



Monikanavainen asiakaspalvelu on onnistumisen edellytys - Case Verohallinto

Kirjasto 360° – palvelua kaikilla kanavilla STKS Asiakaspalvelutyöryhmän seminaari 21.10.2025

Marja Koskimäki

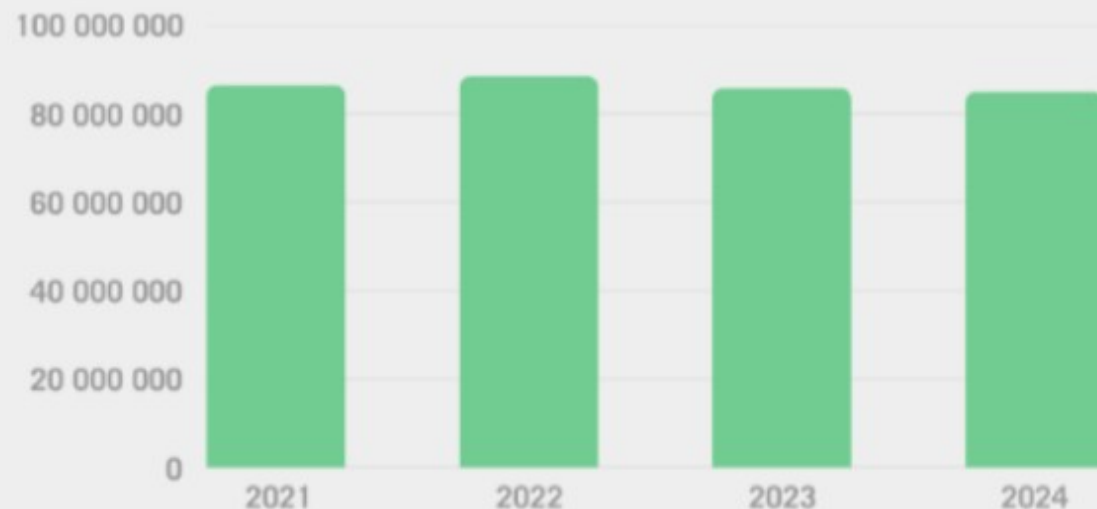
Asiakaskokemusjohtaja, Verohallinto

Miten, milloin ja miksi
olet asioinut
Verohallinnon kanssa?

Millainen oli
asiakaskokemuksesi?



Asiointia 2024



85 milj.
vero.fi:n sivulatausta

oma/vero

+ 2 %

34,3 milj.
kirjautumista

91 %

esitetyistä veroilmoituksista

79 %

verokorteista



1,7 milj. vastattua puhelua



226 600 verotoimistokäyntiä



502 500 chattia,
joista Virtanen hoiti 98 %

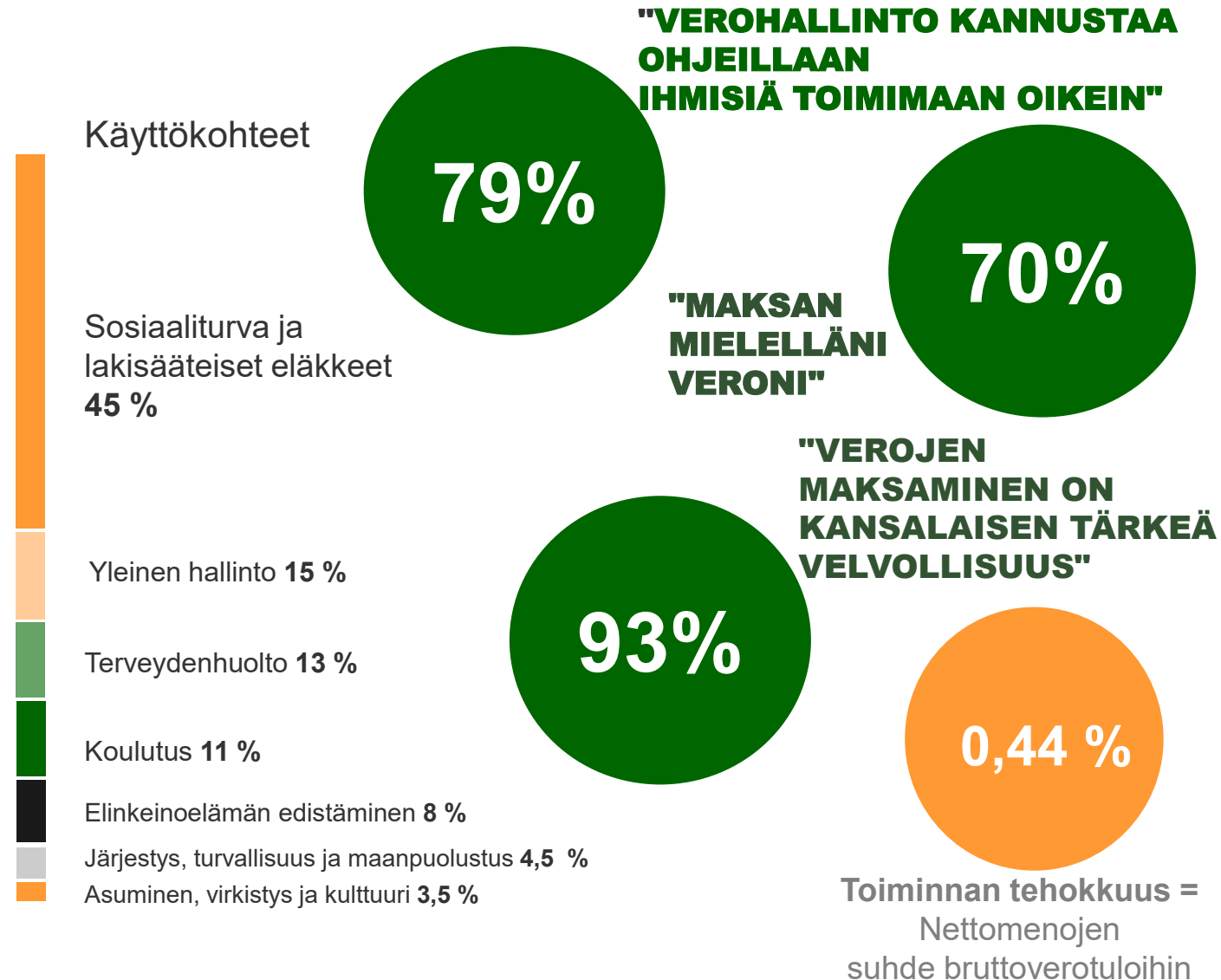


Viestit

1 471 543 käyttäjää

on ottanut käyttöön
Suomi.fi-viestit eli täysin sähköisen
veroasiainnin

Verotuloilla rahoitetaan yhteiskunnan toimintoja - Veromyönteisyys on Suomessa erinomainen



