

VÄLKOMMEN PÅ
SEMINARIUM

Kundtjänst – Erfarenheter, möjligheter och utmaningar

En kundtjänst eller ett kontaktcenter är ett redskap som en kommun kan använda för att förbättra servicen. Det är också ett redskap för att förbättra dialogen mellan kommun och medborgare.

Det handlar om synpunkter och idéer som medborgarna vill framföra spontant till kommunen, eller när kommunen har efterfrågat dem. Kraven på tillgänglighet på medborgarnas villkor ökar. Införandet av en kundtjänst är ett förändringsarbete som påverkar hur man organiserar medborgarkontakterna och hur olika ärenden ska hanteras.

Kom och lyssna på representanter från kommuner som har kontaktcenter eller kundtjänst. Medarbetare från Skellefteå, Järfälla, Göteborg, Örebro och Karlstad delar med sig sina erfarenheter, tips, idéer fallgropar med att starta och bedriva den här verksamheten.

När:	Onsdag 18 mars kl. 10.00-16.00 Fika serveras från kl. 09.30
Var:	Sveriges Kommuner och Landsting, Hornsgatan 20, Stockholm, Lokal: Torget plan
Målgrupp	Seminarieriet vänder sig till dig som har intresse för att starta eller som precis har startat en kundtjänst i din kommun.
Kostnad	800 kr exkl moms. Lunch och kaffe ingår.
Anmälan	Anmäl dig via denna länk
Frågor	anna.gillquist@skl.se och ann.salomonsson@karlstad.se

SKL 18 mars 2105

- Välkommen – varför är detta viktigt för kommunsektorn, Bengt Svenson
- Att tänka på i vid införandet, representanter från olika kontaktcentra eller kundtjänster.
- Hur startar man igång?
- Vilka finansieringsmodeller kan man använda?
- Avtal och överenskommelser med förvaltningar.
- Vilka tjänster kan man erbjuda?
- Vilken teknik behövs? Telefoni, Ärendehanteringssystem samt övrigt IT-stöd?
- Hur ska man tänka om bemanning? Ska det vara generalister eller specialister?
- Hur gör man med schemaplanering och kompetensförsörjning?
- Hur följer man upp, volymer och kundnöjdhet?
- Hur kan man arbeta med sociala media i ett kontaktcenter eller en kundtjänst?
- Uppsummering & avslutning, Anna Gillquist och Ann Salomonsson

Medverkande

André Allard, Skellefteå kommun

Patric Klaremo, Örebrokommun

André Hagberg, Järfälla kommun

Malin Hestner, Göteborgs stad

Ann Salomonsson, Karlstads kommun

Anna Gillquist, SKL (medlem i styrgruppen)

Varmt välkommen!