

Palveluopastus Kelassa

Palveluohjausseminaari 12.10.2017

Pirita Alaoja



Palveluopastuksen tarve Kelassa

- Toimistojen ”aulaaminen” ruuhkatilanteissa
- Infopisteissä annettavan palvelun riittämättömyys
- Asiakkaiden itsenäisen asioinnin lisääminen ja tukeminen
 - Lisääntyvät asiakasmäärät ja niiden hallinta
 - Resurssien kohdentuminen oikeaan paikkaan

Palveluopastuksen toimintamalli

- Aktiivinen asiakkaan kontaktoiminen
- Asiakkaan ohjaaminen sopivimpaan palveluun
- Asiakkaiden itsenäisen asioinnin vahva tukeminen
- Asiakkaiden palvelu anonyymillä tasolla
- Palveluopastus yhteistyökumppaneiden tiloissa – Pop Up -tapahtumat
- Palveluopastus puhelimesta

Palveluopastettujen asiakkaiden määrä 09/2017

Yhteydenottojen lukumäärä	Asiantuntijapalvelu	Palveluopastus	Ajanvarauspalvelu	Kela-neuvonta	Työkykyneuvonta	Kuntoutushaastattelu	Moniammatillinen palvelu	Kaikki
Eteläinen asiakaspalveluyksikkö	21 370	14 712	1 100				1	37 183
Itäinen asiakaspalveluyksikkö	20 144	11 423	752					32 319
Keskinen asiakaspalveluyksikkö	14 266	6 028	842					21 136
Läntinen asiakaspalveluyksikkö	10 465	15 189	1 411	1	1			27 067
Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö	16 374	8 860	246					25 480
Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö	24 703	36 826	961	1				62 491

Palveluopastuksen haasteet

- Tietoturvallisuuden korostaminen sekä asiakkaille että toimihenkilöille
- Laadukas palveluopastus vaatii Kelan etuuksien ja toiminnan syvää tuntemista
- Muuttuva toimintaympäristö ja muuttuvat asiakastarpeet näkyvät nopeasti palveluopastuksessa
- Toimintaturvallisuus kun toimitaan fyysisesti hyvin lähellä asiakasta

Palveluopastuksen tulevaisuus

- Tarjottavien palvelujen linjaaminen siten, että ne on helposti muokattavissa asiakastarpeen ja –odotuksen muuttuessa
- Palveluopastuksen tason syventäminen tietyissä tilanteissa
- Muiden palvelumuotojen kehittyminen kehittää myös palveluopastusta
- Digitalisaation tuomat uudet keinot palvella asiakkaita

Kiitos mielenkiinnosta!

Pirita Alaoja

Suunnittelija

Kela, Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö

pirita.alaoja@kela.fi