattiin aspasta Kelan toimistoon

- Asiointipisteen väki osallistunut kiitettävästi koulutuksiin
- Mikkelin Kelan kaikki palveluneuvojat kävivät tutustumassa aspaan
- Pikkupulmat ja alkukankeudet ratkenneet avoimella keskustelulla
- Aspassa asioivat saavat Mikkelissä palvelut kuten pitääkin
- Etäpalvelun käyttö vähäistä, ei ehkä tarvetta ja teknisiä pulmia

Kela|Fpa

Toiveena asiointipisteelle

- Palvelumallin mukainen palvelu
- Palvelutarpeen tunnistaminen
- Verkkoasioinnin tuki ja ohjaus
- Ohjaus etäpalveluun
- Ohjaus puhelinpalveluun
- Ohjaus ajanvaraukseen

Kelan odotukset kumppaniyhteistyölle Asiointipiste konseptissa

- Yhdenmukaiset toimintatavat koko maassa → kustannustehokas toiminta.
- Siirtymäajan palvelu → ei tarkoituksenmukaista tehdä suuria investointeja
- Laajasti tarjolla kunnan omat palvelut
- Kelan ei tarvetta olla aspassa paikkakunnilla, joissa on Kelan oma palvelupiste
- Sopimusten pitää olla riittävän joustavia ja irtisanottavissa, jos asiakaskäyttäytyminen ja –tarve muuttuu
- Suoriteseurannan oltava luotettavaa ja läpinäkyvää (asiakasmäärä, asioinnin syy ja kesto)

Kelan odotukset kumppaniyhteistyölle Aspassa

- ASPA-asioinnin oltava kustannustehokasta ja kilpailukykyistä Kelan omaan palvelutuotantoon verrattuna
- Kustannusten laskutus tarkoituksenmukaisin välein, ei pikkulaskuja
- ASPA-pisteet muodostavat palvelupisteverkoston, jossa tarjotaan Kela-asioissa yhdenmukaista palvelua asiakkaille
- Koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan palveluneuvojille
- ASPA-pisteen johtaminen on aktiivista ja toimitaan kuten on sovittu


Kiitos ja hyvää
alkavaa syksyä