

Skype Kelassa

Tietohallintopäällikkö Ari Vähä-Erkkilä
23.11.2016

- Eduskunnan alainen laitos
- Perustuslailla turvattu asema
- Perustettu vuonna 1937
- Noin 6000 toimihenkilöä
- Verkkopalvelut: yli **27,5** milj. vierailua, **18,6** milj. tunnistettua asiointia vuodessa
- Vastattuja puheluita **1,7** milj.
- Lähetettyjä kirjeitä **13,5** milj.
- Suorakorvauksia **32,4** milj



	Toimistoja	183
	Yhteispalvelupisteitä	140
	Puhelinpalvelu	8-18
	Verkkoasiointi	24/7

(Tilanne 11/2015)

Missä, miksi ja mitä hyötyä?



Kelan sisällä



Sidosryhmien
kanssa



Asiakaspalvelussa

Skype for Business Kelassa

- Lync 2013 palvelimet omassa konesalissa
 - Skype for Business 2015, "Lync look"
- Yli 5000 aktiivista käyttäjää kuukausittain
- 17000 kahdenvälistä viestinvaihtoa päivittäin
- 1400 kokousta päivittäin
- Federoitu lähes 70 organisaation kanssa
 - Ei avointa federaatiota, edellytämme sopimusta
 - Julkishallinto, kuntia, yrityksiä

Käyttöesimerkkejä

- Tiimi 5 paikkakunnalla, esimies ”etänä”
 - Tiimipalaverit, yhteydenpito, tavoitettavuus
- Infot ja koulutukset Skypeä
 - Kaikki kuulevat ja näkevät esityksen yhtä hyvin
 - Kuulijoita alle kymmenestä useisiin satoihin
- Työpajat Skypeä
 - Osallistavat ominaisuudet käytössä: äänestys, kysely, yhteinen piirtoalue

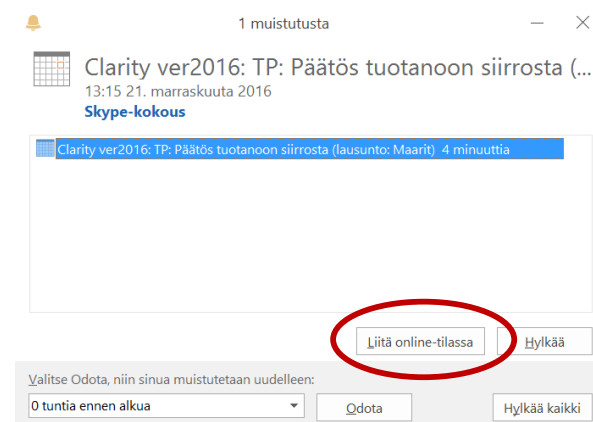
Käyttöesimerkkejä: Skype-kokoukset

Hyödyt

- Kaikki ”saman pöydän” ääressä paikasta riippumatta
- Säästöt matka-ajassa
 - 1 hiiren klikkaus vrt. meno- ja paluumatkat

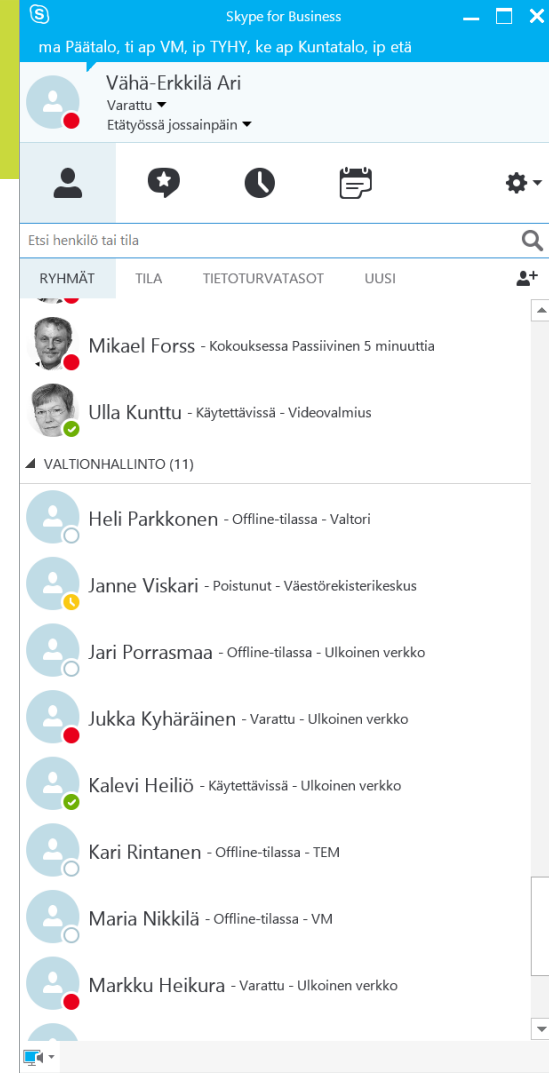
Haitat

- Jos et ole aktiivinen osallistuja, voit tehdä muuta



Yhteistyökumppanien kanssa

- Skype-kokoukseen kutsua ketä tahansa
- Federointi tuo mahdollisuuden nähdä henkilön tilan
 - Toisen organisaation henkilö yhtä lähellä kuin työkaverit omassa tiimissä



