SR / 2015

Etäpalveluasiakkaan tarina

Eräänä aamuna jyväskyläläisasiakas tuli Säynätsalon kunnantalon yhteispalvelupisteelle miettien että hänellä olisi kysyttävää asumistukiasioistaan, mutta…

Palveluneuvojana tarjosin hänelle heti on line -palvelun etälaiteaikaa, mutta asiakas ei ollut vielä ”henkisesti valmis”- asiaan liittyvät paperit olivat kateissa ja niin taisi olla Kela-korttikin.

Asiakas rauhoittui silmin nähden, kun kerroin, että henkilöllisyyden todistamiseen käy ajokorttikin, koska kyseessä oli jo meille ennalta tuntemamme henkilö.

Asiakas sanoi, että hän haluaa tulla seuraavana aamuna asioimaan, kunhan on ensin löytänyt asiaan liittyvät aineistot kotoaan.

Koitti seuraava aamu ja asiakas saapui. Hän kertoi, että eipä löytynyt aineistoja eikä Kela-korttiakaan. Lisäksi häntä huolestutti etälaitteen käytön tekninen puoli.

Kutsuin asiakkaan istumaan etälaitehuoneeseen leppoisaan asiakastuoliin ja näytin hänelle, miten avasin kameran silmän ja kerroin, että hänen ei tarvitse koskea mihinkään laitteiston osaan – riittää, kun hän puhuu asiansa ja keskittyy kysyttäviin asioihinsa.

Näytin vielä, että asiakkaalle on varattuna lukulasit, paperia ja toimiva kuulakärkikynä, jos hän niitä sattuu tarvitsemaan.

Pyysin asiakkaalta ajokortin ja avasin yhteyden.

Asiakas seurasi yhä lepotuolistaan, miten aloitin keskustelun viranomaisen kanssa. Samalla varmistin rauhallisesti kuva- ja ääniyhteyden toimivuuden.

Vilkaisin asiakasta ja varmistin, että hän on valmis siirtymään tilalleni ja istumaan etälaitteen ääreen.

Poistuin huoneesta ja suljin oven.

Asiakas jäi hoitamaan asiaansa ja substanssiasian hoito kesti kuusi minuuttia.

Tiesin, että viranomainen huolehtii yhteyden katkaisun, joten olin levollinen toisessa huoneessa.

Asiakas saapui etähuoneesta isompaan asiakaspalvelutilaamme huojentuneena.

Hän totesi, että ”hyvin meni” ja että ”nyt voi nukkua rauhassa”.

Jälkijututin asiakasta ja sain häneltä arvokasta palautetta:

+ hän sai tietää uusia asioita

+ hän totesi, että etälaitteen käyttö tuntui turvalliselta

+ hän tunsi olonsa vapautuneeksi

+ hän sanoi, että asian hoito oli sujuvampaa verrattuna perinteiseen puhelinkeskusteluun

+ hän totesi, että ihmiskasvoinen virkailija toi palvelutilanteeseen lisäarvoa: ”kun näkee virkailijan, se tekee psyykkisesti paljon”

+ yhdessä pohdimme, että kun käytössä on sekä kuulo- että näköaisti, niin kummankin osapuolen läsnäolo asianhoidossa on vahvempaa

Lopuksi yritin vielä saada esiin asiointitilanteeseen ja etäpalvelukanavaan liittyviä haittatekijöitä, mutta niitä hän ei löytänyt. Asiakas totesi vain, että ”sujuvaa oli”, ”ei tarvinnut odotella”, ”ei tarvinnut hermoilla ”, virkailija puhui yleistajuisesti”, ”ei tarvinnut lähteä bussilla kaupungin keskustaan”, ”ei tarvinnut mennä viraston vuorojonoihin” ja ”että nyt todella helpotti”.

Mutta eikä tässä vielä kaikki… Viranomainen soitti vielä puhelimella suoraan asiakkaan kännykkään ja varmisti jonkin asian. Minä jäin ilolla hämmästelemään asiakkaan kanssa, että tämä oli sitä monikanavaista asiakaspalvelua – yhdellä ja samalla palvelupistekäynnillä!