Asiakkaan asenne

On päättänyt toimia väärin

Toimii oikein vain jos valvotaan

Haluaa, mutta ei aina osaa,
toimia oikein

Haluaa ja
osaa toimia oikein

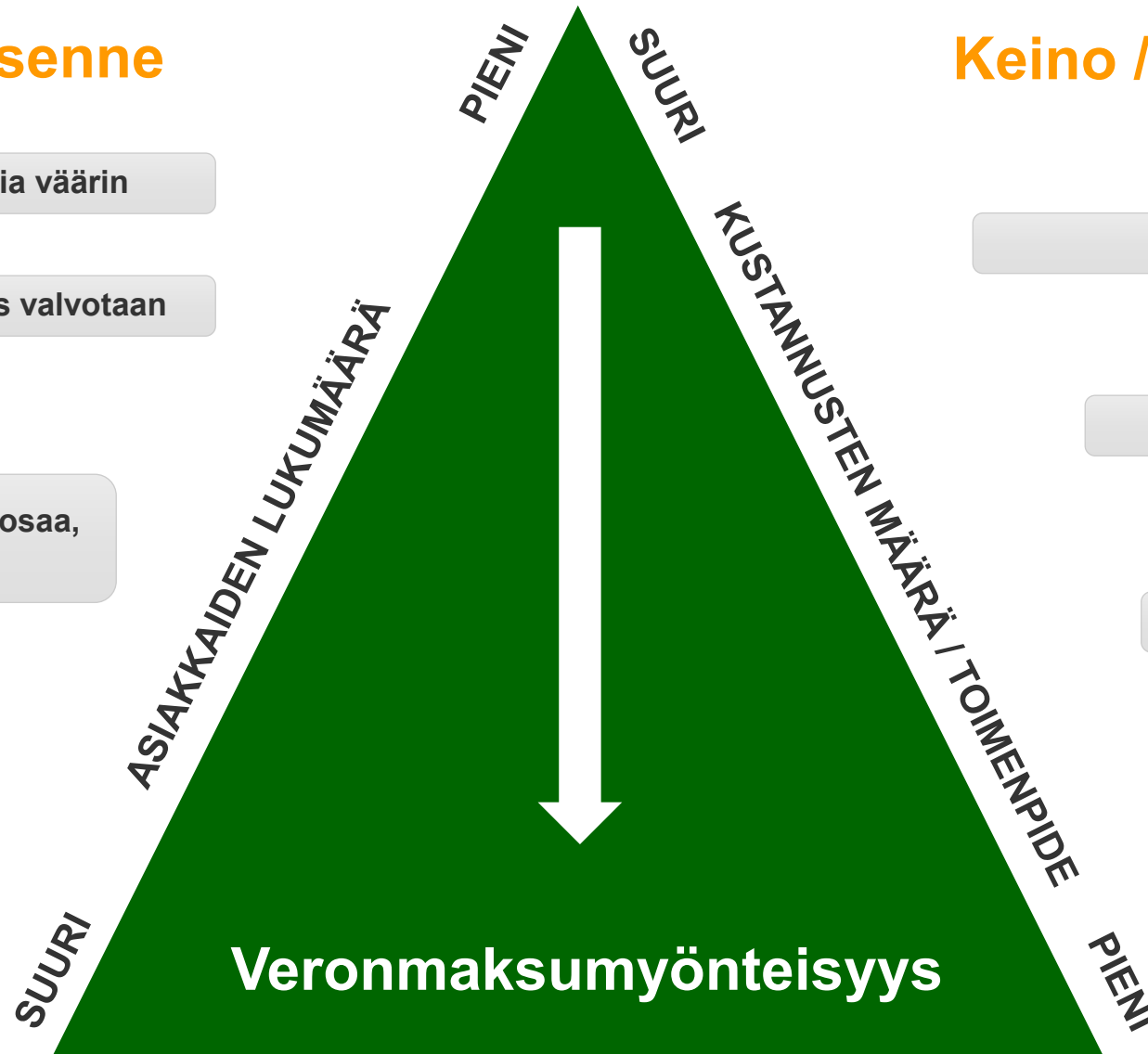
Keino / toimenpide

Valvonta

Neuvonta

Ohjaus

Helppokäyttöiset palvelut



Sisäinen kulttuurinmuutos: verovelvollisista asiakkaisiksi ja kohti jatkuvaa palveluiden kehittämistä



956/1990

Dokumentin versiot
Vitetiedot Pä Svenska

Annettu Helsingissä 9 päivänä marraskuuta 1990

Laki
vuodelta 1989 toimitettavan verotuksen
viivästymisestä johtuvista poikkeusjärjestelyistä

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 §
Verotusvuosi

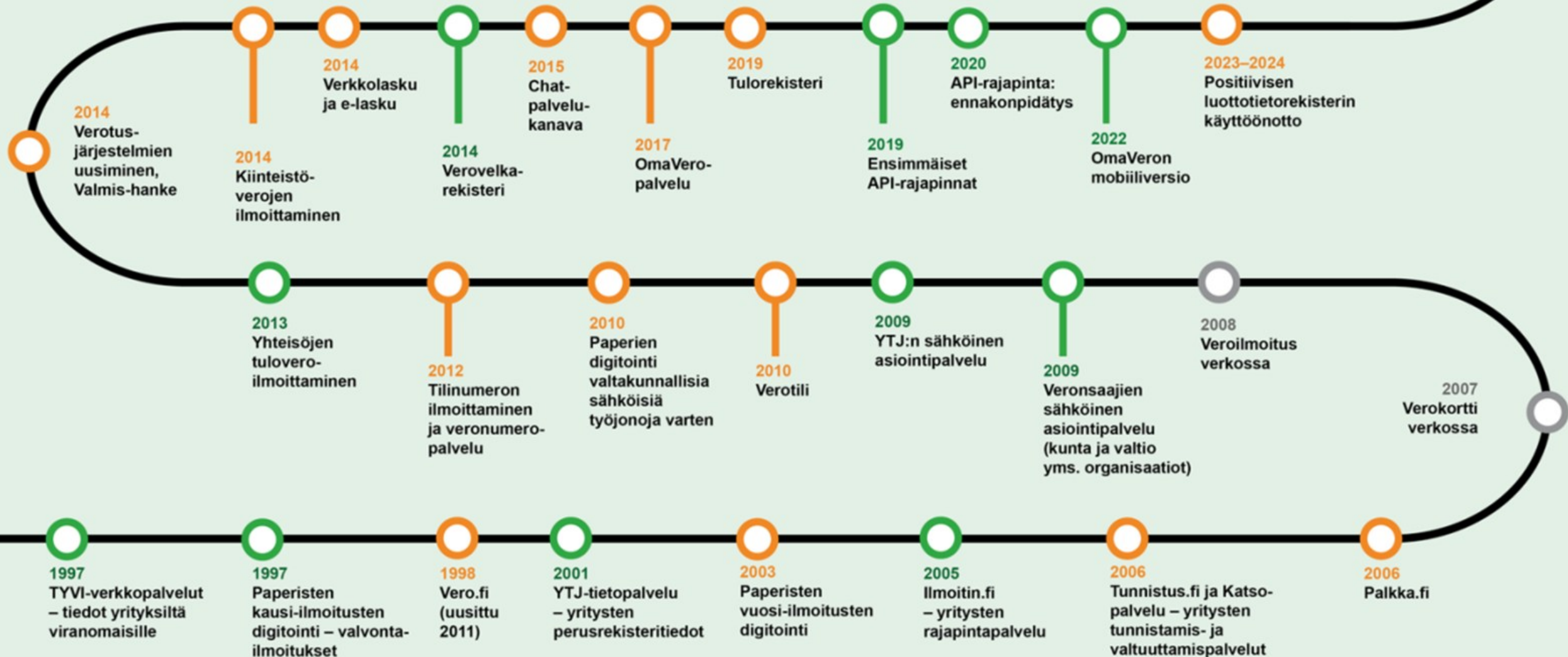
Vuodelta 1989 toimitettavassa verotuksessa verotuslain (482/58) 2 §:n 2 momentin mukainen verotusvuosi on kalenterivuosi 1990 sinäkin tapauksessa, että veroluettelo pannaan julkisesti nähtäville verotuslain 81 §:ssä säädetyllä tavalla vuoden 1990 päättymisen jälkeen.

