



Etiska regler för kundkommunikation på distans och kundservice

2023-04-01

Innehåll

Termer och definitioner.....	4
1. Allmänt	5
2. Tillgänglighet	5
3. Kanalkrav	6
4. Kommunikationskrav	7
5. Process för ärendehantering	7
6. Klagomåls- och reklamationshantering	8
7. Avvikelsehantering	8
8. Infrastruktur	9
9. Personuppgifter	9
10. Kundnöjdhet.....	9
11. Försäljning	10
12. Uppföljning Kundservice uppdrag	10
13. Lagstiftning och regelverk	10
Bilaga 1. Mätning av Kundnöjdhet	11
Bilaga 2. KPI och Nyckeltal.....	12

Inledning

Dessa etiska regler utgör god sed för kundkommunikation på distans och kundservice.

Syftet med dessa regler är att förbättra servicekvaliteten och skapa konsumenttrygghet för allmänheten på den svenska marknaden. Tillämpning av detta dokument syftar till att skapa värde till Konsumenter och organisationer genom att bidra till att tydliggöra förväntningar för Kunder och Konsumenter i kontakt med kundserviceverksamheter.

Regelverket upprätthålls av Föreningen Kontakta och gäller på den svenska marknaden. Reglerna gäller för alla som tillhandahåller kundkommunikation på distans via telefon och digitala kanaler i kundserviceverksamheter eller motsvarande, i egen regi eller med hjälp av extern part. Reglerna gäller för all typ av kundkommunikation på distans i alla branscher och verksamhetstyper samt i tillämpliga delar av offentliga verksamheter.

Etiska regler är ett komplement till vid var tid gällande lagstiftning och har som syfte att beskriva på vilket sätt praktisk tillämpning ska ske.

Kontakta
Kungsgatan 60, 1tr
111 22 Stockholm
Org nr: 802410-7578
www.kontakta.se

Termer och definitioner

För tillämpning av detta dokument gäller de termer och definitioner som följer nedan.

Callback

Vid kö erbjuds återuppringning vid senare tillfälle.

Chatt

Skriftligt samtal mellan två eller flera personer via internet eller annat nätverk.

Kanal

Kontaktväg genom vilken en kund är i kontakt med en Kundservice, till exempel per telefon, post, e-post, Chatt eller motsvarande kontaktväg.

Klagomål

Uttryck för missnöje riktad till en organisation relaterat till dess produkter, tjänster, service eller klagomålsprocessen i sig, där svar eller lösning är uttalat eller underförstått.

Konsument

Individ som köper eller använder varor, egendom eller tjänster för privat bruk och som ännu inte är kund.

Kund

Konsument som har köpt en vara eller tjänst eller annars ingått avtal med en näringsidkare och har en befintlig relation med ett företag.

Kundkontakt

All interaktion eller kommunikation mellan Konsumenter eller Kund och organisation.

Kundnöjdhet

Kundens uppfattning om i vilken utsträckning dennes förväntningar har uppfyllts i kontakten med Kundservice.

Kundservice

Organisation eller del av organisation som genom olika Kanaler tillhandahåller kundservicetjänster till egna eller Uppdragsgivares kunder.

Kundservicemedarbetare

Person som arbetar för en Kundservice, vars främsta roll är att hantera Kundkontakter. Samlingsbegrepp för titlar såsom agent, kommunikatör, handläggare med flera.

Nyckeltal (KPI)

Mätvärden som kvantifierar mål och som speglar en verksamhets resultat.

Uppdragsgivare

Den Uppdragsgivare, intern eller extern, för vilken en Kundservice arbetar.

Uppföljning

Alla sätt att mäta verksamhetsresultat i Kundservice i syfte att säkra kvalitet.

Ärende

Dokumentation eller notering av Kundkontakt i form av ex fråga, problem eller order.

1. Allmänt

Kontakter med konsumenter och kunder i kundresan är hela organisationens ansvar. Särskilt viktig roll genom kundresan har en Kundservice som ofta är utsedda att ansvara för stora delar av en organisations samtliga Kundkontakter.

En Kundservice är ett varumärkes, företags eller verksamhets ansikte utåt. Konsumenter och Kunder som kontaktar Kundservice har olika behov och en Kundservice ska alltid å ledningens eller Uppdragsgivarens vägnar, tillhandahålla en positiv kundupplevelse som möter Kundernas behov.

För att säkerställa att Kundserviceverksamheten tillhandahåller kundservice enligt det uppdrag som ledningen eller Uppdragsgivaren definierat, ska ett tydligt överenskommet uppdrag med definierade målsättningar finnas dokumenterat.

