

# Kelan etäpalvelut yhteispalvelupisteissä ja asiointipisteissä

Asko Kiukas 26.3.2015





## **Etäpalvelut Kelassa:**

- Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen tulkkitilauspalvelu etäpalveluna
- Yhteispalveluiden ja asiointipisteiden etäpalvelu keskitettynä palveluna, myös ruotsin- ja saamenkielisinä palveluina
- eÄhtäri-hankkeen palvelussa Kela tarjoaa etäpalvelua online-palveluna ja ajanvarauksella (VM etäpalveluhankkeen pilotti)
- eTT2 asiointipalvelun tuki etäpalveluna (VM etäpalveluhankkeen pilotti)
- Kielietäpalveluita (venäjä, kurdi, englantia ja saame)

Lisäksi suunnitellaan kuntoutuspalveluiden etäpalveluita ja etätulkkauspalvelua

# Yhteispalveluiden ja asiointipisteiden etäpalvelu



Kela tarjoaa etäpalvelua kaikissa etuuksissa ja palvelu vastaa toimistopalvelua lisättynä etäpalvelun eduilla:

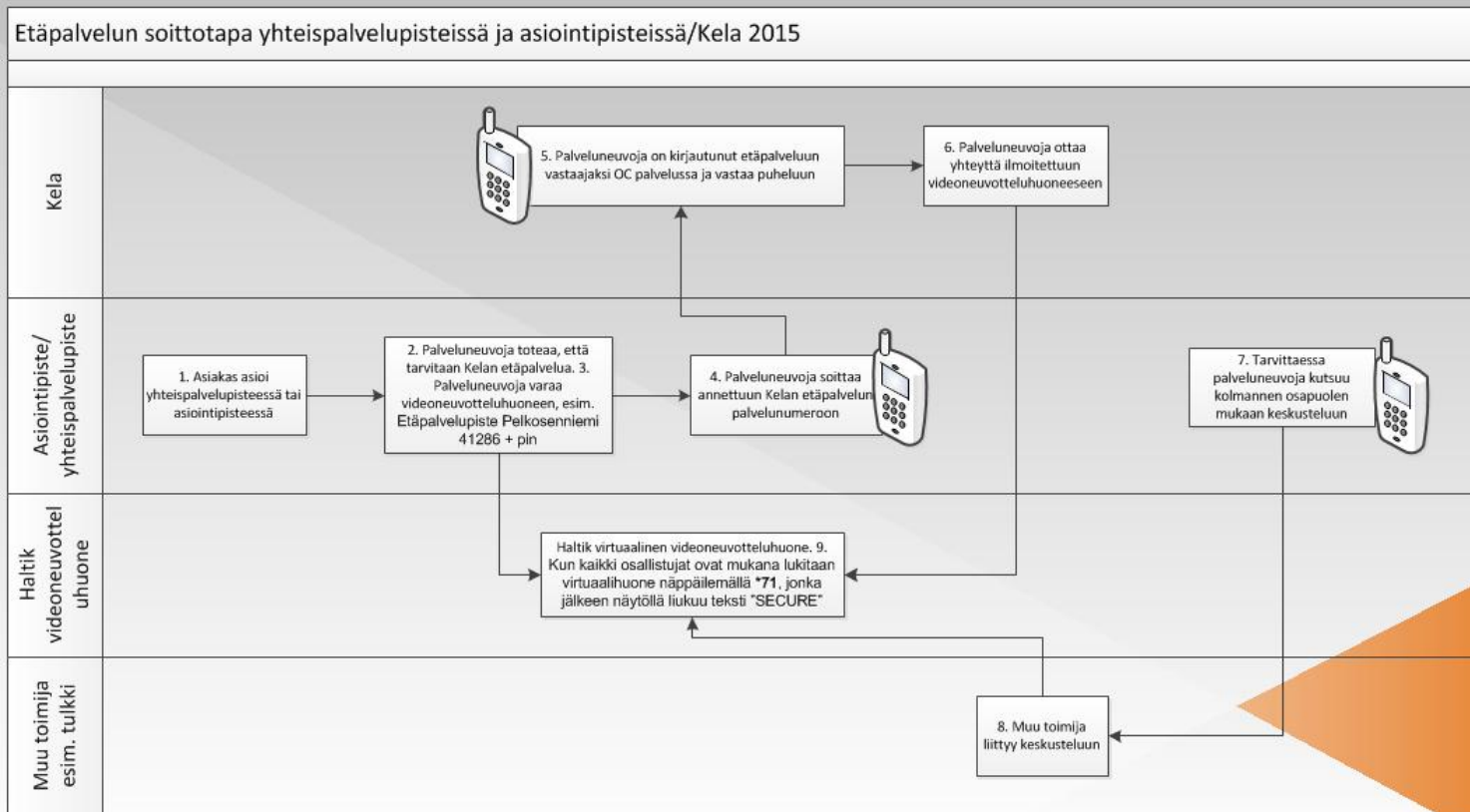
- Palvelu lähellä asiakasta
- tiedon jakaminen verkkosivuilta ja muiden palveluntuottajien sivustoilta
- mahdollisuus tukea verkkoasiointia ja tehdä hakemukset sähköisesti valmiiksi liitteineen (edellyttää skannausmahdollisuutta). Liitteet voidaan myös kopioida ja lähettää Kelaan (asiointipisteistä sähköisesti)

