

Verochatin suosio yllätti

10 000 asiakasta sai chatissa apua veroilmoituksen täydentämiseen verkossa.

Veroilmoitus verkossa -palvelussa chat oli ylivoimainen asiakaspalvelukanava. Lähes 90 % yhteydenotoista tuli chatin kautta. Toiseksi tuli puhelin 10 %:n osuudella, kun taas kirjallisia tukipyyntöjä tehtiin vain kourallinen.

Veroilmoituksia tehtiin verkossa 42 000 kappaletta enemmän kuin viime vuonna.

Chatia pilotoitiin 9.4.–15.5.2015. 23 päivässä käytiin yli 20 000 keskustelua.

– Sähköisen asiointin ohjauksessa chat vaikuttaa toimivan erittäin hyvin ja asiakkaat todellakin löysivät palvelun, summaa projektipäällikkö **Marianne Väyrynen**.

Tuplasti puhelinta tehokkaampaa

Erityisesti veroilmoitus verkossa -sivulla asiakkaat siirtyivät selkeästi tukipyyntölomakkeista chatin käyttäjiksi.

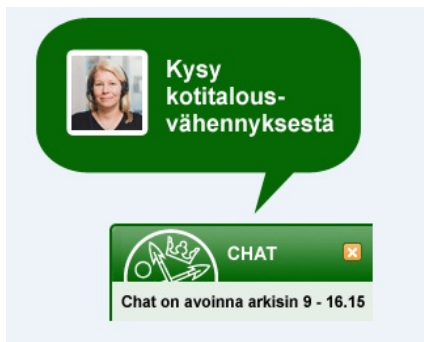
– Laskimme resurssit niin, että chattaaminen on kaksi kertaa tehokkaampaa kuin puhelinpalvelu. Näin kävikin. Veroilmoituksen neuvonnassa ja mm. kotitalousvähennyksen neuvontakampanjassa tavoite ylitettiin, kertoo projektipäällikkö Marianne Väyrynen.

Keskimääräinen chatin kesto oli pilotissa kolme - viisi minuuttia.

Virkailijat olivat chat-vastaajina puoli päivää kerrallaan. Nopeimmat virkailijat hoitivat jopa yli 100 chattia työvuoron aikana.

– Tavoitteeksi asetettiin, että virkailija pystyy palvelemaan kahta asiakasta samanaikaisesti, mutta ruuhka-aikana nähtiin jopa 5-7 avointa chat-ikkunaa per virkailija, huomioi Väyrynen.

Kuvake ohjaa oikeaan chatiin



Virkailijat työskentelevät chatissa erityisosaamisensa mukaisissa työjonoissa. Aiheenmukainen chat-kuvake vero.fi:ssä ohjaa kysymyksen automaattisesti oikeaan työjonoon.

– Chattailu on tehokkaampaa, kun asiakas kysyy rajatusta aiheesta ja kysymys ohjautuu heti oikealle asiantuntijalle, selvittää Väyrynen.

Odotusaika asiakkaalle on yksi minuutti, jolloin asiakas saa automaattiviestin, jos virkailija ei ole vielä ehtinyt hänelle vastata. Pilotin aikana chat ruuhkautui useamman kerran ja palvelun tarjontaa jouduttiin hetkellisesti rajaamaan.

Laadullisesti chatit erinomaisia

Chatin laadunvarmistamista tehtiin koko pilotin ajan niin asiakaspalvelun kuin substanssin osalta. Vastaajien kanssa käytiin viikottain palautteet ja kehitysideat läpi.

– Analysoin kotitalousvähennyschatissa annettuja vastauksia pilotin ajan. Asiakkaat tuntuivat kyselevän pitkälti samanlaisia asioita. Virkailijat osasivat asian ja chat toimi kanavana erittäin hyvin palvelumallin mukaisesti, kertoo substanssin oikeellisuudesta huolehtinut ylitarkastaja Petri Manninen.

Kesän ajan (18.5. - 30.9.) chat palvelee

- Verokortti verkossa -asiakastuki
- Palkka.fi -asiakastuki
- Katso/Tyvi -asiakastuki
- rakentamisilmoitukset

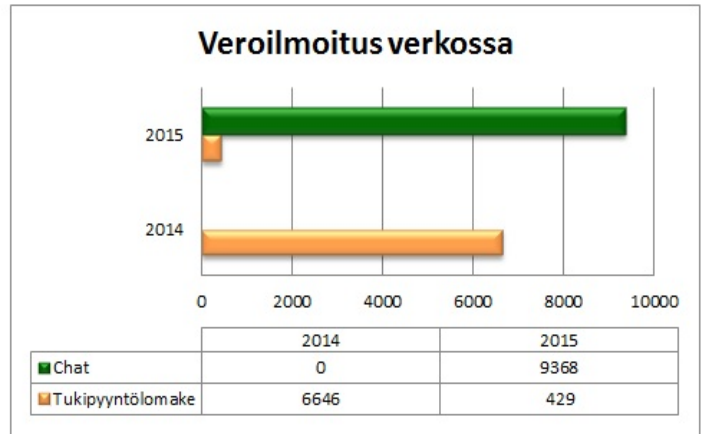
Lisäksi chat jatkaa

- asioi verkossa
- yhteystiedot-sivu
- lomakkeet -sivu

Heinäkuun chat on suljettu.

Lisätietoja

Merja Kangas, asiakkuusjohtaja
p. 02 0612 4635



Tilasto: Chat-palvelun vaikutus tukipyyntöjen määrään muissa kanavissa.

Lue lisää chatin pilotin tuloksista [vero.fi:ssä](#) (pptx)

Verohallinto kerää verot ja turvaa siten yhteiskunnan toiminnan. Vuonna 2014 tilitimme yli 54 miljardia euroa verotuloja. Turvaamme verojen kertymisen antamalla ennakoivaa ohjausta ja hyvää palvelua sekä valvomalla verojen kertymistä uskottavasti. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaitamme toimimaan omatoimisesti ja oikein.

twitter.com/Verouutiset