Asiakaskokemusdatan käsittely, raportointi ja analysointi Verohallinnolla

Johanna Lattu, palveluasiantuntija

Janne Myyry, palvelupäällikkö

Asiakaskokemustiimi

22.9.2022



Tämä kuva, tekijä Tuntematon tekijä, käyttöoikeus: CC BY-SA

Asiakaskokemusdatan keräämisen tavoitteet

- Positiivinen asiakaskokemus on yksi Verohallinon strategisista tavoitteista → tavoitteen mukaisesti toiminnan perustana on aito asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys ja asiakkaiden osallisuus.
- Asiakaskokemuksen mittaaminen auttaa ymmärtämään asiakkuuden, prosessin tai tuotteen nykytilaa ja antaa tietoa sen vahvuuksista ja kehittämiskohteista
- Tavoitteena on tuottaa jatkuvaa asiakasymmärrystietoa asiakkaiden haasteista ja ongelmista toiminnan, tuotteiden ja palveluiden asiakaslähtöistä kehittämistä varten



Anna palautetta Verohallinnolle

VERO SKATT

Voit antaa tällä lomakkeella palautetta palveluistamme. **Jos haluat kysyä omaan verot verotukseen liittyvistä aiheista, ota yhteyttä asiakaspalveluumme tai lähetä viesti**

- OmaVero: Valitse välilehti *Toiminnot* ja sen jälkeen kohdasta *Viestit ja yhteydenpito* lin
- Verohallinnon palvelunumerot
- Verotoimistojen yhteystiedot

Tietoturvasyistä emme voi vastata lomakkeen kautta kysyttyihin verotuskysymyksiin.

Jos kysymyksessä on tähti (*), kysymykseen vastaaminen on pakollista.

Mistä asiasta haluat antaa palautetta? *

Valitse

Millaisen palautteen haluat antaa? *

- kiitoksen
- moitteen
- kehitysidean

Asioin *

- henkilöasiakkaana
- yritysasiakkaana
- tilitoimiston edustajana

Asiakaskokemusdata

- Asiakaskokemusdata koostuu tällä hetkellä spontaanista asiakaspalautteesta ja erilaisista kanavakohtaisista asiakastyytyväisyyskyselyistä

SPONTAANI PALAUTE

Asiakaspalautelomake

(30 000 kpl/v)



Asiakas antaa verkkosivujen palautelomakkeella palautteen

Asiakaspalvelun yhteydenotot

(4 500 kpl/v)



Virkailija kirjaa asiakkaan antaman palautteen

KYSYTTY PALAUTE

Puhelinpalvelun & käyntiasioinnin tyytyväisyyskysely

(110 000 kpl/v)



Asiakas vastaa asioinnin jälkeen saamaansa tekstarikyselyyn

Chatin tyytyväisyyskysely

(100 000 kpl/v)



Asiakas vastaa asioinnin päätyttyä saamaansa kyselyyn

Vero.fi "Löysitkö etsimäsi?"

(100 000 kpl/v)



Asiakas vastaa vero.fi:n ohjesivuilla olevaan "Löysitkö etsimäsi?" kyselyyn

OmaVeron palautetyökalu

(kokeilu aloitettu 9/22)

