

Hej!

Vi har haft glädjen att få genomföra merparten av kommunernas mätningar inom ramen för KKiK de senaste 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. Vi vill med detta följebrev komplettera informationen i vår offert genom att kort berätta lite mer om oss och vårt erbjudande inom KKiKs "Servicemätning via telefon och e-post" 2017.

### **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 22 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**

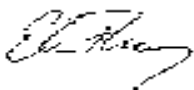
De senaste åren har PROFITEL, som nämnts ovan, genomfört mätningarna för den absoluta merparten av de deltagande kommunerna inom KKiK. Vi är mycket tacksamma för det stora förtroende man visat oss och våra mätningar. Således har kommunerna som valt oss haft det största underlaget att jämföra sina resultat 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 2017. Kommuner som inte gjort mätningar inom KKiK tidigare får givetvis sitt resultat jämfört med övriga kommuner som mäts av PROFITEL 2017.

Med vänliga hälsningar

PROFITEL, september 2017



Erik Forsberg  
Projektledare

**P.S. Ni får 10% rabatt på våra övriga tjänster om ni anlitar PROFITEL i KKiK 2017! D.S.**