2 §
Verotustiedot

Kun laissa, asetuksessa tai muussa määräyksessä viitataan viimeksi toimitettuun verotukseen, katsotaan viittauksen tarkoittavan vuodelta 1989 toimitettua verotusta valtiovarainministeriön



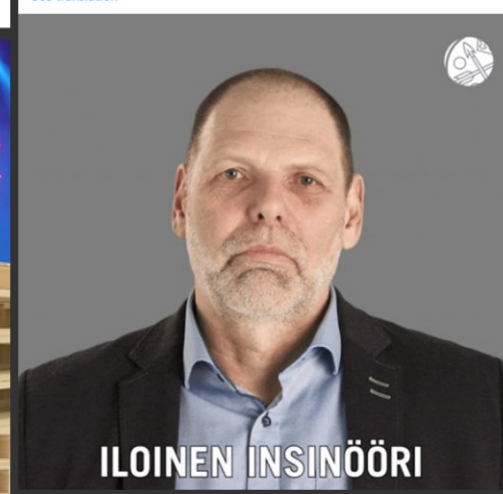
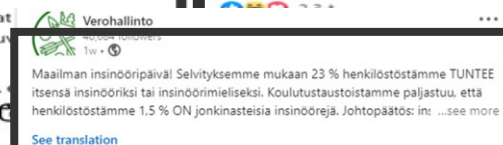
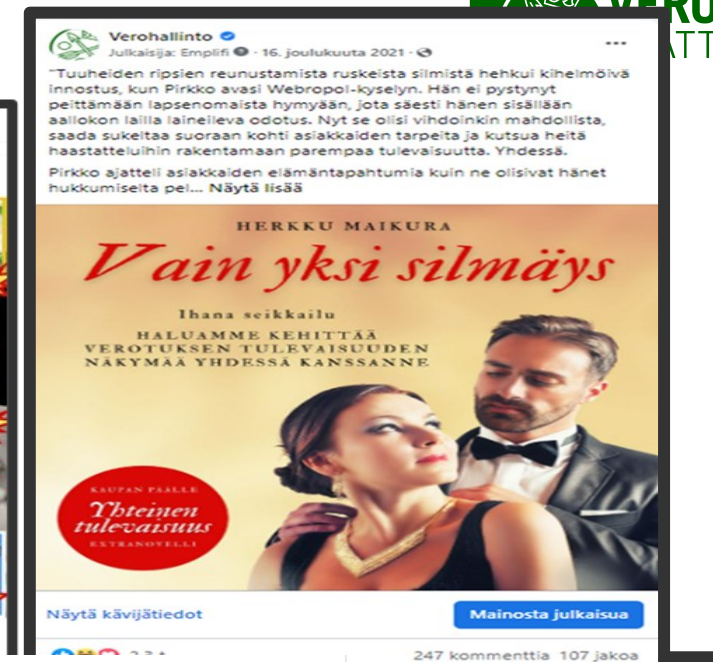
Palveluiden jatkuva kehittäminen



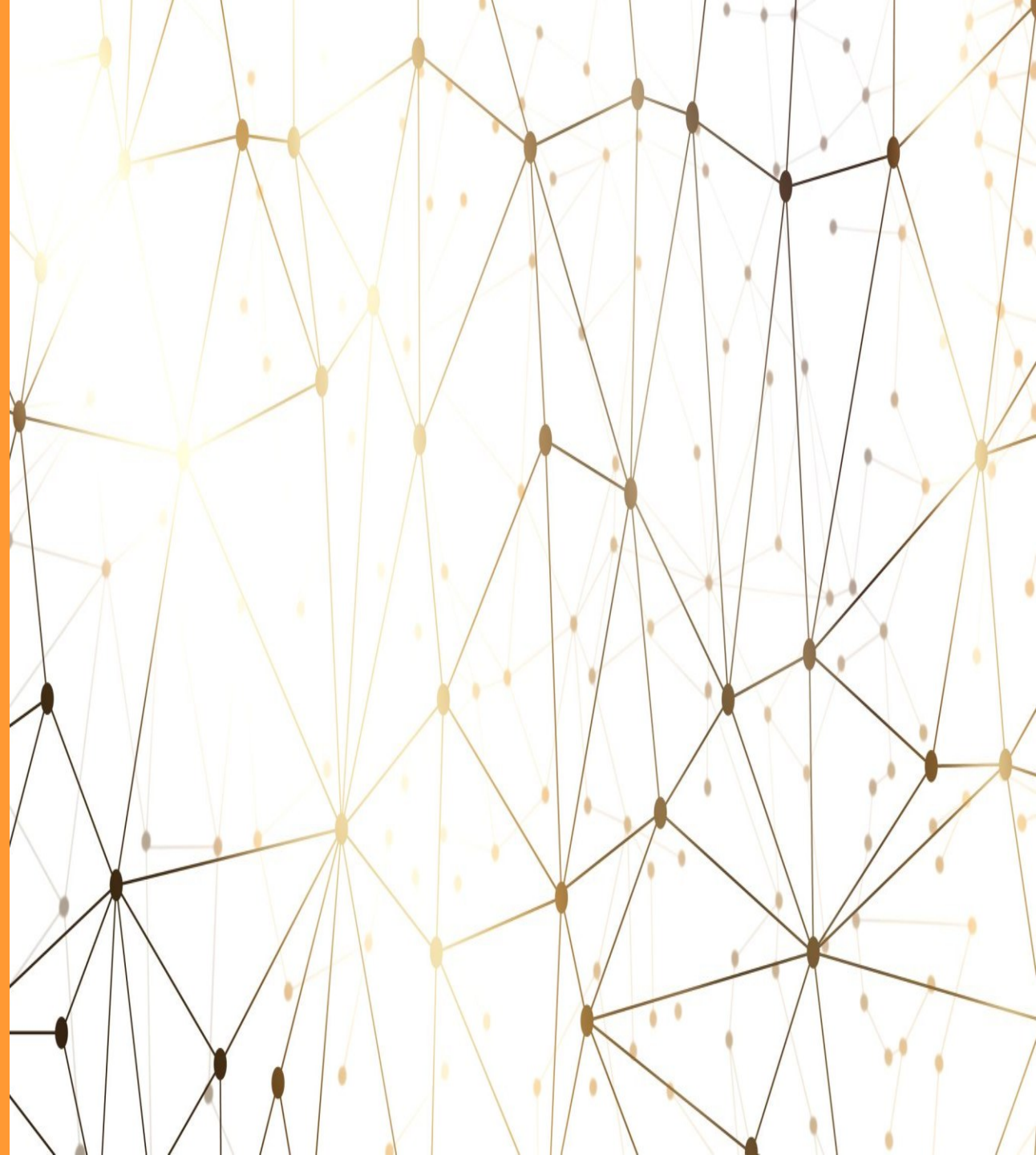
Lähellä ja lähestyttävä - viestintä tukena ja mahdollistajana



Sekä veroilmoituksen täyttäminen mahdollisimman epäselvällä käsialalla.