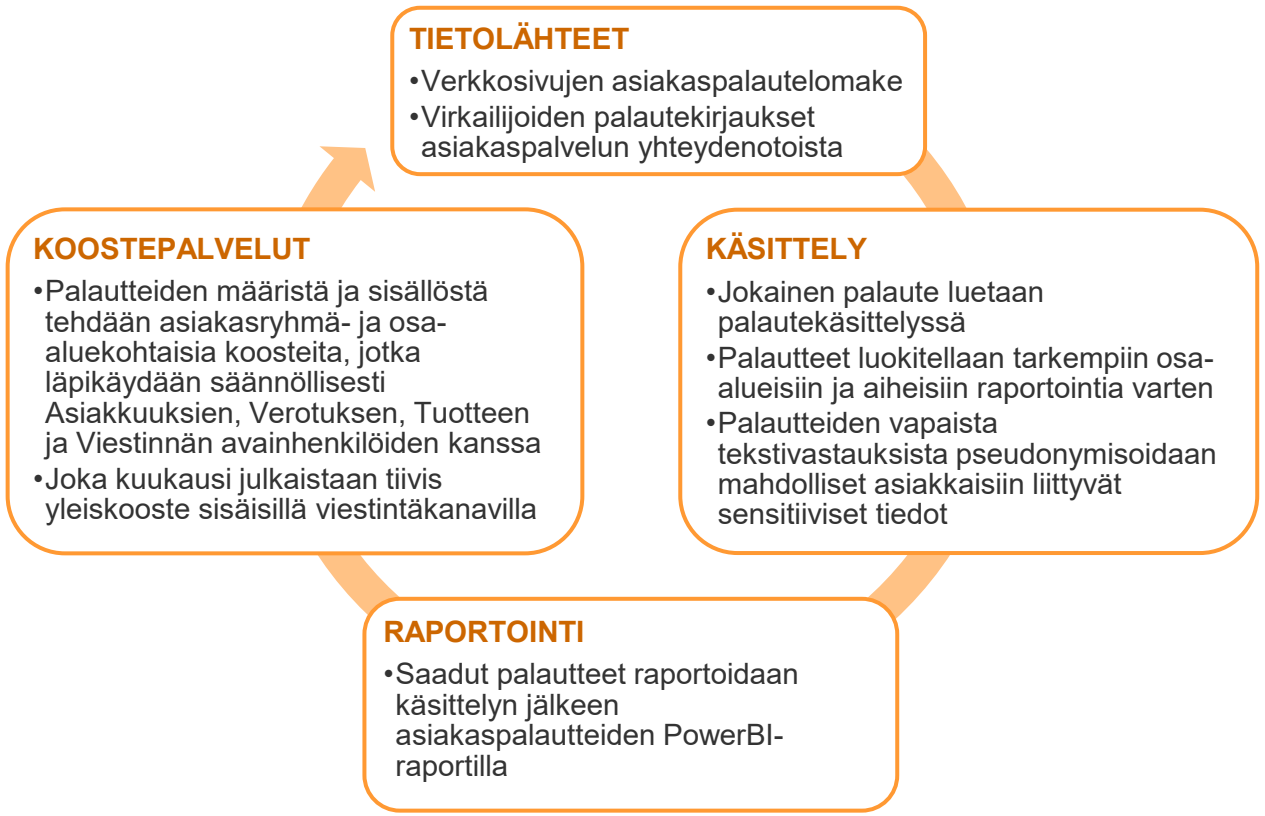


Asiakas vastaa palautekyselyyn lähetetyn ilmoituksen / hakemuksen vastaanottokuittaussivulla

Asiakaskokemusdatan käsittely

- Asiakaskokemustiimissä hoidetaan keskitetysti asiakaskokemusdatan kerääminen, käsittely ja raportointi sekä analysoituun tietoon liittyvät koostepalvelut verohallintotasoisesti

SPONTAANI PALAUTE



KYSYTTY PALAUTE

TIETOLÄHTEET

- Puhelin- ja käyntiasioinnin asiakastyytyväisyyskysely
- Chatin asiakastyytyväisyyskysely
- Vero.fi-sivujen "Löysitkö etsimäsi?" -kysely
- OmaVeron ilmoitus-/hakemuskohtainen palautekysely

KÄSITTELY

- Määrällinen tieto (arvosanat/arviot) käsitellään systemaattisesti raportointia varten
- Kommentteja käsitellään (=luetaan / luokitellaan aiheita) vaihtelevasti tietolähteestä riippuen raportoinnin vaatimalle tasolle