Kundservice är inflöde för Ärenden som ger kunskap och information om kvalitetsbrister och utvecklingsbehov i ett företag eller organisation. Kundservice bör ha en dokumenterad process för insamling av dessa uppgifter och på vilket sätt dessa uppgifter ska förmedlas till organisationen, i syfte att utveckla verksamhet och arbetssätt och därmed undanröja onödiga kundärenden.

Konsumenttrygghet är en väsentlig del av all kundkommunikation och alla Kundkontakter. I de fall det av skäl såsom säkerhet och trygghet krävs identifiering av Konsument, Kund och/eller Kundcenter, ansvarar Kundservice för att tillhandahålla en teknisk lösning till Konsumenter och Kunder som möjliggör sådan identifiering.

2. Tillgänglighet

Likvärdig tillgänglighet ska råda i alla typer av Kundkontakter i kundresan, vilket innebär att det ska vara lika lätt att inleda kundrelation, som att erhålla kontinuerlig kundservice eller avsluta kundrelation.

Konsumenter ska innan köp av vara eller tjänst erhålla tydlig information om på vilket sätt och på vilka tider det går att kontakta en Kundservice. Det innebär information om vilka Kanaler till Kundservice som erbjuds samt vilka öppettider som är aktuella för respektive Kanal.

I de fall servicenivå och tillgänglighet av service har begränsningar eller är villkorade vid köp av vara eller tjänst till lägre priser, medlemskap, erbjudanden eller motsvarande, är det särskilt viktigt att Konsumenten informeras om dessa begränsningar eller villkor innan köpet.

Information om tillgänglighet och erforderliga kontaktuppgifter ska tydligt framgå på företags och organisationers webbsidor, till exempel genom att markera informationen med "Kontakta oss" eller motsvarande. Detta för att skapa enhetlighet på marknaden samt tillgodose Konsumenter och Kunder med kognitiva svårigheter.

Kontaktuppgifter till Kundservice för offentlig verksamhet ska informeras om på verksamheternas webbsidor och i anslutning till de platser där tjänsten tillhandahålls.

Tillgänglighet ska erbjudas på svenska och engelska som minimum och med hänsyn till olika konsument- och kundgruppers förmåga att hantera relevanta Kanaler.

Kundservice ska säkerställa tillgänglighet och vara mottaglig för Kundens behov samt hantera alla Kundkontakter på ett enhetligt sätt i alla tillgängliga Kanaler.

Kundservice ska säkerställa att information som ges till Konsumenter och Kunder är korrekt, relevant och lättbegriplig.

Öppettider

Det ska alltid framgå tydligt vilka öppettider som gäller för varje Kanal. Vid stängning av Kanal ska existerande kö åtgärdas så att alla Kunder erhåller Kundkontakt.

Särskilda behov

Konsumenter och Kunder kan ha olika särskilda behov, till exempel teknikfärdigheter, språkkunskap, läs- och skrivsvårigheter, funktionsvariationer etc. I dialogen med Konsumenter och Kunder ska Kundservice tillhandahålla tillgänglighet i linje med lagstiftning och regler samt säkerställa tydlig och korrekt information i alla relevanta Kanaler.

Tillgänglighet till Kundservice för tolktjänster ska finnas och tillgängliga kanaler ska informeras om på webbsida.

Information och villkor avseende fullmakter vid kontakt med Kundservice ska finnas på organisationens webbsida.

Kostnader

Eventuella kostnader i samband med samtal till Kundservice ska tydligt framgå innan samtal kopplas fram.

Inspelning av samtal

Det är endast tillåtet att spela in kundsamtal när Konsument eller Kund givit sitt samtycke. Innan samtal kopplas fram till kundservice ska därför möjlighet erbjudas att tacka nej och erhålla alternativa Kanaler där samtal inte spelas in. (Se Kontaktas "Policy för inspelning och medlyssning av telefonsamtal".)

Svars- eller kömeddelande

När Kundkontakter inte kan besvaras direkt, utan placeras i kö, ska svars- eller kömeddelande ges inledningsvis och löpande under väntetiden.

Callback

Vid tillämpning av Callback ska det framgå vilket nummer återuppringning kommer att ske ifrån och inom vilket tidsintervall återuppringning kommer att ske, alternativt att Kund får ange önskat tidsintervall. Kund ska prioriteras utifrån sin köplats i nummerordning.

