Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

23.10.2017

Eduskunta
Työ-ja elinkeinojaosto
sara.kuitunen@eduskunta.fi

Asiantuntijalausuntopyyntö 29.9.2017/Työ-ja elinkeinojaoston kokous 25.10.2017

Työvoiman kohtaanto-ongelma/Sähköisten TE-palveluiden ongelmat

Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus
Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus on valtakunnallinen palvelu, jossa annetaan puhelimen, chatin ja muiden sähköisten välineiden avulla asiakasneuvontaa ja ohjausta yrityksen perustajille sekä työnantajille/ yrityksille julkisiin työnantaja- ja yrityspalveluihin liittyvissä asioissa ja henkilöasiakkaille TE-palveluihin liittyvissä asioissa. Lisäksi asiakaspalvelukeskuksen tehtävä on neuvoa kaikkia asiakkaitamme sähköisessä asioinnissa.

TE-asiakaspalvelukeskus antaa sähköiseen asiointiin liittyvää neuvontaa puhelimen, chatin ja sähköpostin välityksellä. Laajensimme sähköisen asioinnin tukeen liittyvää palveluamme talvella 2017 avaamalla oman chat-palvelun TE-palvelujen Oma asiointi -palveluun kirjautuneille asiakkaille.

Tuomme tässä lausunnossa esiin niitä asioita, jotka koemme tärkeiksi asiakasneuvonnasta saamiemme kokemusten valossa.

1. Yleistä sähköisten palvelujen kehittämisestä
Kun julkiset palveluntuottajat kehittävät omia sähköisiä palvelujaan, tulee tavoitteena olla, että kaikkien toimijoiden palveluissa käytetään samanlaista toimintalogiikkaa ja teknisiä ratkaisuja. Se auttaa asiakkaita palvelujen käytössä, helpottaa uusien palvelujen haltuunottoa ja vähentää tuen/neuvonnan tarvetta (esim. TE-palvelut/Kela/Vero jne.). TE-aspa on osana TEM-konsernia sitoutunut Kansallisen palveluarkkitehtuurin ratkaisuihin ja täysimääräiseen käyttöön.

2. TE-palvelut: Sähköisten palvelujen ja neuvonnan kehittäminen

Robotiikan ja nykyaikaisen tekniikan hyödyntäminen

Asiakas voi hoitaa tällä hetkellä sähköisissä asiointipalveluissa monia, vaativiakin palveluprosessinsa osia. Asiakas voi kuitenkin menettää taloudellisia etuuksia vain sen vuoksi, että ei osaa käyttää palvelua tai ei muista toimia oikein. Tämä voitaisiin välttää ottamalla käyttöön "herätteet" eli asiakkaalle lähtevät viestit esimerkiksi tilanteessa, jossa työnhaku on päättymässä. Verkkopalvelujen kehittämisessä voidaan hyödyntää keinoälyä/robotiikkaa nykyistä tehokkaammin esimerkiksi chattirobottien/ratkaisuapurien avulla. Selvitämme yhdessä KEHA-keskuksen kanssa mahdollisuutta pilotoida ratkaisuapuria ensi vuonna.

Teknologian hyödyntämiseen on taattava riittävät resurssit.

19.10.2017

Asiakaskokemuksen hyödyntäminen
Asiakaskokemuksia ja palvelumuotoilua on jo hyödynnetty TE-palvelujen kehittämisessä ja tätä kehityssuuntaa on tarpeen edelleen vahvistaa. Mm. asiakaspalautteen osalta chat-palvelusta saadaan jo nyt välitön asiakaspalaute ja puhelinpalvelun osalta selvitetään KEHA-keskuksen kanssa välittömän asiakaspalautemenetelmän hankintaa. Yhteiskehittäminen (mukana asiakkaat, asiakasneuvontaan osallistuvat ja kehittämistyöstä vastuulliset) luo hyvät edellytykset asiakaslähtöisille, toimiville palveluille.

Tavoitteena helppokäyttöiset palvelut ja hyvä asiakasviestintä
Asiakkaat käyttävät mielellään sähköisiä palveluja, kun ne ovat helppokäyttöisiä, riskittömiä ja käytetty kieli on selkeää. Viestinnän merkitys korostuu silloin, kun otetaan käyttöön sellaisia uusia palveluja, jotka edellyttävät asiakkailta uudenlaista toimintatapaa. Asiakkaan henkilökohtaisen neuvonnan tarvetta vähentää se, että sähköisten palvelujen sisään rakennetaan riittävä ja selkokielinen opastus (videoita ja ohjeita). KEHA-keskus on yhdessä TE-toimistojen ja TE-asiakaspalvelukeskuksen kanssa lisännyt viestintää palveluista.

Valtakunnallinen digitaalisten palvelujen käytön tuki
Asiakasneuvonnan tarve kasvaa sähköisten palvelujen lisääntyessä/uusien palvelujen käyttöönottovaiheessa. Asiakasneuvontaan tarvitaan sekä teknisiä (esim. käyttöjärjestelmiin, selaimiin jne. liittyvissä asioissa) että palvelun käyttöön ja asiasisältöihin liittyvän substanssineuvonnan asiantuntijoita. Neuvontatyö vaatii erityisosaamista, edellyttää tekijöiltään jatkuvaa uuden oppimista ja luovaa ongelmanratkaisua. Neuvonta kannattaa tuottaa keskitettynä valtakunnallisena palveluna. Tämä takaa tasalaatuisen palvelun ja turvaa palvelun saatavuuden kautta Suomen. Digiloikan toteuttaminen käytännössä edellyttää sitä, että myös asiakkaiden neuvonnan resurssit sähköisten palveluiden rinnalla turvataan.

Irma Valtonen
Johtaja
TE-asiakaspalvelukeskus