Hyödyt asiakaspalveluyhteistyössä

- Sujuvaa yhteistyötä asiakkaan hyväksi
- Nopeuttaa asiakkaiden asioiden hoitamista taustaprosessissa
 - Kunnan sosiaalialan ammattilaisen ei tarvitse jonottaa puhelimesta kun näkee suoraan Skypestä, onko Kelan palveluneuvoja/etuuskäsittelijä tavoitettavissa
- Luukuttaminen vähenee: yhdellä tiskillä palvelee monta viranomaista

Asiakaspalvelu etäpalveluna

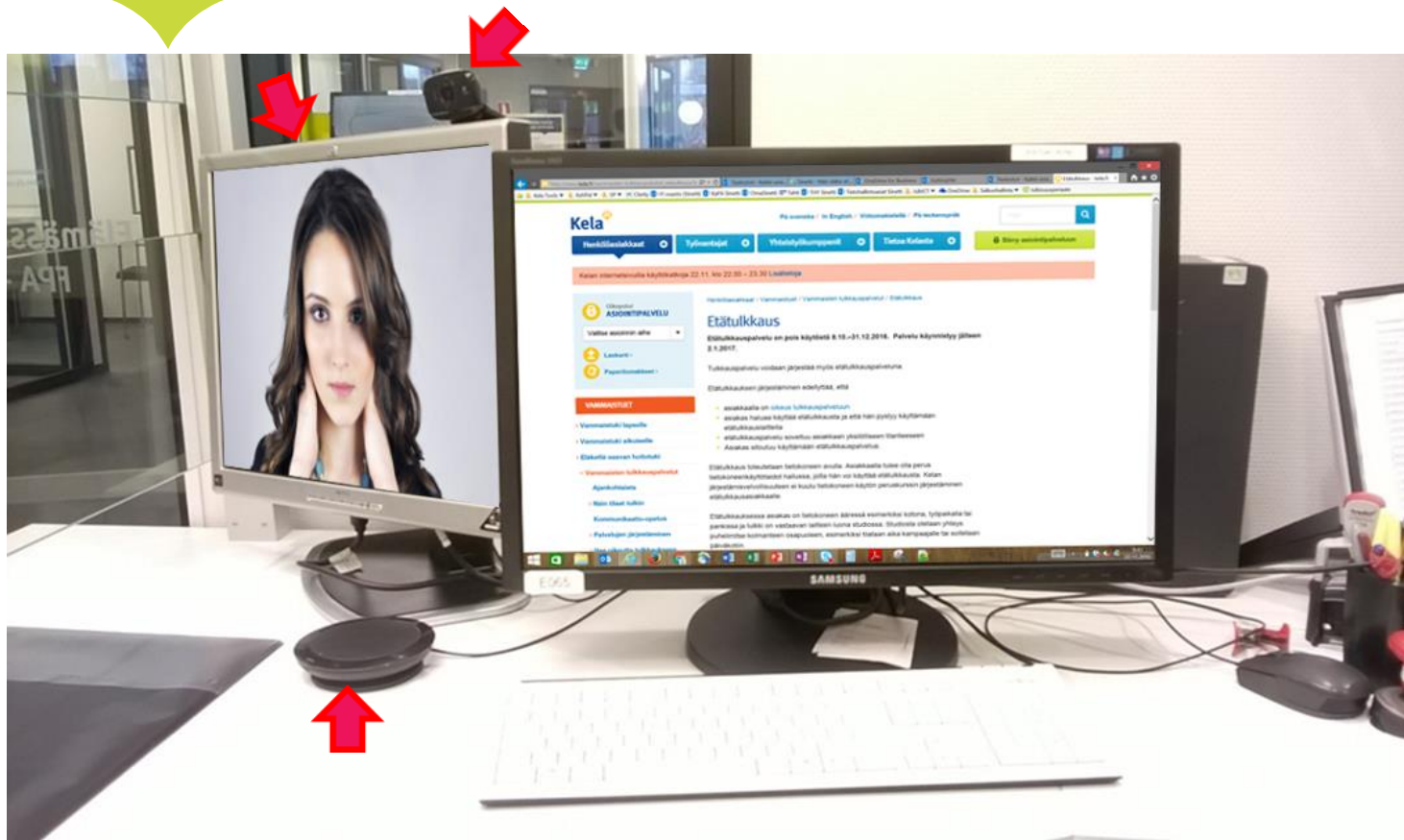
Etätulkkaus

- Tulkki tulee mukaan asiakaspalvelutilanteeseen S4B-yhteydellä
- Video kakkosnäytöllä, ääni ulkoisella kaiutinmikrofonilla
- Tikkurila ja Tampere

Etäpalvelu

- Yhteyspalvelupisteisiin ja asiointipisteisiin
- Asiantuntija paikalle ajanvarauksella paikasta riippumatta

Asiakaspalvelussa





Kestävää kehitystä



Liisa Hyssälä

@LHyssala



Seuraa

#Kestävä kehitys Digi-Kelassa: 3:ssa vuodessa väheni lentoliikenne 26 %, tieliikenne 22 %, raideliikenne 25 %. **#Hiilijalanjälki** pieneni.

UUELLEENTWITTAUKSET

7

TYKKÄYKSET

11



12.32 - 21. marraskuuta 2016



7



11





**Digitalisaatio ei ole
itsetarkoitus.**

**Mutta se on
*itsestäänselvyys.***

Saku Tuominen, HundrED

<https://hundred.fi/news/saku-tuominen-hyva-paha-digiloikka>



Elämässä mukana – muutoksissa tukena

Kiitos!

ari.vaha-erkkila@kela.fi