

Kelan organisaatiotuki

Janne Kosunen

IT-asiantuntija

Kela, IT-asiakkuusyksikkö

Kela|Fpa[®]



Yleistä

- Kelan organisaatiossa tuki toimii IT-palveluiden tulosityksikön alla IT-asiakkuusyksikössä
- Palveluajat ma-pe klo 7-17
- Kontaktikanavat
 - Sähköpostit kanta@kanta.fi, tekninentuki@kela.fi, kantakehitys@kanta.fi
 - Puhelinnumero 020 63 47787

Asiakkaat

- Tuessa työskentelee yhteensä 15 henkilöä, joista kolme on erikoistunut organisaatioiden tukemiseen
- Asiakaskuntaan kuuluu Kanta-palveluiden organisaatioasiakkaiden lisäksi muut Kelan organisaatioasiakkaat
- Kansalaisten Kantaan liittyvät yhteydenotot menevät Kelan Yhteyskeskukseen
 - Toimimme näiden yhteydenottojen taustatukena

Organisaatiotuen tehtävät

- Kanta-palveluihin liittyminen
 - Sitoumusten käsittely
- Muutokset asiakkuuksissa
 - Esimerkiksi apteekkarinvaihdokset, liityntäpiste- ja järjestelmämuutokset
- Kanta Ekstranetin yleisneuvonta
- Kelaimen yleisneuvonta
- Testaukseen ja kehittämiseen liittyvät yhteydenotot



Häiriötilanteet

- Mahdollisista häiriötilanteista ilmoitetaan häiriöilmoituslomakkeella osoitteeseen tekninentuki@kela.fi ja soittamalla 020 63 47787
- Häiriötilanteissa ensiksi yhteys oman järjestelmätoimittajan tukeen
 - Järjestelmätoimittaja tarkistaa tilanteen ja tarvittaessa ottaa yhteyttä Kelaan, mikäli toteaa ongelman olevan Kelan päässä
- Kanta-palveluiden häiriötilanteissa tiedotamme palvelukohtaisesti sovitulla kanavilla
 - Kanta.fi, sähköpostitiedotteet, tekstiviestitiedotteet
 - Tiedotteissa linkit häiriötilanneohjeisiin
 - Häiriötiedotteiden saajien yhteystiedot pidetään ajan tasalla Kanta Ekstranetissä





kanta@kanta.fi
tekninentuki@kela.fi
kantakehitys@kanta.fi
020 63 47787

Kiitos

Janne Kosunen
IT-asiantuntija
Kela, IT-asiakkuusyksikkö

Kela|Fpa[®]