Vidarekoppling

För det fall Kund som ringer till Kundservice hamnar fel av misstag alternativt till följd av felaktiga menyval, eller att Ärendet måste hanteras av annan del av organisationen, ska Kund alltid behålla sin prioritet och köplats vid vidarekoppling till nytt svarsställe. Kundservice ska säkerställa att Kund erhåller relevant Kundkontakt.

3. Kanalkrav

Konsumenter ska ges tydlig information om vilka Kanaler som ett företag eller organisation tillhandahåller till sin Kundservice. De Kanaler som erbjuds ska ta hänsyn till Konsumenternas särskilda behov och färdigheter.

Vid kontakt med Kundservice:

- ska samma svarstider i angiven Kanal tillhandahållas oavsett vilken typ av Ärende Kunden har.

(Exempel, svarstid till beställningsfunktion får ej ha kortare svarstid än till Kundservice eller svarstid för uppsägning får inte ha längre svarstid än för andra Ärenden.)

- kan vissa Ärenden bedömas vara brådskande, vara av allvarlig karaktär eller avse samhällsbärande tjänster och därmed prioriteras därefter.
- kan olika telefonnummer, nummerval, röststyrning eller annan teknik förekomma för intern dirigerings av samtal. Medveten upp- eller nedprioritering av Ärenden får inte ske med stöd av sådan teknik.
- får fördröjningsteknik inte användas
- ska köfunktion tillhandahållas för det fall Kundservice inte kan besvara Kundkontakt direkt.

4. Kommunikationskrav

För att kunna hantera Ärenden professionellt och enligt angivet uppdrag, ställs krav på kunskap och förmåga hos medarbetare i Kundservice. Medarbetare i en Kundservice ska som minst ha:

- utbildning i kundkommunikation och samtalsteknik för hantering av kundmöten
- utbildning i de varor eller tjänster Kundservice hanterar
- färdigheter i de tekniska system som används för hantering av kundmöten
- språkförståelse och språklig förmåga att kunna kommunicera på angivet språk
- förståelse för den egna rollen i Kundservice som representant för varumärke, företag eller organisation
- kunskap om gällande lagstiftning och regelverk (se punkt 13)

Förändringar i organisation, varor eller tjänster samt driftstopp eller tekniska fel, som påverkar Kundservice förmåga att leverera professionell service och tillgänglighet, ska informeras skyndsamt enligt definierade rutiner.

Robotsamtal eller påringning med förinspelade meddelanden, vilka inte till någon del genomförs av en Kundenservice-medarbetare, omfattas av marknadsföringslagens krav på samtycke på förhand (opt-in/soft opt-in). (Se Kontaktas Guide Robotsamtal)

5. Process för ärendehantering

Kundservice ska hantera alla Kundkontakter på ett professionellt sätt, oavsett vilken medarbetare i organisationen som hanterar kontakten. För att uppnå detta bör arbetssätt och processer vara dokumenterade och personalen vara utbildade därom. I de fall ärendehanteringsprocesser går utanför kundserviceorganisationen eller omfattar flera parter, bör tydlig dokumentation av arbetsflöden finnas. Dokumentation som beskriver ansvarsförhållanden och mätbarhet ska finnas.

Kundservice-medarbetare ska i inledningen av Kundkontakt presentera sig själv på ett tydligt sätt så att Kunden kan referera till vilken Kundenservice-medarbetare kontakten skett med. Användning av alias är tillåtet och förteckning för att koppla alias till Kundenservice-medarbetare ska finnas internt.

För det fall Ärendet kräver det, ska Kunder kunna identifieras på ett sätt som överensstämmer med laglig hantering av personuppgifter med beaktande för situationer när anonymitet eller skyddande av identitet krävs.

Det är Kundservice och ytterst Kundenservice-medarbetaren som ansvarar för att säkerställa att Kunden är införstådd med de avtal och överenskommelser som träffats samt följderna av dessa, innan Kundkontakten avslutas. Om det uppstår en eventuell meningsskiljaktighet om vad som har avtalats ligger bevisbördan hos Kundservice.

Kundärenden ska registreras i ett ärendehanteringssystem eller motsvarande, i syfte att dokumentera Kundens Ärenden och aktiviteter samt säkra spårbarhet. Tillhandahålls flera Kanaler ska ärendehanteringssystem omfatta dokumentation från samtliga Kanaler för att ge en samlad kontakthistorik om Kunden, så att Kund inte behöver upprepa Ärenden vid flera kontakter eller vid kontakter i olika Kanaler.

Ärendehanteringsprocesser bör följas upp med Nyckeltal och utvärderas löpande.

