

Etäpalvelun yleinen toimintaohje

1. Kun toteat etäpalvelun tarpeelliseksi, varaa aika ajanvarausjärjestelmässä etäpalvelutapahtumaa varten. Järjestelmä välittää tiedon palvelutapahtuman eri osapuolille.

Kela tarjoaa etäpalvelua myös online-palvelua, jolloin Kelan asiantuntija saadaan heti (odotusaika enintään 15 min) palvelemaan asiakasta. Tällöin tee ajanvaraus ajanvarausjärjestelmässä ja varaa aika tästä hetkestä eteenpäin.

2. Ennen etäpalvelutapahtumaa klikkaa sen paikkakunnan etäpalvelukokouksen linkkiä, jossa etäpalvelu toteutuu.
3. Palvelupisteen edustaja ja asiakas odottavat odotustilassa, kunnes palveluntuottajan edustaja hyväksyy heidät kokoukseen
4. Palvelupisteen asiantuntija hyväksyy palvelupisteen edustajan ja asiakkaan kokoukseen.
5. Palvelutapahtuma voi alkaa.
6. Varmistakaa heti kokouksen alussa että ääni kuuluu ja video näkyy.