

## **PROFITELS framgångsrika metodik** *Vägen till ökad medborgarservice via telefon och e-post.*

All verksamhet bygger på att människor kommer i kontakt med varandra. Att erbjuda omvärlden goda möjligheter att kontakta sin organisation, samt att ha smidig intern kommunikation är mycket viktiga framgångsfaktorer. Majoriteten av kontakterna sker per telefon och e-post så en bra hantering utgör en stor potential för att stärka varumärket, effektiviteten och lönsamheten. Det finns mycket att vinna på att se över denna hantering. Kunder, medborgare, leverantörer, ledning, kundtjänst och övriga medarbetare kan alla dra fördel av en genomtänkt helhetssyn.



Målet bör i hela organisationen vara att erbjuda en bra service och en hög tillgänglighet. För att säkerställa detta har PROFITEL i 23 år utvecklat och arbetat med en mät- och undersökningsmetodik i form av fyra tjänster, med syfte att skapa kundmöten per telefon och e-post som imponerar. Processen fungerar för alla verksamheter och är dessutom helt oberoende av vilka tekniska plattformar uppdragsgivaren har.

### **1. Kvalitetsmätning**

PROFITELS personal ringer och skickar e-post till er organisation och upplever samma servicegrad som kunder, medborgare, leverantörer, m.fl. upplever. Vi undersöker allt från svarstider, tillgänglighet, hälsningsfraser, beskedskvalitet, information, m.m. och kunskapsnivåer inom olika områden i organisationen. Vi bedömer således hanteringen av kontaktande personer ur ett serviceperspektiv. Fokus kan ligga på att mäta växelns, kontaktcenters/kundtjänstens och/eller anknäringarnas hantering av telefonin och e-post. Mätningen ligger till grund för telefon- & e-postpolicyn/riktlinjerna.

## **2. Kommunikationsanalys - telefoni och e-post**

I "Kommunikationsanalysen" (webbenkät) får personal och eventuellt kunder/medborgare komma med synpunkter på hanteringen av telefonin och e-post. Vi samlar på detta sätt in värdefull information om behov, önskemål, servicenivåer m.m.



Analysen är en stark tankeväckare eftersom den får personalen att uppmärksamma hur viktiga kontakter per telefon och e-post är. Den höjer såväl kunskapen som motivationen inom området samt utgör en bra grund för planering inom området. Hela organisationen känner sig också delaktig, vilket är viktigt för engagemanget i skapandet av fungerande policy/riktlinjer.

## **3. Telefon & e-postpolicy/riktlinjer**

För att möjliggöra för organisationen att erbjuda professionella kundmöten per telefon- och e-post bör en policy/riktlinjer formuleras som alla medarbetare kan ställa upp på. Vi använder underlagen från de tidigare aktiviteterna, väger in vald tekniklösning och bemanning samt anpassar policyn/riktlinjerna efter er generella filosofi om varumärke, kvalitet och service.

## **4. Kvalitetssäkring**

Kvalitetssäkringen avser mätningar som görs kontinuerligt. Vi följer upp och kvalitetssäkrar telefon- och e-postpolicyn/riktlinjerna samt redovisar för organisationen hur väl de följs. Resultaten jämförs över tiden för t.ex. kontaktcenter, enheter, kundmottagare etc. enligt våra uppdragsgivares önskemål. Nyckeltal kan jämföras med uppsatta mål för t.ex. tillgänglighet, svarstider, bemötande, hänvisningskvalitet, organisationens hantering av kontaktande personer o.s.v.

PROFITEL underlättar ert beslutsfattande och er utveckling av servicegrad och tillgänglighet. Med dessa tjänster har ni bra verktyg för uppföljning och kvalitetssäkring av hela er telefoni och e-posthantering. En kommunikation som fungerar och imponerar!

Läs mer på vår hemsida, [www.profitel.se](http://www.profitel.se)