

Kelan etuudet ja verkkoasiointiohjeet kahdessa minuutissa – Asiakkailta kerätään toiveita #pikakela-videoille

Kela on julkaissut huhtikuussa YouTube-kanavallaan kolme lyhyttä ohjevideota. Videoilla neuvotaan verkkoasiointipalvelun käyttöä eri näkökulmista sekä esittelee etuuksia tiiviissä paketissa.

Videotuotannot liittyvät Kelan verkkopalveluiden ja asiakaspalvelun kehittämistyöhön. Monipuolistamalla ja yksinkertaistamalla sisältöjä verkkopalveluista pyritään luomaan mahdollisimman helppokäyttöinen ja houkutteleva palvelukanava asiakkaille. Lisäämällä verkkoasiointia helpotetaan puhelinpalvelun ja toimistojen ruuhkaa ja samalla säästetään myös palvelukustannuksissa.

Videoissa tavoitellaan raikasta ja ihmisläheistä tunnelmaa. Ihmisten on helpompi lähestyä välillä mutkikkaitakin asioita, kun ne esitetään henkilökohtaisella otteella.

Videoita markkinoidaan asiakkaille verkkomainonnalla

Videoita markkinoidaan asiakkaille mm. YouTube- ja Facebook-mainonnalla kevään ja alkukesän aikana. Verkkomainonnan lisäksi videoista viestitään mm. Kelan omissa sosiaalisen median kanavissa.

*– Suomalaiset käyttävät YouTubea ahkerasti ja kuluttavat viihteen lisäksi erittäin runsaasti myös informatiivisia sisältöjä. Haluamme tarjota asiakkaille palvelua niissä kanavissa, joissa he muutenkin liikkuvat. Lyhyiltä videoilta verkkoasiointiohjeet tai kokonaiskuva etuuksista on helppo ja nopea sisäistää, kertoo videotuotannoista ja niiden markkinoinnista vastaava tiedottaja **Pauliina Venäläinen**.*

Videoita tarjotaan myös Kelan sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden käyttöön. Esimerkiksi perhe-etuusvideota voi hyödyntää neuvoloissa kerrottaessa Kelan etuuksista tuleville vanhemmille.

Asiakkailta kerätään ehdotuksia uusien videoiden aiheiksi

Videoita tuotetaan ja julkaistaan jälleen lisää ensi syksynä. Esimerkiksi eri kielillä tuotetuille videoille olisi selkeästi tilausta. Myös asiakkailta pyydetään ideoita ja kommentteja uusien videoiden sisällöiksi. Palautetta kerätään Kelan sosiaalisen median kanavissa vielä loppukevään aikana.

Lisätietoja asiakkaille

Kelan YouTube-kanava:

www.youtube.com/kelakanava

[Kela opastaa: Opintotuen palauttaminen verkossa](#)

[Kela opastaa: Näin täytät työttömyysajan ilmoituksen verkossa](#)

[Kela opastaa: Mitä tukia lapsiperheelle?](#)

Lisätietoja medialle

Kelan viestintä, tiedottaja Pauliina Venäläinen, puh. 050 551 8634,

etunimi.sukunimi@kela.fi