

**Hej!**

Vi har haft glädjen att få genomföra merparten av kommunernas mätningar inom ramen för KKiK de senaste sju åren. Vi hoppas att vi får förmånen att fortsätta samarbetet med er som valt att anlita oss tidigare. För er som inte anlitat oss tidigare hoppas vi få genomföra er mätning i år.

### **PROFITEL**

PROFITEL är ett av Sveriges ledande företag inom service- och tillgänglighetsmätningar per telefon och e-post. Men vi är mer än så, då vi också arbetar med att *förbättra* resultat. Många av våra kunder uppskattar att vi utöver våra olika mätningar erbjuder ytterligare kvalificerade tjänster och utvecklingsredskap för att förbättra tillgängligheten och servicegraden. PROFITEL har arbetat professionellt inom området i 23 år och genomfört en stor mängd uppdrag inom såväl den privata som den offentliga sektorn. Vi har ett stort fokus på kommuner med uppdrag för över 200 stycken. Vi har varit delaktiga och hjälpt många kommuner med uppstart och vidareutveckling av kontaktcenters/kundtjänster. Inte minst arbetar vi med att ytterligare kvalitetssäkra kvaliteten på servicekontakter per telefon och e-post i skräddarsydda mätningar utanför KKiK-projektet.

### **PROFITEL levererar mer!**

Vårt erbjudande innehåller, som tidigare, en utökad resultatrapport med flera uppskattade och värdefulla extra mätparametrar utan extra kostnad (se vår offert). Som komplement till rapporten erhåller varje kommun sin mycket uppskattade samtalsspecifikation med extra information om händelserna i samtalen, en redovisning av frågor och svar i e-postundersökningen samt om så önskas en avstämning av rapporten per telefon. För tydlighetens skull innehåller årets rapport i övrigt samma undersökningsparametrar, struktur och sammanfattande och jämförande kommunprofiltabell som tidigare års rapporter.

### **Största och mest tillförlitliga underlaget för jämförelser**

De senaste åren har PROFITEL, som nämnts ovan, genomfört mätningarna för den absoluta merparten av de deltagande kommunerna inom KKiK. Vi är mycket tacksamma för det stora förtroende man visat oss och våra mätningar. Således har kommunerna som valt oss haft det största underlaget att jämföra sina resultat med. Ett underlag som är aktuellt och tillförlitligt, vilket är en mycket viktig aspekt. De kommuner som tidigare har anlitat PROFITEL och gör det i år igen får självklart en jämförelse av årets resultat med tidigare års resultat.

### **För nya kommuner**

Har ni inte anlitat PROFITEL förut, men gjort mätningar inom KKiK tidigare? Inga problem! Vi jämför självklart er kommuns resultat i årets undersökning med era tidigare resultat. Ert resultat i år kommer även att jämföras med de kommuner som mäts av PROFITEL 2018. Kommuner som inte gjort mätningar inom KKiK tidigare får givetvis sitt resultat jämfört med övriga kommuner som mäts av PROFITEL 2018.

## OFFERT: SERVICEMÄTNING VIA TELEFON OCH E-POST - KKiK 2018



Via uppringning och skickande av e-post mäts kommunens servicegrad. Mätningen har utarbetats av och för Sveriges Kommuner & Landsting. Syftet med mätningen är att ge er en uppfattning om den kommunala servicen för de som kontakter er och att få jämförbara mått. Resultatet från mätningen kan ses som del av ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av målsättning, policy, riktlinjer etc.

### 1) Servicemätning via telefon

- a) Vi ringer via huvudnumret och ställer frågor inom de nio områdena: Bygg, Förskola, Grundskola, Individ- & familj, Miljö & hälsa, Äldreomsorg, Handikappomsorg, Kultur & fritid samt Gator och vägar.
- b) Vi ställer sex olika frågor per område. Varje fråga ställs en alternativt två gånger (totalt genomförs 54 alternativt 108 uppringningar).
- c) Mätperiod: 4-5 veckor. Samtalen rings vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00-16.30.
- d) Vi mäter nedanstående parametrar (samma som i tidigare undersökningar). Bedömningarna graderas som: God, Medelgod och Dålig.

