

OHJE ORGANISAATIOILLE:

# Kelan etäpalvelun käyttöönotto

Etäpalvelussa asiakas saa Kelan palveluasiantuntijalta neuvontaa videopuhelussa. Palvelu vastaa Kelan palvelupisteeltä saatavaa palvelua ja on ensisijaisesti tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat henkilökohtaista neuvontaa Kela-asioissa kasvokkain.

Kelan etäpalvelupisteen voi perustaa esimerkiksi kunnan asiointipisteeseen, hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysasemalle, Ohjaamoon, palvelutorille tai muuhun vastaavaan toimipaikkaan, jonka asiakkaat hyötyisivät mahdollisuudesta saada kasvokkaista neuvontaa Kela-asioissa. Edellytyksenä on, että toimipaikassa on tarvittavat laitteet ja ohjelmat.

## Toimi näin

- 1 Jos haluat ottaa Kelan etäpalvelun käyttöön toimipaikassasi, ota yhteyttä Kelan asiakaspalveluksikköön alueellasi. Etäpalvelun aloittamisesta sovitaan yhdessä Kelan kanssa. Kela arvioi toimipaikan soveltuvuuden etäpalvelulle.
- 2 Varmista, että etäpalvelupisteessä on tarvittavat laitteet, ohjelmat ja yhteydet:
  - a. asiakastietokone, jossa on kamera ja kuulokkeet tai kuulokkeiden sijaan mikrofoni ja kaiuttimet
  - b. selainohjelma, joka on päivitetty uusimpaan versioon
  - c. riittävän nopea ja vakaa internet-yhteys, jotta videokuva näkyy
- 3 Saat Kelasta etäpalvelun linkin, josta videopuhelun voi avata asiakkaalle. Linkin voi esimerkiksi tallentaa pikakuvakkeena asiakastietokoneen työpöydälle.
- 4 Soita testipuhelu ja varmista yhteyden toimivuus. Sen jälkeen voit avata etäpalvelun ja tarjota videopuheluja asiakkaille.

Ole tarvittaessa yhteydessä Kelan asiakastukeen: **020 634 7787 ma-pe** klo 7–17. Suosittelemme, että Kelan IT-asiakastukeen ottaa yhteyttä tekninen asiantuntijanne. Muista mainita, että kyse on OC videokanavasta ja Kelan etäpalvelusta.



Lue lisää: [www.kela.fi/etapalvelu](http://www.kela.fi/etapalvelu)