

OFFERT: SERVICEMÄTNING VIA TELEFON OCH E-POST - KKiK 2017



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 kontaktar 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

- 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.
- Vi ställer sex olika frågor per område. Varje fråga ställs en alternativt två gånger (totalt genomförs 54 alternativt 108 uppringningar).
- Mätperiod: 4-5 veckor. Samtalen rings vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00-16.30.
- 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 samtalspecifikation ***

* Fr.o.m. 2016 års undersökning används skalan Mycket god-God-Medelgod-Dålig i bedömningen av bemötandet.

** 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 egna 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. upptaget.

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 (nyhet 2017) respektive två arbetsdagar/48 timmar samt andelen "ej svar".
- Medelsvarstid.
- Avsändare (kontaktinformation från avsändare bedöms).
- Svarskvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.).
- Kommentarer samt en specifikation med frågor och samtliga e-postsvaret från kommunen.

3) Rapportering

En resultatrapport, med en tydlig redovisning av kommunens resultat för måtten 1-3, mailas till er före KKiK-mötet i januari 2018. 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 SKL/KKiK (Kolada).

4) 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.

5) Erbjudanden om ni 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.

6) Extra information

För servicemätningen per telefon i KKiK- 2014 bestämde SKL tillsammans med projektledarna för kommunerna att öka väntetiden till svar på huvudnumret från 60 till 120 sekunder. För Mått 2, "Tillgänglighet", fortsätter vi att redovisa såväl andelen svar inom 60 sekunder som andelen svar inom 61-120 sekunder.

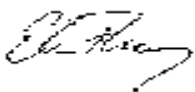
PROFITEL inväntar i övrigt svar på alla samtal till växeln/huvudnumret oavsett svarstid så att bortfall inte sker innan växeln. Vi redovisar en indelning av svarstiden i olika intervall så att ni skall kunna se svarstidernas fördelning.

7) Pris - olika mätalternativ

- | | |
|--|---------------------|
| A) Pris standardmätning (54 uppringningar och 54 e-postbrev): | 12.450:- exkl. moms |
| B) Pris utökad mätning (108 uppringningar och <u>54 e-postbrev</u>): | 15.450:- exkl. moms |
| C) Pris utökad mätning (108 uppringningar och <u>108 e-postbrev</u>): | 17.450:- exkl. moms |

Vi på PROFITEL hoppas att er kommun finner vårt förslag tilltalande och att vi får förtroendet att genomföra er mätning för KKiK 2017.

Vänliga hälsningar från oss alla på PROFITEL



Erik Forsberg
Projektledare