Tillgänglighet	Svar på frågan	Information	Intresse och engagemang	Bemötande
----------------	----------------	-------------	-------------------------	-----------

*PROFITEL levererar också följande mätparametrar (ingår i priset):*

Svarstid till växel/kundtjänst/kontaktcenter	Ev. kopplingstid vidare in i organisationen
Hälsningsfras från svarande person	Besked om "vem" som svarar på frågorna *
Helhetsintryck på en femgradig skala	Er kommuns samtalsspecifikation **

\* Vi redovisar om vi får svar på frågan direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) eller svar på frågan efter koppling av den svarande personen (kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare).

\*\* Er kommuns egen specifikation visar, förutom bedömningarna av de samtal som besvarats, även t.ex. undersökarnas värdefulla fritextkommentarer samt antalet samtal som hamnat i röstbrevlådor/mobilsvaret och avbrutits p.g.a. t.ex. upptagetton.

### 2) Servicemätning via e-post

Vi skickar 54 alternativt 108 e-postbrev till kommunens officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Alla breven har unika avsändaradresser och skickas alltid ett i taget, fördelat över hela mätperioden. Upplägget i övrigt (frågor, mätperiod etc.) är detsamma som i telefonservicemätningen. Vi mäter:

- Svarstid inklusive andel svar inom en arbetsdag (24 timmar) respektive två arbetsdagar (48 timmar) samt andelen "ej svar".
- Medelsvarstid.
- Avsändare (kontaktinformation från avsändaren bedöms).
- Svarkvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.).
- Kommentarer samt en specifikation med frågor och samtliga e-postsvar från kommunen.

### 3) Rapportering

En resultatrapport, med en tydlig redovisning av kommunens resultat för måtten 1-3, mailas till er före resultatredovisningsmötet i Stockholm i januari 2019. Den visar resultatet för kommunen totalt, per frågeområde och i relation till snittet för övriga kommuner. För kommuner som varit med tidigare ingår en jämförelse med tidigare års resultat. Dessutom ingår en totalöversikt av kommunens prestation gentemot andra kommuner. Vi levererar ert resultat för måtten 1-3 till RKA/Kolada.

### 4) Extra information – svarstider i telefonundersökningen

PROFITEL inväntar svar på alla samtal till huvudnumret oavsett svarstid, så att bortfall inte sker innan växeln/kontaktcenter. För Mått 2, "Tillgänglighet", redovisar vi som tidigare andelen svar på våra frågor med svarstider inom 60 sekunder, inom 61-120 sekunder och över 120 sekunder.

### 5) Muntlig genomgång av resultat

En tid efter att vi levererat er rapport kan ni, om ni så önskar, ringa oss och boka en tid för att få en genomgång av er rapport. Ni kan då även passa på att ställa eventuella frågor.

### 6) Pris – olika mätalternativ

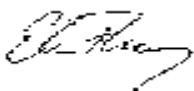
A) Pris standardmätning (54 uppringningar och 54 e-postbrev):	12.700:- exkl. moms
B) Pris utökad mätning (108 uppringningar och <u>54 e-postbrev</u> ):	15.700:- exkl. moms
C) Pris utökad mätning (108 uppringningar och <u>108 e-postbrev</u> ):	17.700:- exkl. moms

### 7) Erbjudanden om ni så önskar (ingår utan extra kostnad):

- Mätning av kommunledningen – samma upplägg som för övriga frågeområden/förvaltningar
- Kommun med kontaktcenter/kundtjänst kan få en resultatjämförelse med andra kommuner med motsvarande funktion – gäller de som anlitar PROFITEL.
- Jämförelse inom ert kommunnätverk – gäller de som anlitar PROFITEL.

Vi på PROFITEL hoppas att er kommun finner vårt förslag tilltalande och att vi får förtroendet att genomföra er mätning för KKiK 2018.

Med vänliga hälsningar  
PROFITEL, april 2018



Erik Forsberg  
Projektledare