6. Klagomåls- och reklamationshantering

En Kundservice är en naturlig kontaktyta för Klagomål och reklamationer. Kunder ska kunna framföra Klagomål på den service de har erhållit i kontakt med ett kundkontaktcenter samt Klagomål eller reklamation på vara eller tjänst.

Kunder ska ges tydlig och lättillgänglig information om var och hur de kan inkomma med Klagomål och reklamationer samt om hur dessa hanteras. Villkor och hantering avseende reklamationer samt hur Kunder kan utnyttja ångerrätten ska utgå från vid var tid gällande lagstiftning.

Kundservice ska ha dokumenterade processer för att hantera Klagomål och reklamationer. Kundservice och dess ledning eller Uppdragsgivare ska i detta syfte enas om vilka villkor som ska gälla för processerna för att skapa enkelhet och tydlighet både för Kundservice och Kunder.

Kundservice ska säkerställa att:

- a) Kund informeras om att Ärende mottagits.
- b) Ärende registreras och kategoriseras korrekt.
- c) Ärende återkopplas till Kund samt säkerställa att Klagomål uppfattats korrekt av Kundservice i de fall ett Ärende tagits emot skriftligen.
- d) Ärende utreds och vid behov vidarebefordras till relevant(a) kontakt(er).
- e) Ärende återkopplas till Kund löpande eller inom fastställd tidsram.
- f) avslutas med information till Kunden om hur Ärendet har åtgärdats och om resultatet.

Kundservice ska använda information från Klagomål och reklamationer i syfte att förbättra servicekvaliteten.

Anm. Regelverk för Reklamationshantering finns i konsumentlagstiftning och Klagomålshantering i ISO 10002. Ytterligare regler finns för verksamheter som träffas av särskild lagstiftning.

7. Avvikelsehantering

Kundservice är inflöde för Ärenden som ger kunskap och information om avvikelser i löpande verksamhet, såsom kvalitetsbrister och utvecklingsbehov. Kundservice ska ha en dokumenterad process för insamling av dessa uppgifter och på vilket sätt dessa uppgifter ska förmedlas till organisationen, i syfte att utveckla verksamhet och arbetssätt och därmed undanröja onödiga Ärenden.

Planerade avvikelser eller händelser ska informeras om i förväg i angiven Kanal. Vid oförutsedda avvikelser eller händelser, ska information anges i de Kanaler som tillhandahålls.

8. Infrastruktur

En Kundservice ska ha relevanta resurser och system (t.ex. hårdvara, mjukvara och webbaserade program) för att hantera Kundkontakter i de Kanaler som tillhandahålls. Dessa ska ha följande funktioner:

- a) kontakthistorik;
- b) lättillgänglig information om kundinteraktioner;
- c) tillgång till relevant information som gör det möjligt för Kundservicemedarbetare att effektivt hantera kontakten med Kunder;
- d) statistik för att kunna rapportera kundkontaktaktiviteter.

Telefonisystem ska möjliggöra nummerpresentation vid utgående samtal så att Kund kan identifiera vem som ringer och ges möjlighet att ringa tillbaka.

Vissa typer av verksamheter kan tvingas att inte tillämpa nummerpresentation då de av integritetsskäl måste undvika spårbarhet.

Kontinuitetsplan

En kundorienterad organisation ska ha en dokumenterad affärskontinuitetsplan för att hantera scenarier som kan uppstå vid både förutsedda och oförutsedda avbrott, såväl korta som långa. Kontinuitetsplanen ska beskriva på vilket sätt organisationen upprätthåller tillgänglighet i Kundservice och tillhandahåller Kundkontakter i olika kanaler. Planen ska vara väl känd av personal och innehålla rutiner för:

- a) Upprätthålla eller återställa Kundservice på befintliga eller alternativa platser.
- b) Säkerställa dataskydd och behandling av personuppgifter.
- c) Minimera stillestånd.

Kontinuitetsplanens effektivitet ska löpande kontrolleras och testas.

9. Personuppgifter

Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller för behandling av personuppgifter. Medarbetare i en Kundservice ska behandla personuppgifter med laglig grund i en säker miljö med erforderlig åtkomstkontroll.

Kundservice ska hantera personuppgifter konfidentiellt och endast lämna ut dem till behöriga parter. Kundservice ska säkerställa att korrekt och relevant information behandlas, löpande radera personuppgifter som inte längre behövs samt säkerställa att Konsumenter och Kunder kan tillvarata sina rättigheter i enlighet med GDPR.