RAPORTOINTI

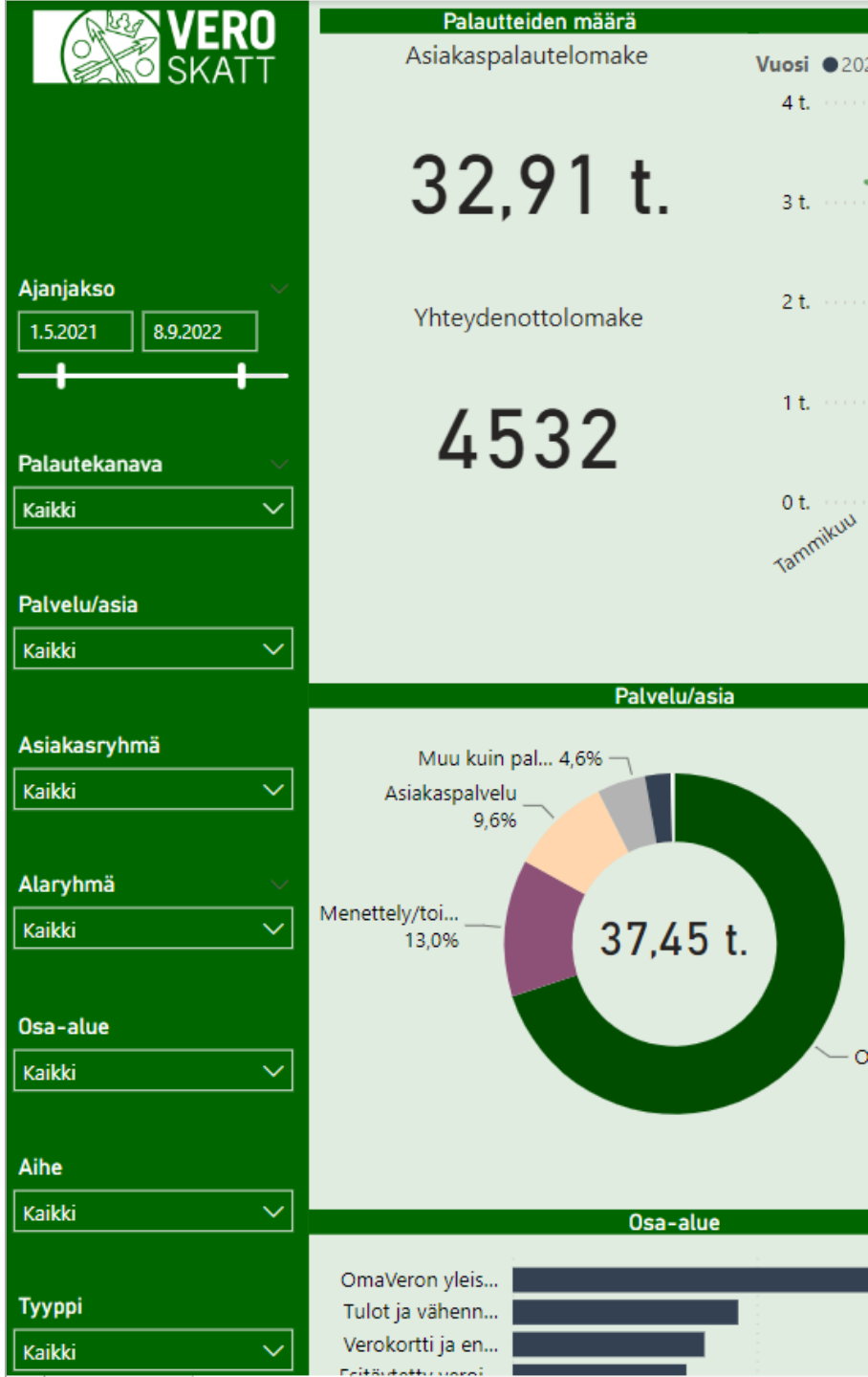
- Määrällinen tieto raportoidaan systemaattisesti erilaisissa tilannehuonenäkymissä
- Laadullisen tiedon raportoinnin taso vaihtelee

KOOSTEPALVELUT

- OmaVeron palautteita koostetaan melkein kuukausittain
- Neuvontakanavien tyytyväisyystulokset koostetaan erikseen puolivuosittain
- Muita tietolähteitä analysoidaan vaihtelevalla tarkkuudella ja tietolähteet pyritään integroimaan kokonaisuudessaan osaksi palauteprosessin koosteita

