

ANVISNING FÖR ORGANISATIONER:

Så här tar du i bruk FPA:s distansservice

Vid distansservice får kunden rådgivning av FPA:s kundservicespecialist via ett videosamtal. Rådgivningen motsvarar den service som ges på FPA:s serviceställen och är i första hand avsedd för kunder som behöver personlig rådgivning ansikte mot ansikte i FPA-ärenden.

En servicepunkt som tillhandahåller FPA:s distansservice kan inrättas exempelvis vid kommunens servicepunkt, välfärdsområdets social- och hälsostation, Navigatorn, ett servicetorg eller något annat motsvarande verksamhetsställe där kunderna kan ha nytta av möjligheten att få rådgivning ansikte mot ansikte. En förutsättning är att verksamhetsstället har den apparatur och de program som behövs.

Gör så här om du vill ta i bruk FPA:s distansservice vid ditt verksamhetsställe

- 1 **Kontakta FPA:s kundserviceenhet inom din region.** Man måste överenskomma med FPA om att inleda distansservicen. FPA bedömer om verksamhetsstället är lämpligt för distansservice.
- 2 Säkerställ att servicepunkten har den apparatur samt de program och anslutningar som behövs:
 - a. kunddator med kamera och hörlurar eller i stället för hörlurar mikrofon och högtalare
 - b. den nyaste versionen av webbläsaren
 - c. tillräckligt snabb och stabil internetuppkoppling så att videobilden syns
- 3 Du får en länk till distansservicen från FPA. Via den öppnas videosamtalet för kunden. Länken kan sparas som en genväg på kunddatorns skrivbord.
- 4 Ring ett testsamtal och försäkra dig om att förbindelsen fungerar. Efter det kan du öppna distansservicen och erbjuda kunderna videosamtal.

Kontakta FPA:s kundsupport vid behov: **020 634 7787 måndag–fredag** kl. 7–17.
Vi rekommenderar att er tekniska expert kontaktar FPA:s support.
Kom ihåg att nämna att det är fråga om Auvious-videokanalen och FPA:s distansservice.



Läs mer: www.fpa.fi/distansservice