

JSM TELEFRONT



JSM Telefront är ett undersökningsföretag som sedan 1993 specialiserat sig på kvalitetsmätningar av servicenivån i organisationers inkommande kundkontakter

- Vi har genom åren utfört mätningar åt ca 200 olika kommuner runt om i landet. Exempel på andra uppdragsgivare är Energimyndigheten, Folksam, Nordea, Plus Girot, Posten, Skandiabanken, Swedbank, m.fl.
- Våra undersökningar, som sker via telefon och e-post, ger en bild av den verklighet som era kommuninvånare möter och ger er mätbara variabler på verksamheten. Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning och riktlinjer för att förbättra servicen för kommuninvånarna. I rapporten redovisar vi förutom KKiK-måtten även andra servicemått.
- JSM redovisar på ett enkelt och klagörande sätt de viktigaste resultaten från mätningen. JSM **kommenterar varje enskild kommuns** utfall och förändring, **kommentarer från intervjuarna** samt **ger goda exempel på e-postsvar** från varje enskild kommun, dvs en mer individuell rapport. JSM levererar inte standardiserade rapporter, JSM skapar ett utvecklingsredskap.
- **Inga massutskick av e-mail och 100 % genomförda sökningar till växeln** JSM skickar varje e-mail separat till varje enskild kommun. Annars riskerar breven att hamna i ert spamfilter. När JSM ringer, väntar vi tills vi får svar av kommunen, dvs inget bortfall innan växeln/Kundcenter. **JSM avbryter inte uppringningen om vi inte får kontakt inom 60 sek.** Annars blir det begränsade mätunderlaget ännu mindre.
- Mätningarna som utarbetades i samarbete mellan SKL och JSM Telefront, började år 2007. **JSM har sedan starten genomfört mätningarna med konsekventa och seriösa bedömningar.** Eftersom **bedömningarna utförs enligt tidigare förfarande ger det kontinuitet i mätningarna** så att ni kan jämföra årets resultat med tidigare år och med andra likvärdiga kommuner. För nytillkomna kommuner blir ert resultat jämförbart med andra kommuner.

Fortsättning...

JSM erbjuder egna tillägg utan extra kostnad för er:

- Efter rapportleveransen ringer JSM kommunens kontaktansvarig för en personlig genomgång av rapporten och besvarar eventuella frågor.
- Siffror, staplar och prickar i all ära, JSM presenterar även kommentarer (både positiva och negativa) från intervjuarna som utfört samtalen med personalen på kommunen, vilket ger en mer särpräglad rapport för just Er kommun.
- Vi redovisar Er kommuns förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek.
- Om Ni har en Kundtjänst/center kan Ni även få jämförelser med andra kommunala Kundtjänster/center som ingår i våra kommuner.
- Vi bjuder även på mätning av Kommunledningskontoret om Ni så önskar.

A. Priset för standardmätningen (54 telefonsökningar och 54 e-brev) är **12.900:-**

B. Priset för en utökad mätning I (108 telefonsökningar och 54 e-brev) är **15.900:-**

C. Priset för en utökad mätning II (108 telefonsökningar o 108 e-brev) är **17.400:-**



Hej, jag heter Jan K. Samuelson och är er kontaktperson på JSM Telefront. För mer detaljerad info, ring eller maila gärna mig. Ni kan även gå in på vår hemsida, www.jsm-telefront.se, och ställa frågor eller anmäla Ert intresse.
jan@jsm-telefront.se 08-783 82 90

Vi hoppas få göra Er nästa Servicemätning via telefon och e-post inom KKiK.

JSM **TELEFRONT**

JSM Telefront, Box 55650, 102 14 Stockholm, Tel 08 783 82 90,
info@jsm-telefront.se, www.jsm-telefront.se, Besöksadress; Näringslivets Hus