

## **Taitoan Online-asiakaspalvelu: Ohje palvelupyynnön lähettämiseen**

Online-asiakaspalvelu on tarkoitettu kuntalaisten ja palkansaajien henkilökohtaisten asioiden hoitoon sekä yrityksille ja yhteistyökumppaneille. Online-asiakaspalvelun kautta asiointi on helppoa, sillä palvelu on avoinna vuorokauden ympäri.

Huomaa että osa Online-asiakaspalvelun yksityishenkilöille tarjottavista palvelupyynnöistä vaatii vahvan tunnistamisen henkilökohtaisilla TUPAS -tunnuksilla.

1. Mene Internet-selaimellasi osoitteeseen <http://www.taitoa.fi/>.
2. Näet suosituimmat palvelupyynnot Taitoa.fi -etusivulta, ja voit halutessasi lähettää pyyntösi jo tästä.

TAITOASTA

PALVELUT

ASIAKKAAT

TÖIHIN TAITOAAAN

BLOGI

AJANKOHTAISTA



*Tehdään yhdessä  
hyvinvoivia kuntia!*

### Asiakaspalvelun pikalinkit

Tilaa palkkatodistus >

Kysy tai ilmoita laskuun liittyen >

Tilaa palvelusuhdetodistus >

Verokorttiasiat >

Kysy palkanmaksusta >

Tilaa uusi salasana online-palveluun >

3. Asiakaspalvelun yhteystiedot sekä kaikki palvelupyynnot löydät asiakaspalvelun sivulta. Klikkaa yläkulmassa olevaa vihreää

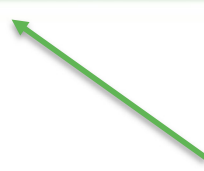


4. Valitse toimitko Yksityishenkilönä vai Yrityksen tai yhteistyökumppanin roolissa.



Yksityishenkilöt

Yritykset ja yhteistyökumppanit



**Yksityishenkilön palvelut**

**Yritysten ja yhteistyökumppaneiden palvelut**

5. Valitse millaista palvelua haluat tilata. *Usein kysytyistä kysymyksistä* voi olla apua, jos jokin on epäselvää. Myös chat-palvelumme vastaa asiointia koskeviin kysymyksiin.

The screenshot shows a dark grey menu titled 'ONLINE ASIAKASPALVELU'. It is organized into three columns: 'Laskut', 'Palkat ja työsuhde', and 'Online palvelu'. Each column contains several buttons with right-pointing arrows. A green arrow points from the bottom left to the link 'Usein kysytyt kysymykset >' located at the bottom left of the menu area.

Laskut	Palkat ja työsuhde	Online palvelu
<a href="#">Kysy tai ilmoita laskuun liittyen &gt;</a>	<a href="#">Tilaa palkkatodistus &gt;</a>	<a href="#">Tilaa uusi salasana &gt;</a>
<a href="#">Pyydä laskukopio &gt;</a>	<a href="#">Tilaa palvelusuhdetodistus &gt;</a>	<a href="#">Lähetä palautetta &gt;</a>
	<a href="#">Kysy palkanmaksusta &gt;</a>	<a href="#">Seuraa pyyntösi käsittelyä &gt;</a>
	<a href="#">Verokorttiasiat &gt;</a>	
	<a href="#">Vuosiloma-asiat &gt;</a>	
	<a href="#">Henkilötietojen muutos &gt;</a>	
	<a href="#">Ay-jäsenmaksuasiat &gt;</a>	

[Usein kysytyt kysymykset >](#)

## Usein kysytyt kysymykset

6. Osa yksityishenkilöille tarjottavista palveluista vaatii TUPAS -tunnistautumisen henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla.
7. Klikkaa haluamaasi pyyntöä. Lomake aukeaa uuteen välilehteen lomakkeen täyttämistä varten. Jos palvelu vaatii TUPAS -tunnistuksen, valitse avautuneelta välilehdeltä ensin oma pankkisi jonka verkkopankkitunnuksilla tunnistaudut palveluun. Onnistuneen tunnistautumisen jälkeen sinut ohjataan palvelupyntölomakkeelle

8. Pakolliset kentät on merkitty \* -tähdellä.



Etunimi \*

Sukunimi \*

Henkilötunnus \* ⓘ

Sähköpostiosoite \*

Puhelinnumero \*

9. Kun olet täyttänyt tarvittavat tiedot, klikkaa **LÄHETÄ** -painiketta.

10. Jos lähetys ei onnistu, tarkista että kaikki \* -tähdellä merkityt kentät ovat täytetty.

- Jos henkilötunnuksesi sisältää kirjaimen, kirjoita se isoilla kirjaimilla
- Kirjoita henkilötunnus viivalla ppkkvv-xxxx
- Anna sähköpostiosoite kokonaisuudessaan *omaosoite@palvelin.com*

11. Kun tiedot on lähetetty, sivulle tulee kiittävä onnistuneesta lähetyksestä.



12. Saat kiittauksen sähköpostiisi, kun pyyntö on vastaanotettu Taitoan.

13. Säilytä sähköpostikiittäuksessa ilmoitettu pyyntösi työnnumero, jotta voit tarvittaessa kysyä tietoja pyyntöäsi koskien chatistämme tai asiakaspalvelunumerostamme **020 6399 400** arkisin klo 8-16.

14. Saat sähköpostiisi ratkaisuviestin, kun pyyntösi on käsitelty Taitoassa.