Asiakaskokemusdatan raportointi

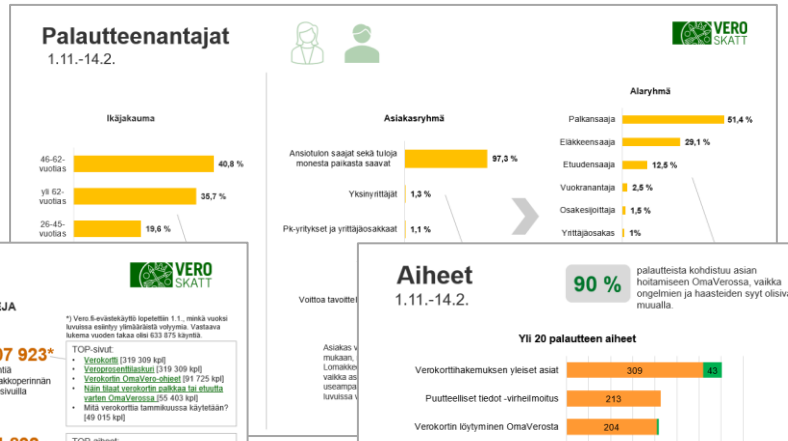
- Spontaanit palautteet julkaistaan käsittelyn jälkeen PowerBI-raportilla, jossa niitä on helppo analysoida
  - Sisäisesti kaikkien katseltavissa (sensitiiviset tiedot pseudonymisoitu käsittelyssä)
  - Voi suodattaa satoja erilaisia kohdennettuja näkymiä esimerkiksi asiakasryhmän, tuotteen tai prosessin mukaan
  - Soveltuu hyvin palautteiden seuraamiseen ja analysoimiseen
- Muista tietolähteistä saatava asiakaskokemusdata raportoidaan tällä hetkellä eri tilannehuoneissa / PowerBI-raporteilla sekä tietolähteiden järjestelmien omilla raporttinäytöillä

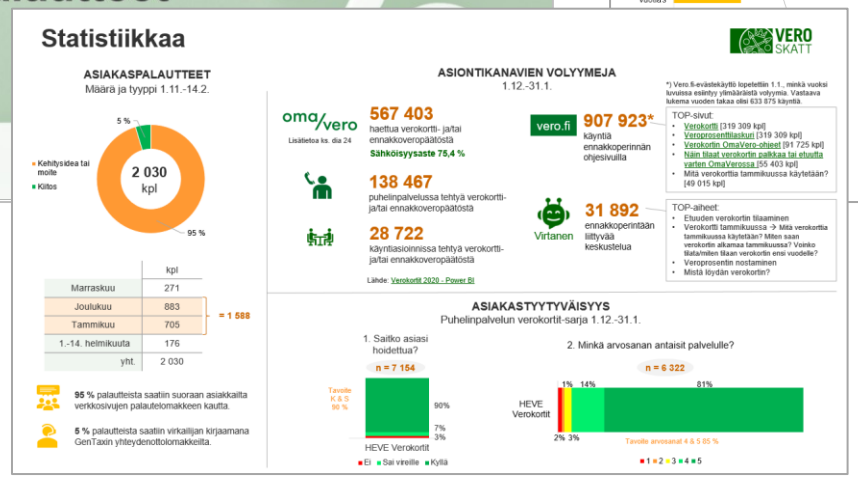


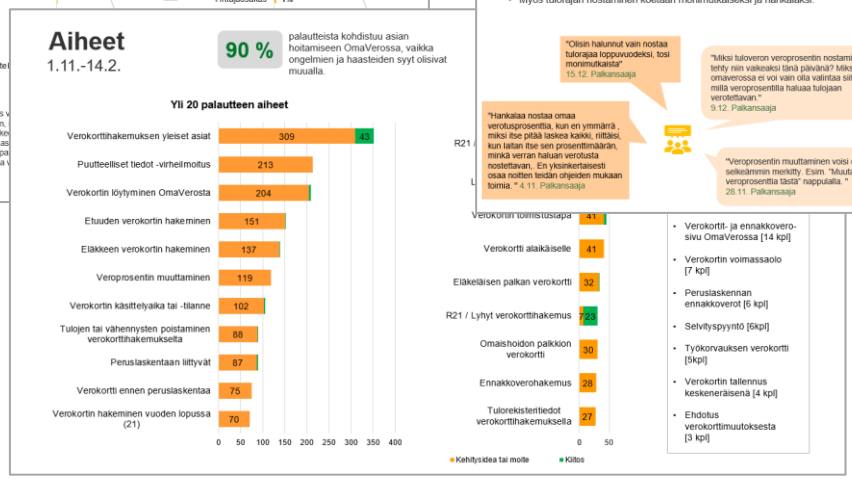
Asiakaskokemusdatan koostepalvelut

- Teemme palveluna erilaisia yhteenvetoja ja analyyseja, joista pidetään yhteinen läpikäynti eri yksiköiden avainhenkilöiden kanssa
    - Sähköiset palvelut (OmaVero & vero.fi)
    - Asiakasryhmät
    - Verolajit verovuoden sesonkien rytmissä
    - Neuvontapalvelut