Kaikki lähtee strategiasta



Interaktiivinen strategiakartta

Visio

Parasta verotusta tehdään yhdessä

Toiminta-ajatus

Toteutamme verotuksen oikean määräisenä ja oikeaan aikaan yhteiskunnan toiminnan turvaamiseksi

Strategiset painopisteet

VAIVATON
VEROASIOIDEN HOITO

TURVATUT VEROTULOT

OSAAVA TYÖYHTEISÖ

Yhteiset tavoite-
kokonaisuudet ja
tavoitteet 2025

Asiakaslähtöisyys

Asiainnin helppous ja
digitaalisuus

Asiakaskysyntä ja
palvelutaso

Asiakaskokemus

Veromyönteisyys

Verotuksen
vaikuttavuus

Verokertymä

Vaikuttavuus

Tuotteet ja
prosessit

Toimintavarmuus

Tehokkuus

Yhtenäisyys

Vastuullisuus

Henkilöstö

Ihmisten johtaminen

Osaaminen ja
henkilöstörakenne

Työntekijäkokemus

Kyvykkyudet

Arvot

LUOTTAMUS | YHTEISTYÖ | UUDISTUMINEN

Strategiset painopisteet

VAIVATON VEROASIOIDEN HOITO

- Toimimme asiakaslähtöisesti ja minimoimme asiakkaan hallinnollisen taakan.
- Kehitämme liiketoiminta- ja elämäntapahtumalähtöisiä palveluitamme yhteistyössä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa.
- Mahdollistamme ajasta ja paikasta riippumattoman asioinnin. Luomme myönteistä asiakaskokemusta.

TURVATUT VEROTULOT

- Hyödynnämme reaaliaikaisia, rakenteisia ja kattavia tietoja sekä kehittyviä teknologioita verokertymän varmistamisessa.
- Torjumme harmaata taloutta ja talouteen kohdistuvaa rikollisuutta.

OSAAVA TYÖYHTEISÖ

- Rakennamme yhdessä oppivaa työyhteisöä ja varmistamme kykymme hyödyntää uusia teknologioita.
- Luomme johtamisella ja työkykyä tukevalla kulttuurilla edellytykset hyvälle työntekijäkokemukselle ja tuottavuuden kestäväälle kehitymiselle.

Organisaatiolähtöisestä asiakaslähtöiseksi

ASIAKKUUDET

Tuottaa asiakasymmärryksen perusteella asiointia sekä ohjausta ja valvontaa varten asiakasratkaisuja, joiden avulla varmistetaan positiivinen asiakaskokemus, verotuksen oikeudenmukaisuus ja verokertymä.

- veromyönteisyys
- asiakastyytyväisyys

- asiakaslähtöinen toimintatapa
- asiakasymmärrys
- asiakaskokemus
- vaikuttavuus

- asiakastarpeiden mukaan muodostetut ja asiakasratkaisuihin perustuvat tuotteet

VEROTUS

Varmistaa laadukkaan ja yhtenäisen palvelukokemuksen asiakkaalle ja tuottaa asiakasrajapinnasta tietoa asiakkaan ja käyttäjien kokemuksista asiakkuuksien käyttöön.

- toimivat prosessit
- tehokkuus
- tuotteiden käytettävyys

TUOTTEET

Tuottaa asiakkaille asiointia ja heidän toimintaansa helpottavia tuotteita ja vastaa tuotekohtaisesta käyttäjäymmärryksestä, tuotteiden käytettävyydestä sekä käyttökokemuksesta niiden elinkaaren kaikissa vaiheissa.

**Asiakaspalvelumme on
monikanavaista**



KANAVALINJAUKSET

Tavoitteenamme on verotuksen sulautuminen asiakkaan elämäntapahtumiin.

- Tuotamme asiakasryhmien tarpeisiin personoituja palveluita
- Asiakkaan asioinnin kokonaisuus otetaan haltuun ensimmäisessä yhteydenotossa
- Asiakasta opastetaan oikein toimimisessa



Asiointi hoituu automaatiossa

- **Erillinen asiointitarve on poistettu** tai se hoidetaan hyödyntäen rajapintoja, asiakkaan kumppanien palveluita tai tekoälyavusteista Chatbot -ratkaisua.

Kattavat sähköiset asiointipalvelut, jotka toimivat silloin kun asiakas niitä tarvitsee

- **Tunnistautunut chat** mahdollistaisi personoidumman palvelun
- **Omavero-viestit** toimivat sähköisen viestinnän kanavana osakeyhtiöasiakkaille

Perinteinen asiointi täydentää palvelutarjontaa niille joiden asiointi ei onnistu automaatiossa tai sähköisten palvelujen kautta

- **Kaikille soveltuva puhelinpalvelu**
 - ml. Verkkoasiointi ajanvarauksella kohdennetuille asiakasryhmille ja kohdennettuihin tarpeisiin
- **Tulevaisuudessa käyntiasiointi tapahtuu viranomaisten yhteispalvelupisteissä.**

Asiakasviestintäkanava

Sisällön- tuotanto

Verotus
Tuotehallinta
Asiakkuus
Asiakkaat

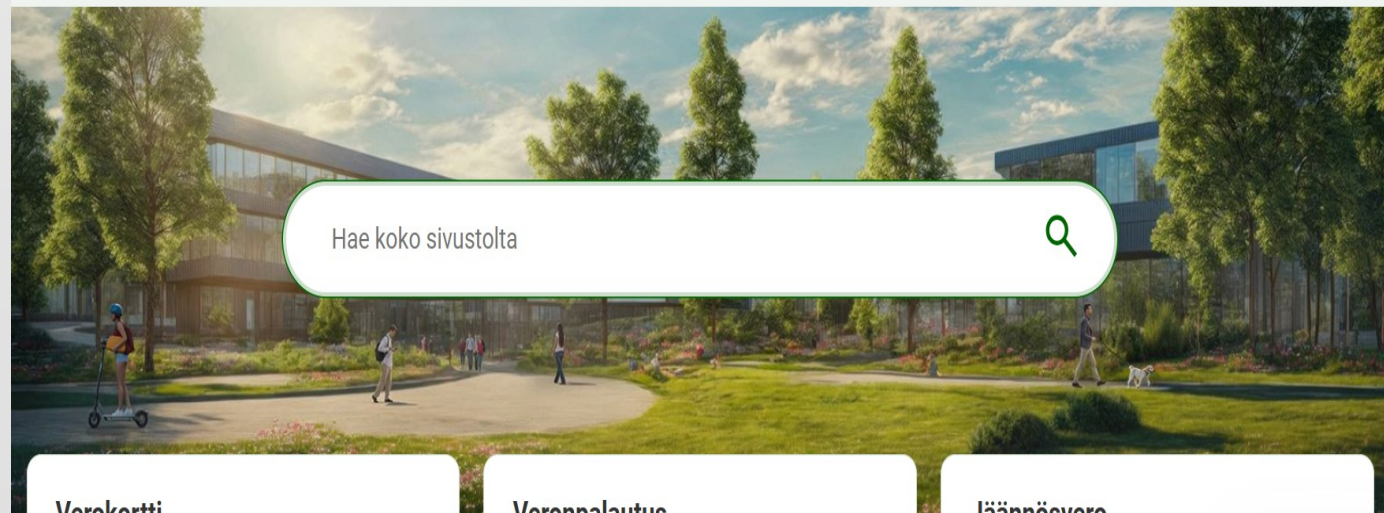
ajantasainen
helppolukuinen
intuitiivinen

Sisällön- hallinta

looginen
hallittava
kehittyvä

Etusivu Verokortti ja veroilmoitus ▼ Vähennykset ▼ Omaisuus ja asuminen ▼ Maksut ja palautukset ▼

Henkilöasiakkaat



Hae koko sivustolta



Verokortti

Jos sinun täytyy muuttaa veroprosenttiasi, lue ohjeet ja tilaa uusi verokortti.

