

NÄIN VIESTIT ETÄPALVELUSTA KUNTANNE VERKKOSIVUILLA

Etäpalvelu on kätevä uusi asiointitapa, josta kannattaa kertoa kaikille – myös verkkosivuillanne. Kynnys kokeilla uutta palvelua madaltuu, kun asiakas ymmärtää, kuinka se toimii ja mitkä sen hyödyt ovat. Voit käyttää apunasi tässä suosituksessa esiteltyjä viestinnän elementtejä.

- 1** Lisää Yhteispalvelu- tai Asiointipiste-sivulle palvelukuvausteksti, joka kertoo mistä etäpalvelussa on kyse ja mitkä sen hyödyt ovat. Esimerkiksi "videoneuvottelun" tai "videoyhteyden" sijasta on syytä käyttää johdonmukaisesti termiä "etäpalvelu", jotta se tulee tutuksi julkisten palvelujen käyttäjille.

Kannattaa myös painottaa, että etäpalvelu ei vaadi asiakkaalta tietoteknistä osaamista.

Etäpalvelu – asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoyhteyden avulla

Tai "Asiointipisteen"

Etäpalvelu täydentää **Yhteispalvelupisteen** palvelutarjontaa antamalla sinulle mahdollisuuden asioida luottamuksellisesti viranomaisen asiantuntijan kanssa kuvallisen verkkoyhteyden avulla. Sinulta ei vaadita tietoteknistä osaamista, sillä palveluneuvoja avaa etäpalveluyhteyden puolestasi. Etäpalvelu säästää aikaasi ja vähentää matkustamista tuomalla asiantuntija-avun lähellesi.

- 2** Listaa etäpalvelun tarjoajat ja niiden palvelut niin yksityiskohtaisesti kuin mahdollista. Näin asiakkaan on helpompi päättää, kuinka hoitaa asiointinsa – verkossa, etäpalveluna Yhteispalvelu- tai Asiointipisteessä, vai matkaamalla palveluntuottajan lähimpään palvelupisteeseen.

Palveluntuottaja A:n etäpalvelut

- [palvelu 1]
- [palvelu 2]
- [palvelu 3 jne.]

Palveluntuottaja B:n etäpalvelut

- [palvelu 1]
- [palvelu 2]
- [palvelu 3 jne.]

- 3** Kerro selkeästi, kuinka etäpalvelua pääsee käyttämään. Esimerkiksi:

Varaa aika etäpalveluun puhelimitse tai sähköpostitse: [puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä etäpalvelupisteen käyntiosoite ja aukioloajat]

- 4** Sijoita verkkosivulle myös etäpalvelu-ikoni. Se luo mielikuvan kasvokkain tapahtuvasta asioinnista ja tukee sanallista viestintää.

Etäpalvelu-ikonia käytetään myös opasteena Yhteispalvelu- tai Asiointipisteissä. Ikoni toimii ohjaavana ja muistuttavana elementtinä asiakkaille, jotka ovat nähneet sen verkkosivustolla tai painetuissa viestintämateriaaleissa.

ETÄPALVELU-IKONIT VERKKOKÄYTTÖÖN



Saat ikonit käyttöösi lataamalla tiedoston "etäpalvelun_viestintäpaketti.zip" Yhteispalvelu-verkkosivuston (www.yhteispalvelu.fi) Viestintämateriaalit-osiosta.

Etäpalvelu_ikoni_musta.png
Etäpalvelu_ikoni_pinkki.png
Etäpalvelu_ikoni_turk.png
Etäpalvelu_ikoni_kelt.png

Huom! Png-tiedostoja voi pienentää mutta ei suurentaa laadun kärsimättä.

- ➔ **HYVIÄ ESIMERKKEJÄ ETÄPALVELUVIESTINNÄSTÄ KUNNAN VERKKOSIVUILLA**

Joutsa: www.joutsa.fi/asiointi-ja-neuvonta/yhteispalvelu
Jämsä: www.jamsa.fi/fi/asiointi-ja-neuvonta/etapalvelu