

PRIA pilk on kliendisuhetel

PRIA sulest on mitmel korral ilmunud lugusid, kuidas liigume oma teenustega samm-sammult klientidele lähemale. Tõsi on, et me ei peaks tegema mitte ühtegi liigutust ilma, et see looks kliendile väärtust. Käesolevast aastast on PRIAs eraldi meeskond, kelle ülesandeks on klientide kasutajakogemuse parendamise ning mugavusküsimuste eest seismine.

TEKST: **TAAVI TAMM**, PRIA KLIENDIHALDUSJUHT

Küsimus, kas teenus lihtsalt töötab, erineb oluliselt sellest, kui mugav seda kasutada on. Esimene neist on hädavajalik, teine aga sõltub subjektiivsest ootusest. Sageli seatakse esikohale teenuste tehniline toimimine ning kasutaja praktiline kogemus jääb tagaplaanile. Ometi võib see, mida meie peame mugavusküsimuseks, olla kliendile kriitilise tähtsusega. Kliente kaasates ja teenuseid täiustades oleme PRIAs sellele teemale põhjalikult keskendunud. Mitmed parendused on tehtud, töös ja tulemas.

PERSONAALNE KLIENDITEENINDUS

Kindlasti olete kuulnud lugusid, et PRIA taotluste esitamine on väga keeruline ning ilma välise abita on toetusraha kättesaamine sisuliselt võimatu. Maaelu toetamiseks liiguvad suured summad, seega tööpoolest vajab taotlusprotsess süvenemist ja tähelepanu. Küll aga varjutavad need lood olulist – nimelt seda, et PRIA spetsialistid pakuvad klientidele tasuta igakülget nõu ja abi.

Juba alates 2023. aastast saavad kliendid teatud toetuste puhul kasutada juhendamisteenust, kus saab koos juhendajaga üle vaadata taotlemiseks vajalikud dokumendid ja plaanid. Samuti teenindavad kliente esmaspäevast reedeni infotelefonid ning küsimusi saab esitada ka meilitsi. Tänavu alustasime üldkontaktide korrastamisega, ühendasime meiliaadressse ja vähendasime erinevate telefoninumbrite arvu, et klient ei peaks pikalt juurdlema, kuhu ta oma küsimuse suunama peaks.

Samuti parandasime silmast silma teeninduse kättesaadavust: varasema kolme päeva asemel saab nüüd PRIA maakondlikes esindustes käia neljal tööpäeval, esmaspäevast neljapäevani. Selle eelduseks oli broneerimisühenduse süsteemile üleminek: alates 1. aprillist töötavad kõik maakondlikud esindused üksnes broneeringute alusel, mida saab hõlpsasti teha veebis pria.ee/broneering või toetuste infotelefonile helistades. Aja eelnev broneerimine tagab kliendile personaalsema teeninduse: ta ei pea ootama järjekorras ning kohutumise aeg on segamatult vaid tema küsimustele vastamiseks. Veelgi enam – teenindaja saab end kliendi eripäradega kurssi viia, et koostöö sobiks kui rätsepaülikond.

KIRI PRIALT EI TOHI TEKITADA ÄREVUST

2024. a sügisel alustasime põhjaliku tööga, et meie kirjalik suhtlus selgemaks, lihtsamaks ning sõbralikumaks muuta. Kogu protsessi läbisime koos klientidega, sest just nemad on oma kogemuse kõige paremad eksperdid. Ühises töötoas kaardistasime, millistele küsimustele klient vastuseid otsib

ning loodud mudeli põhjal kirjutasime erinevaid pindala- ja loomatoetuste taotlejatele mõeldud teavitustekste ümber.

Tekstide uusi versioone testisime kahes etapis ning tegime parendusi. Esimesed uuendatud otsused jõudsid toetuste taotlejateni juba eelmise aasta detsembris ning need on toonud positiivset tagasisidet. PRIA võttis kasutusele ka reegli, mille järgi peab iga klient esimese 30 sekundi jooksul aru saama:

- mis toimub ja kuidas see teda puudutab?
- miks nii on?
- mida ta nüüd tegema peab või teha saab?

Pealtnäha lihtsad muudatused on toonud juba käegakatsutavaid paremaid tulemusi. See ei tähenda muidugi, et alates tänasest tuleb PRIAst ainult puhast kuld. PRIA saadab aastas sadu tuhandeid kirju ning ümberharjutamine võtab aega. Oluline on, et astume selgekeelsema tuleviku poole ning palume klientidel alati julgelt tagasisidet anda.

LIHTSAM TAOTLUSPROTSESS

Loomakasvatuse otsetoetuste taotlemisel oleme juba mitmel aastal kasutanud lihtsustatud taotlusvormi ning taotluse esitamine võtab aega vaid mõne minuti. Sellest ja klientide tagasisidest inspireerituna oleme mais-juunis toimuva pindala- ja maaelu arengu loomapõhiste toetuste taotlusvoo-ruks välja töötanud eeltäidetud taotlusvormi. Selle täitmisel võetakse arvesse varasema aasta taotlemise andmed ning registriandmete hetkeseis. Kiire ja lihtsa taotlemise aluseks on korrektsed ja ajakohased andmed registris.

Tänu e-põlluraamatu funktsionaalsuse lisandumisele on oluliselt lihtsam ajakohasena hoida ka oma põlluandmeid, kuna e-PRIA pöldude haldamise teenus on aasta ringi avatud ning kliendid saavad oma põlde varakult

joonistama hakata. Kui põllud saavad enne lumesula korda, jääb pärast vaid vaev need taotlusele lisada. Varem sai põlde joonistada vaid üpris vahetult enne taotlusperioodi algust, kuid nüüd ei pea selle tegevusega sahmima toidutootjale kõige kiiremal ajal, kui päike juba taevast ja kevadtööd täies hoos.

MIDA SELLEL AASTAL VEEL OODATA?

Käesoleval aastal keskendub kliendisuhete meeskond vundamendi ladumisele läbi tagasiside süsteemi loomise, klientide segmenteerimise ja kliendihaldussüsteemi arenduse.

Selle kõrval tehakse aga mitmeid suuremaid ja väiksemaid parendusi, mille järgi kliendid juba varem on soovi avaldanud. Klienditeeninduse kättesaadavuse parandamine, eeltäidetud pindalatoetuse taotlus ning kirjade ja otsuste lihtsustamine on esimesed sammud pikal teekonnal.

Infosüsteemide edasiarendustest on töös e-PRIA avakuva täiustamine, et klient saaks parema ülevaate enda andmetest ning mugavamalt toetuste taotluse täitmisega alustada või pooleliolevat taotlust jätkata. Samuti korrastame toetuste taotlemise

rippmenüü, loome võimalused oma dokumentide vaate korrastamiseks jms. Teisisõnu – võtame ükshaaval ette neid klientide avaldatud muresid, millest oleme juba teadlikud ning mille lahendamine meie teenuste kasutamise oluliselt mugavamaks muudab.

PRIAl täitub tänavu 25. tegutse-

misaasta. Teame hästi, et paljud need muudatused on olnud pikalt oodatud, kuid ettevalmistused on võtnud omajagu aega. Oluline on, et seisame kindlalt klientide kõrval ning aeg on küps hüpetekts, mis meie teenuseid põlluharijatele kergemaks muudavad. Ainult niimoodi saame täita enda olulist ülesannet – olla maaelu arengupartner.

Pealtnäha lihtsad muudatused on toonud juba käegakatsutavaid paremaid tulemusi.