Verokortti

Veronpalautus

Jos verotuksesi päättyi heinäkuussa, saat veronpalautuksen 3.9.2025. Se maksetaan pankkitilillesi päivän aikana.

Jäännösvero

Jos verotuksesi päättyi heinäkuussa, ensimmäinen jäännösveron erä 1.9.2025.



Chatbot

OmaVero

OmaVero on käyttäjän näkökulmasta



- Ensisijainen kontaktipiste Verohallintoon
- Palvelu, josta näkee verotuksellisen kokonaistilanteen
- Palvelu, jossa voi ilmoittaa, korjata ja täydentää tietoja, kysyä neuvoa sekä maksaa veroja

OmaVero on Verohallinnon näkökulmasta



- Asiakkaan käyttöliittymä Verohallinnon järjestelmiin
- Yksi ilmoituskanavista datan saamiseksi verotuksen perusteeksi
- Vuorovaikutteinen neuvontakanava
- Asiakasohjauksen työväline
- Verojen maksamisen kanava

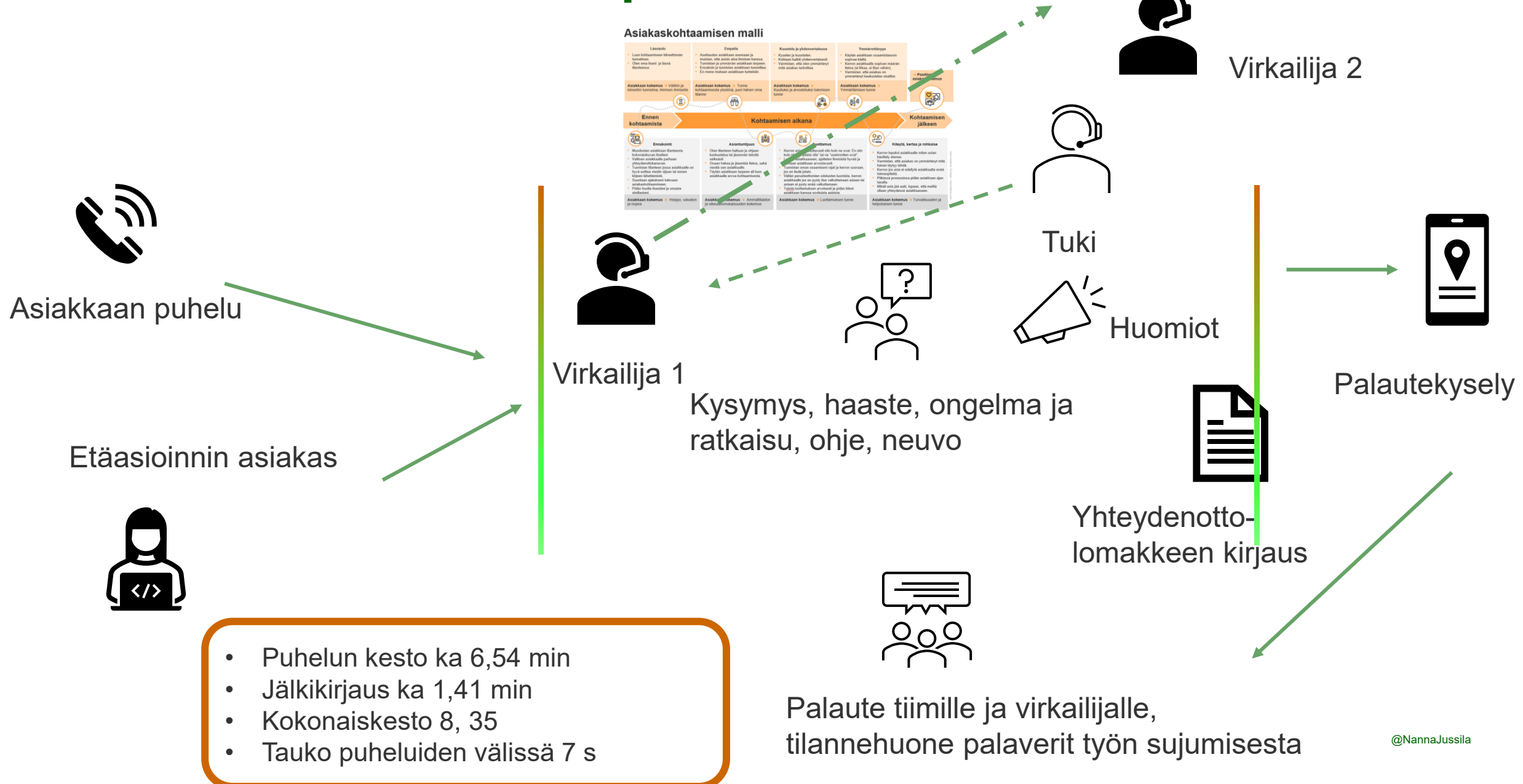
**OmaVeroa
kehitetään aina
käyttäjän
tarpeista lähtien**

Chatbot Virtanen



- Chatbot Virtanen → Palvelun saatavuuden parantaminen, palvelua 24/7
- "Tarjotaan palvelua siellä missä asiakkaat ovat"
- Chatbot hoitaa usein toistuvat kysymykset, asiakasohjaaja tulkintaa vaativat
- Virtanen oppii uusia aihe-alueita ja hoitaa palvelua myös ruotsiksi
- Aina ei vastauksia löydy - silloin asiakasta ohjataan asioimaan muissa palvelukanavissa
- Kehityksessä tällä hetkellä myös puhebotteja volyymisarjoihin

Kontaktin hoitaminen - puhelu tai etäasiointi



- Puhelun kesto ka 6,54 min
- Jälkikirjaus ka 1,41 min
- Kokonaiskesto 8, 35
- Tauko puheluiden välissä 7 s

Palaute tiimille ja virkailijalle,
tilannehuone palaverit työn sujumisesta

Käyntiasiointi

- Asiakas ja virkailija fyysisesti samassa tilassa
- Keskitetty
 - maakuntien keskuksiin, tällä hetkellä kahdeksalla paikkakunnalla
- Jatkossa osa Suomi-pisteitä
- Volyymi laskeva
 - v. 2025 noin + 100 000 käyntiä (2024 240.000 käyntiä)
- Ainoa fyysistä asiointia vaativa tilanne on ulkomaalaisen asiakkaan rekisteröinti (hetu), jossa henkilö tulee tunnistaa matkustusasiakirjoista