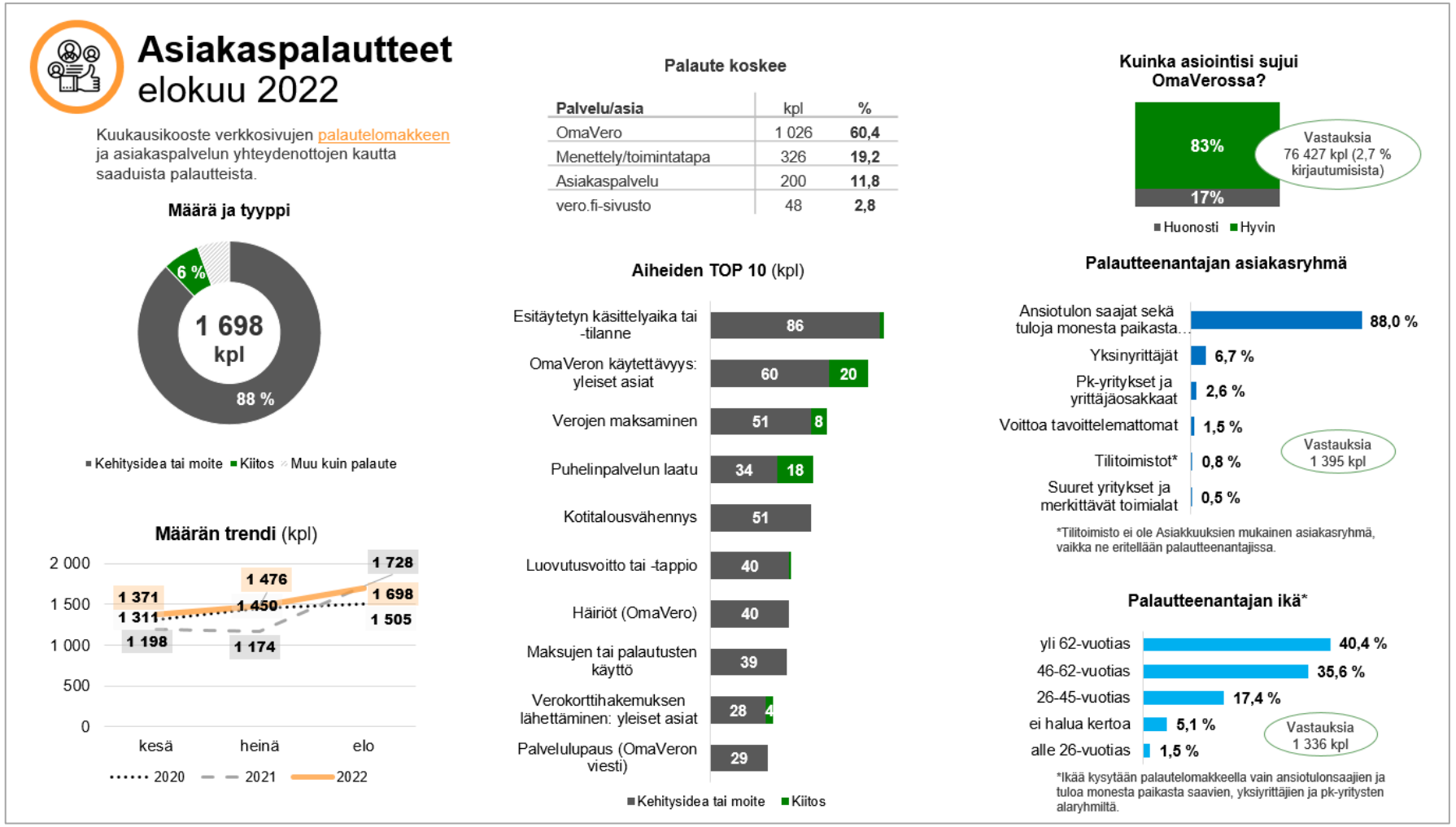






Asiakaskokemusdatan koostepalvelut

- Sisäisen viestinnän kuukausikooste asiakaspalautteista



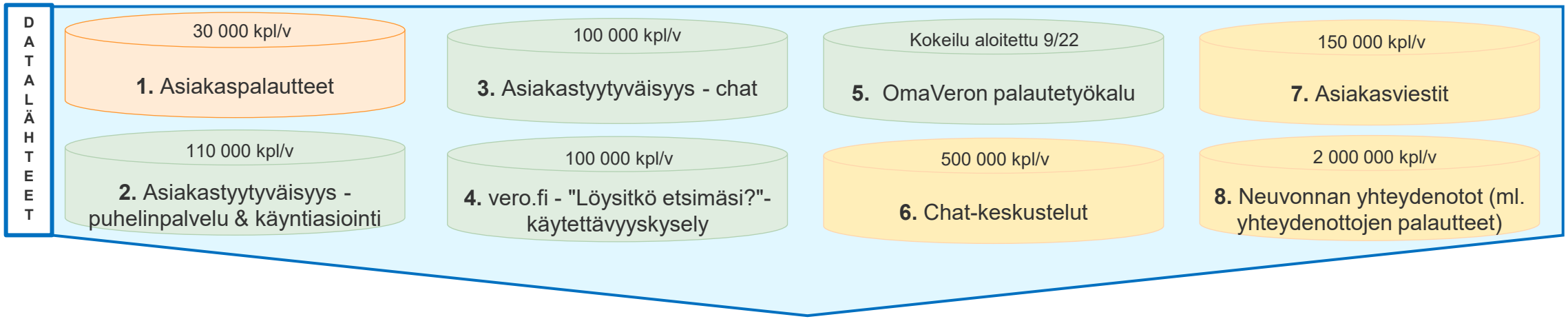
Käsittelyprosessin kehittäminen

- Asiakaskokemusdatan käsittelyprosessi on vielä tällä hetkellä pääasiassa manuaalinen
  - Resurssit eivät riitä kaiken saatavan datan systemaattiseen käsittelyyn
- Manuaalisella käsittelyllä on kehitetty toimivan dataprosessin malli aina palautteen keräämisestä raportointiin ja koostepalveluihin
  → Helpottanut vaatimusmäärittelyn tekemistä prosessin kehittämistä varten
- Asiakaskokemustiimi on mukana projektissa, jonka tavoitteena on automatisoida dataprosessi tietolähteistä raportointiin ja kehittää uusia ratkaisuja isojen datamassojen käsittelyyn



Tämä kuva, tekijä Tuntematon tekijä, käyttöoikeus: CC BY-NC-ND

Asiakaskokemusdatan käsittelyn tavoitetila



HAKEMINEN JA SÄILYTYS

- Dataa säilytetään tietovarastossa (raakadata sekä käsitelty)
- Data preparoidaan (=siivotaan) ja yhdenmukaistetaan eri datalähteiden välillä automaattisesti

Päivittäin

Automaatio

KÄSITTELY

- Data käsitellään raportoinnin vaatimalle tasolle pääasiassa automaattisesti erilaisilla älykkäillä analytiikkaratkaisuilla
  - esim. luokittelu, ryhmittely, sensitiivisten tietojen pseudonymisointi ja sentimentin tunnistus

Päivittäin

Automaatio / datan käsittelijä

RAPORTOINTI

- Data julkaistaan Power BI-raportilla
- Raportilla voi tarkastella dataa useasta eri datalähteestä samaan aikaan ja suodattaa monipuolisesti erilaisia näkymiä eri attribuuteilla

Päivittäin

Kaikki verolaiset

ANALYSOINTI

- Dataa analysoidaan pääasiassa Power BI-raportilla, mutta isojen datamassojen analysointiin on olemassa myös älykkäitä analytiikkaratkaisuja

Päivittäin

Automaatio / datan käsittelijä


VERO
SKATT