

JSM TELEFRONT

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



Hej, jag heter Jan K. Samuelson och är Er kontaktperson på JSM Telefront. Vi hoppas få göra Er nästa Service-mätning via telefon och e-post inom KKiK.

Mätningarna som utarbetades i samarbete mellan SKL och JSM Telefront, startade år 2007. JSM har sedan dess gjort Servicemätningar åt drygt 150 kommuner runt om i landet. Vi ger Er en mer Kommunindividuell rapport med kommentarer och exempel från just Er kommun. Nedan kan du läsa mer om mätningen och våra erbjudanden.

- 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, som kommer via mailen, redovisar vi förutom KKiK-måtten även andra servicemått.
- Vi redovisar på ett enkelt och klagörande sätt de viktigaste resultaten från mätningen. **JSM kommenterar varje enskild kommuns** utfall och förändring, **kommentarer från intervjuerna** 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. Något annat som skiljer oss är att vi väntar tills vi får svar från kommunen när vi ringer, dvs inget bortfall innan växeln. Annars blir det begränsade mätunderlaget ännu mindre.

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 från intervjuarna som utfört samtalen med personalen på kommunen, vilket ger en mer särpräglad rapport för just Er kommun.
- Vi kommer i år även att redovisa 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 (108 telefonsökningar och 54 e-brev) är **15.900:-**

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

- ✓ Rapporten kommer i samband med KKiK-mötet i januari.

JSM Telefront hoppas på att få göra Er kommande mätning.

För mer detaljerad info, ring eller maila gärna.

Ni kan även gå in på vår hemsida, www.jsm-telefront.se, och ställa frågor eller anmäla Ert intresse.