

Kela vähentää asiakkaan asioinnin tarvetta

Kelan resepti palvelun parantamiseen on: Lisää asiointia verkossa ja palvelua ajanvarauksella, vähemmän perinteistä toimistopalvelua ja jonotusta puhelinpalveluun. Pitkän tähtäimen tavoitteena on ennakoiva ja automatisoitu palvelu.

Kelan tavoitteena on tarjota asiakkailleen parasta palvelua. Tavoite on vaativa, sillä asiakkaita ja asiointeja on enemmän kuin missään muussa julkishallinnon organisaatiossa. Viime vuonna Kelassa asioitiin yhteensä 65 miljoonaa kertaa, kun mukaan lasketaan kaikki eri asiointitavat: suora korvaus, puhelinpalvelu, toimistopalvelu, yhteispalvelu, verkkoasiointi sekä saapuva ja lähtevä posti.

Miten asiakkaan palvelukokemus voisi olla aina yhtä hyvä, jopa paras? Kelan tuore asiakkuusohjelma linjaa, mihin suuntaan Kelan palvelua kehitetään lähivuosina.

– Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja samalla varmistaa Kelan tehokas ja taloudellinen toiminta, etuusjohtaja **Anne Neimala** toteaa.

Keskeisenä tavoitteena on vähentää asiakkaiden asiointitarvetta toimimalla ennakoivasti ja automatisoimalla toimintaa.

– Autamme parhaiten asiakastamme ja helpotamme omaa työtämme ennakoimalla asiakkaan tilanteen ja tarjoamalla oma-aloitteisesti siihen sopivaa ratkaisua, Neimala kuvaa.

Vuoteen 2020 mennessä asiointitavoissa onkin odotettavissa isoja muutoksia. Asiakkaat soittavat tai käyvät Kelassa entistä vähemmän. Sen sijaan Kela on yhteydessä asiakkaisiinsa tuplasti nykyistä enemmän.

Samalla henkilökohtaisen neuvonnan painopiste siirtyy ajanvarauspalveluun. Asiakas voi jo nyt varata puhelin- tai toimistoajan Kelaan verkossa tai soittamalla.

Verkkoasioinnin Kela arvioi jopa kaksinkertaistuvan nykyisestä. Kelan asiointipalveluun tehtyjen tunnistautumisten määrän odotetaan nousevan nykyisestä 10 miljoonasta 20 miljoonaan.

– Kun yhä useampi asiakas hoitaa asiansa verkossa, asiakaspalvelussa voidaan keskittyä neuvomaan muutostilanteessa olevia ja erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, Neimala sanoo.

Asiakkailleen Kela lähettää tulevaisuudessa puolet vähemmän postia. Kirjeiden määrän uskotaan laskevan 15 miljoonasta 7 miljoonaan vuoteen 2020 mennessä.

Lisätietoja medialle

Kelan eläke- ja toimeentuloturvaosasto, etuusjohtaja Anne Neimala, puh. 020 634 3678

etunimi.sukunimi@kela.fi

Lisätietoja asiakkaille

Tunnetko kaikki Kelan palvelutavat? Tutustu palveluluetteloon verkossa www.kela.fi/palvelut

Lisätietoja yhteistyökumppanille

Näin ohjaat yhteisen asiakkaamme Kelan palveluun. Tutustu palveluiden esittelyyn verkossa www.kela.fi/palveluiden-esittely

Kelan viestintä

Yhteystiedot www.kela.fi/viestinta

Puhelinpalvelu medialle p. 040 733 522, arkisin klo 9-16

Sähköposti viestinta@kela.fi

Mediainfo on Kelan taustoittava uutiskirje medialle. Tilaa kerran kuussa ilmestyvä mediainfo osoitteessa <http://www.kela.fi/uutiskirje>