Asiakaspalvelun organisointi ja osaaminen



- Asiakaspalveluamme hoitaa n.250 päätoimista ja yli 1000 osa-aikaista ammattilaista
 - neuvontatiimit ja henkilöstö ovat sijoittuneet valtakunnallisesti
 - osaamisprofiilit sisältävät useampia neuvontasarjoja + kaikki eri kanavat
 - ruuhka-aikoina lisäresursointi valvonnasta
- Puhelinpalvelu organisoitu 1 - ja 2 - linjaan tai kerroksettomaksi palveluksi
 - yhteydenottolomakkeen täyttäminen vielä virkailijan toimesta
- Taustalla asiantuntijatuki
- Perehdytys/ osaamisen kehittäminen merkittävää
 - n. 4 vk perehdytysjakso rekrytoinnista päätoimisille asiakasneuvojille
 - säännölliset koulutukset / infot
 - sisältövastaavien ja menettelyalueen tuki
- Työn managerointi
 - Teleopti; kysynnän ennustaminen (+ prosessien ilmoittamat muutokset), työn vuorottaminen
 - Reaaliaikainen managerointi - tarvittaessa henkilöiden siirto kanavasta toiseen manageroinnin toimesta

Asiakasneuvojan työvälineitä

Asiakasneuvojan tuki

 OmaVero katselu- ja ruudunjakotoiminnallisuus

 Yleinen saate, ohje

 Ohje vastuukäyttäjien Toive-tikettiin

 OG_Sähköinen tunnistaminen ja valtuuttaminen

 Vastaustuki

 Uhkaavat tilanteet ja turvallisuushäiriöt

 Haastavat asiakaspalvelutilanteet

 Vipu-luettelo Ohjeet ja UKK:t GenTaxin ja...

**OG_Vastaustuki**
Yksityinen ryhmä

Aloitussivu
Yhteisöt
Arvonlisäverotus
Kansainvälinen verotus
Kiinteistöverotus
Maatalous- ja metsäv...
Maksuliikenne
Palkan- ja eläkkeensaa...
Palkka.fi
Perintä
Perintö- ja lahjaverotus
Rakentamislmoitukset

Tervetuloa vastaustukeen! Sivuston tarkoituksena on toimia neuvonnan tukena. Vastaustuesta löydät vastauksia verolajien perusneuvonnan kysymyksiin.

Sivuston vasemman reunan navigaatiopalkista löydät verolajit.

Voit hakea kysymys/vastaus- pareja hakutoiminnolla. Valitse ensin vasemman reunan navigaatiopalkista verolaji. Syötä sen jälkeen hakusana sivuston yläreunan hae tästä sivustosta-kenttään. Voit hakea katkaisemalla hakusanan *-merkillä tai käyttää AND, OR, NOT- toimintoja.

Palautetta voit lähettää jakelulla JL_VEROTUS Neuvonta sisältövastaavat



Kehityksessä: Mäkinen ja yhteydenottokirjaukset tekoälyavusteisesti

**Asiakaskokemuksen
johtaminen perustuu
asiakaslähtöisyydelle -
jokaisella Verohallinnossa on
roolia asiakaskokemuksen
luomisessa**



Asiakaskokemus

Asiakaskokemus **muodostuu** asiakkaan kaikkien kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden yhteissummmana, jonka hän muodostaa aktiivisesta tai passiivisesta vuorovaikutuksesta Verohallinnon kanssa.

Tavoitteenamme on luoda myönteinen asiakaskokemus kaikissa asiakkaan veroasioiden hoitamisen kontaktipisteissä ja huomioida asiakaskokemus läpi kaiken tekemisen ja kehittämisen.

Tavoitellun asiakaskokemuksen **luomisen perustana** on **aito asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallisuus sekä asiakasymmärrys**.



Myönteisen asiakaskokemuksen varmistavat periaatteet



Helppous

Asiointi kanssamme on sujuvaa, vaivatonta ja saumatonta. Asiakkaan on helppoa toimia sähköisissä palveluissamme itsenäisesti oikein ja hän tietää miten asia etenee.



Ymmärrettävyys

Kirjeen, päätöksen tai ohjeen saatuaan tai luettuaan asiakas ymmärtää asian ja miten hänen tulee toimia ilman, että hänen tarvitsee olla meihin yhteydessä.



Yhtenäinen tapa kohdata

Kohtaamme asiakkaan yhteisiä toimintamalleja noudattaen kanavasta ja kohtaamisen tavasta riippumatta. Asiakas kokee palvelun luotettavaksi, yhdenvertaiseksi, asiantuntevaksi ja empaattiseksi.

Asiakaslähtöisyys varmistaa periaatteiden toteutumisen



Tunnetta asiakkaidemme haasteet, tarpeet ja riskit sekä mittaamme ja seuraamme asiakaskokemuksen tasoa

TEHOKKUUS



Huomioimme toiminnassa ja kehittämisessä asiakaskokemuksen kannalta merkityksellisimmät asiat, joilla on tehokkuutta edistävä vaikutus.



Rakennamme vaikuttavia ja kustannustehokkaita asiakasratkaisuja asiakkaiden haasteiden ratkaisemiseksi ja veroriskien minimoimiseksi

VEROMYÖNTEISYYS



Teemme kehitystyötä ketterästi asiakaslähtöisen kehittämisen menetelmiä hyödyntäen ja osallistamme asiakkaita palveluiden kehittämiseen



Panostamme prosessien virtaavuuteen

VAIKUTTAVUUS



Sovellamme työssämme Asiakaskohtaamisen ja Digikohtaamisen malleja

Miten toimimme arjessa?

**Yhtenäinen asiakaskokemus
kanavasta ja kohtaamisen
tavasta riippumatta**



**Yhteinen ymmärrys
asiakslähtöisyydestä ja
asiakaskokemuksesta**



**Asiakslähtöisen kulttuurin
vahvistaminen**

Asiakaskohtaamisen malli

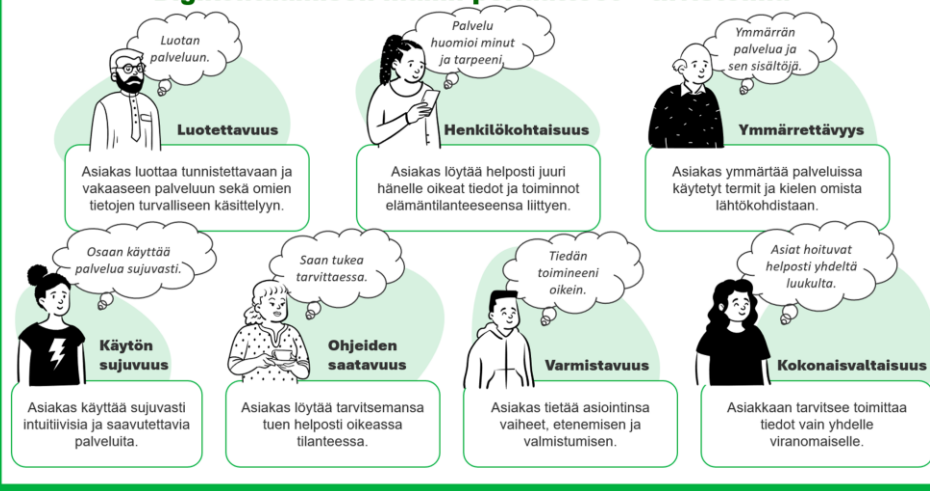


Asiakaskohtaamisen malli

konkretisoi millaista asiakaskokemusta tavoittelemme ihmisten välisissä kohtaamisissa ja millaista toimintaa se meiltä edellyttää.