Etäpalvelua tarjotaan sekä online-palveluna että ajanvarauksella. Palveluneuvojat tekevät toimiston asiakaspalvelua (tai muuta työtä) muuna aikana. Etäpalvelua voidaan antaa myös asiakaspalvelutilassa (tiskipalvelussa)

# Yhteispalvelupisteiden ja asiointipisteiden etäpalvelu



## Asiointipisteiden ja yhteispalvelupisteiden on-line



# Yhteispalvelupisteiden ja asiointipisteiden etäpalvelu



## **Palvelunumerot, joissa puhelunohjaus vapaana olevalle palveluneuvojalle**

- 020 63 44791 Etäpalvelu (Keski-Suomi tuottaa palvelun)
- 020 63 44792 Etäpalvelu (Etelä-Pohjanmaa tuottaa palvelun)
- 020 63 40331 saamenkielinen etäpalvelu (Lapin vp)
- 020 63 40313 ruotsinkielinen etäpalvelu (Pohjanmaan vp)

# Yhteispalveluiden ja asiointipisteiden etäpalvelu



Palvelun tuotanto on keskitetty:

- Jyväskylän palvelutoimisto (Vapaudenkatu)
- Jämsän toimisto
- Seinäjoki
- Vaasa (ruotsinkielinen)
- Inari (saamenkielinen)

Etäpalvelu mahdollistaisi myös palvelun etätyössä!

Etäpalvelun asiointimäärät yhteispalvelupisteistä ja asiointipisteistä ovat toistaiseksi vähentyneet mm. teknisten ongelmien takia:

|         |     |
|---------|-----|
| 11/2014 | 157 |
| 12/2014 | 96  |
| 01/2015 | 83  |
| 02/2015 | 68  |

# Yhteispalveluiden ja asiointipisteiden etäpalvelu



## On-line palvelu

- Asiakkaat saavat asiansa ”kerralla kuntoon” asioidessaan asiointipisteessä
- Online- ei tuo ”turhia asiakkaita” palveluun
- Helpompi tapa asiointipisteelle, kun ei tarvitse järjestää ajanvarausta
- Resurssointi voidaan järjestää muun palvelun yhteyteen



## Etäpalvelun kehittämistarpeita yhteispalvelupisteissä ja asiointipisteissä

- Siirtyminen työasemakäyttöön ja yhteensopivuuden varmistaminen, asiakkaat ottavat yhteyttä asiakaspäätteiltä
- Suoran soittotavan mahdollistaminen/ palaaminen suoraan soittotapaan
- Etäpalvelun yhteydenoton ohjaaminen vapaana olevalle palveluneuvojalle
- Monikanavaisuuden kehittäminen, mm. chat, click-to-call, video ja liitteiden lähettäminen