→ Sovelletaan ihmisten välisissä kohtaamisissa; puheluissa, kirjeissä, kasvokkaisissa kohtaamisissa ja OmaVero-viesteissä

Digikohtaamisen mallin periaatteet – tiivistelmä



Digikohtaamisen periaatteet konkretisoivat, mitä myönteinen asiakaskokemus tarkoittaa Verohallinnon digitaalisissa itsepalvelukanavissa.

→ Käytetään palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä sekä sisällöntuotannossa

Olemmeko onnistuneet ?



Asiakaskokemuksen mittaaminen, seuranta ja raportointi

Asiakaskokemuksen varmistavat periaatteet

- Helppous
- Ymmärrettävyys
- Yhtenäinen kohtaminen

Yhtenäinen tapa mitata asiakaskokemusta



Datan käsittely ja luokittelu



Tulosten raportointi, seuraaminen ja analysointi



kokonaiskuva
asiakaskokemuksen tasosta
edesauttaa tiedolla johtamista
ja asiakaslähtöistä
kehittämistä

Tulosten hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja ylläpitämisessä



mm. kehityskohteiden
tunnistaminen ja valmistelu,
priorisointi ja
muutosvaikutusten seuranta

Asiakaskokemusmittarit ja palautekanavat

Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti asiointiin **helppoudesta ja ymmärrettävyydestä sekä neuvontapalveluiden asiakastyytyväisyydestä** kattuen Verohallinnon pääasialliset asiointikanavat. Mitattavalle asiakaskokemukselle on määritelty tavoitteet.

Asiointin helppous

- Ilmoitusten ja hakemusten tekemisen helppous OmaVerossa
- Neuvontakanavien ratkaisuasteet
→ puhelin-, toimisto- ja chat-asiointi

Asiointin ymmärrettävyys

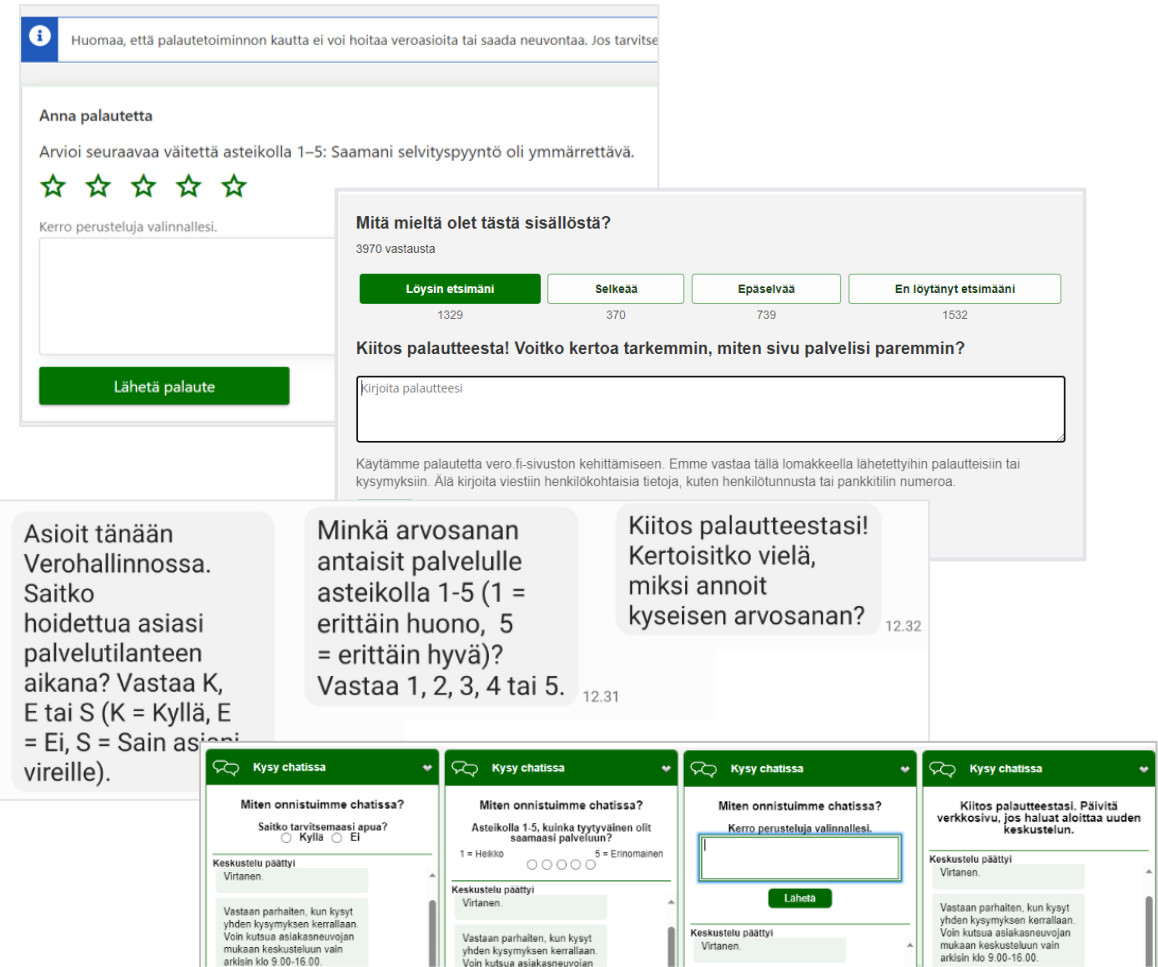
- Selvityspyyntöjen ymmärrettävyys
- vero.fi-ohjesivujen reaktiot

Neuvonnan asiakastyytyväisyys

- Neuvontakanavien palvelun arviot
→ puhelin-, toimisto- ja chat-asiointi

Spontaani asiakaspalaute

- Verkkosivujen palautelomake
- Neuvonnan yhteydenotoissa saatu palaute

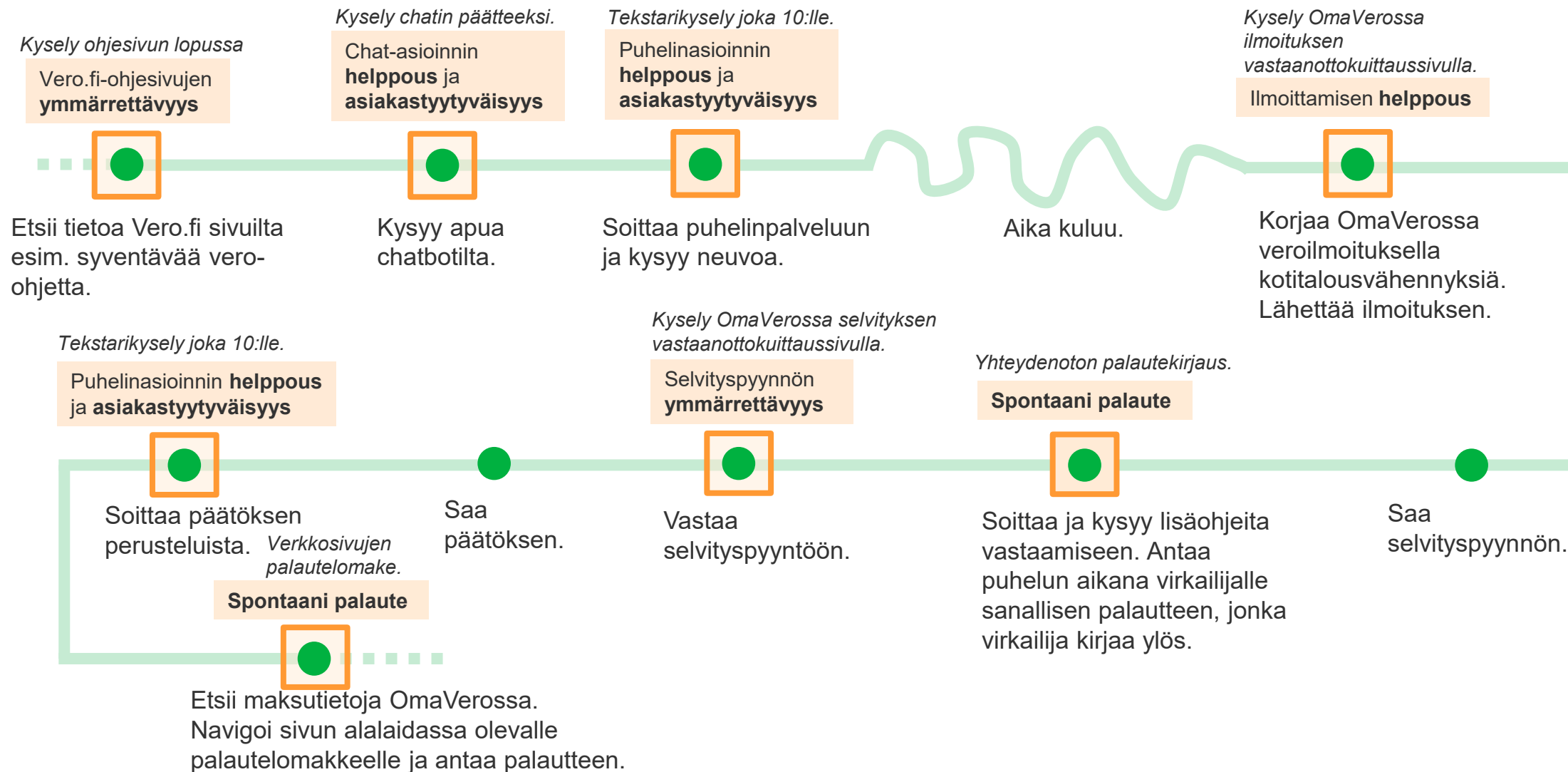


The image displays several screenshots of digital feedback channels:

- Feedback Form (Top Left):** A form titled "Anna palautetta" (Give feedback) for a service received. It includes a rating scale from 1 to 5 stars, a text field for comments, and a "Lähetä palaute" (Send feedback) button.
- Feedback Summary (Top Right):** A summary of feedback for a specific topic, showing 3970 responses. It includes buttons for "Löysin etsimäni" (Found what I was looking for), "Selkeää" (Clear), "Epäselvää" (Unclear), and "En löytänyt etsimääni" (Did not find what I was looking for).
- Feedback Form (Bottom Left):** A form titled "Kiitos palautteesta! Voitko kertoa tarkemmin, miten sivu palvelisi paremmin?" (Thank you for the feedback! Can you tell us more about how the page could serve you better?). It includes a text field for comments and a "Lähetä" (Send) button.
- Chat Interface (Bottom Right):** A screenshot of a chat window titled "Kysy chatissa" (Ask in chat). It shows a conversation with a user asking a question and a chatbot responding with a rating scale from 1 to 5.

Asiakaskokemusmittarit asiakkaan polulla

 Asiakaskokemusta mitataan kyselyllä tai palautelomakkeella



Verohallinnon asiakaskokemus 2024

Saimme jatkuviin asiakaskokemuskyselyihin ja palautekanaviin yhteensä yli

800 000 asiakkaan antamaa arvioita ja
150 000 palautekommenttia.

- Asiakkaiden vastausprosentti vaihtelee paljon kyselystä ja kanavasta riippuen (0,5 % - 48 %)
- Asiakkaat ovat tyytyväisimpiä perinteisten neuvontakanavien palveluihin ja sähköiseen asiointiin OmaVerossa
- Eniten haasteita on kirjallisen ohjeistuksen ja neuvonnan ymmärrettävyydessä (vero.fi-ohjeet ja chat-asiointi)

NOSTOJA TULOXSISTA (hyvien arvioiden osuus)

Ilmoitusten ja hakemusten tekemisen helppous OmaVerossa
84,6 %

Selvityspyyntöjen ymmärrettävyys
73,3%

Puhelinasiointin ratkaisuaste
93,3 % ja palvelun arvosana
91,4 %

Toimistoasiointin ratkaisuaste
96 % ja palvelun arvosana
93,4 %

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen



TIEDON HYÖDYNTÄJÄT

- Asiakaskokemusmittareiden tuloksia ja palautteita seurataan tuote-, palvelu-, ja asiakasryhmäkohtaisesti
- Raporttia käyttävät noin 40 tuotteiden ja palveluiden ylläpidosta ja kehittämisestä vastaavaa tiimiä organisaation eri yksiköissä käsittäen noin 500 johtamis-, ohjaus-, kehittämis- ja asiantuntijaroolissa toimivaa henkilöä.



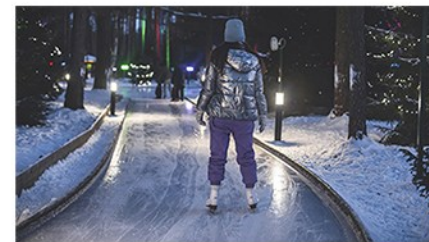
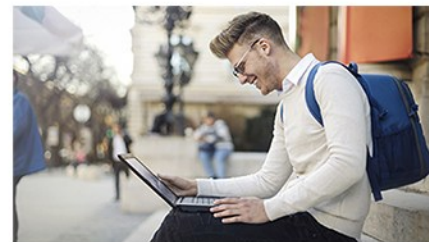
KÄYTTÖKOHTEET

- Kokonaiskuva asiakaskokemuksen tasosta edesauttaa tiedolla johtamista ja asiakaslähtöistä kehittämistä
- Tietoa hyödynnetään mm. asiakkaiden haasteiden ja tarpeiden analysoinnissa, kehityskohteiden tunnistamisessa ja priorisoinnissa sekä muutosvaikutusten arvioinnissa.



TIEDON ROOLI

- Asiakaskokemusdatasta saatava tieto on yksi osa asiakasymmärrystä
- Mittareiden tuloksista ja palautteista saatava tieto suhteutetaan aina muuhun eri vastuualueiden tilannekuvaan → havainnot ovat tyypillisesti impulsseja tarkempaan asiakasymmärryksen hankintaan tai kehittämistarpeiden arviointiin.



Sinulle.
Kiitos!