10. Kundnöjdhet

Kundnöjdhet avseende Kundserviceleveransen ska mätas regelbundet. (Se Bilaga 1.)

11. Försäljning

Kundservice är en naturlig och viktig kontaktyta för försäljning i form av att ta emot beställningar, genomföra merförsäljning eller att erbjuda lösningar för att behålla Kund som önskar avsluta avtal.

När försäljning sker i direkt anslutning till, eller som resultat av ett Ärende, ska Kundservice säkerställa att Kund erhåller lösning av sitt Ärende först. För det fall lösning av Ärende förutsätter någon typ av försäljning eller utökad kostnad, ska Kund tydligt informeras om detta och lämna accept.

I de fall Kund kontaktar Kundservice för att avsluta avtal ska alltid hänsyn tas till Kundens vilja i Kundservice arbete att försöka behålla kundrelationen.

Vid försäljning ska bekräftelser på köp skickas till Kund, tillsammans med avtal och villkor som gäller för köpt tjänst eller produkt.

Enligt Distansavtalslagen ska Kundservicemedarbetaren under samtalet med Kunden särskilt lämna information om ångerrätten samt hänvisa till informationskälla där standardblankett för utövande av ångerrätt tillhandahålls.

12. Uppföljning Kundservice uppdrag

Kundservice uppdrag är att för ledningens eller Uppdragsgivarens räkning säkerställa tillhandahållandet av en genomgående hög nivå av service och tillgänglighet till Kunder i syfte att uppfylla strategiska mål för kundupplevelsen.

Uppdrag med tillhörande villkor för service och tillgänglighet definieras och dokumenteras tillsammans med ledningen eller Uppdragsgivaren där respektive parts ansvarsområden framgår samt de Nyckeltal som ska följas upp.

Kundservice ska tillsammans med ledningen eller Uppdragsgivaren löpande utvärdera resultat i förhållande till definierade Nyckeltal samt eventuella avvikelser, i syfte att ständigt utveckla både Kundservice och organisationen för att på så sätt förbättra serviceleverans till Kund.

13. Lagstiftning och regelverk

Dessa etiska regler är ett komplement till gällande lagstiftning såsom konsumentköplagen (2022:260), konsumenttjänstlagen (1985:716), marknadsföringslagen (2008:486), lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal (2005:59), dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 (GDPR) och tillämplig lagstiftning om tillgänglighet beroende på verksamhet, och beskriver på vilket sätt praktisk tillämpning ska ske.

Bilaga 1. Mätning av Kundnöjdhet

Mätningar av Kundnöjdhet syftar till att fånga upp och kartlägga vad Kunder är nöjda eller missnöjda med. Genom att identifiera eventuella problem eller brister i den egna eller Uppdragsgivarens organisation, skapas underlag för förbättringsarbete.

Målsättningen är att identifiera kritiska områden som är i behov av utveckling och på så sätt skapa värde för Kund.

Om mätningar ska återspegla Kundens direkta upplevelse av Kundservice, ska mätningarna kopplas direkt till Kundens kontakt med Kundservice.

Kundnöjdhet ska mätas regelbundet och en kundnöjdhetsmätning ska som minst omfatta:

- ett generellt värde som visar grad av nöjdhet eller missnöje.
- Kundens upplevelse av kontakten med Kundservice (ex svarstid, bemötande, tydlighet, kunskap, engagemang, proaktivitet).
- hantering av Ärende (ex effektivitet, återkoppling, ärendelösning, tidsåtgång).

Kundundersökningar ska genomföras slumpmässigt och vara garanterat opartiska.

Undersökning får inte aktiveras av medarbetare eller företag kopplat till specifika urval av Kundkontakter eller föregås av aktiviteter som kan påverka utfall av svar.

Kundundersökningar ska kunna begränsas så att Kund;

- a) kan tacka nej,
- b) endast erhåller en undersökning om ett och samma Ärende genererar flera Kundkontakter,
- c) endast får en undersökning om det finns flera aktörer vid hantering av kundärende.

Bilaga 2. KPI och Nyckeltal

Sammanställning av KPI och nyckeltal som bör mätas i en Kundservice.

1. Kundupplevelse

Kundens uppfattning i vilken utsträckning deras förväntningar och upplevelse uppfylldes i Kundkontakten.

Rekommendation: Ledning eller uppdragsgivare bör definiera mål tillsammans med Kundservice. Mäts dagligen, månatligen som lägst.

2. Kvalitet i Kundkontakter

Kundens och Kundservice uppfattning om kvalitet i Kundkontakten mäts genom två nyckeltal, korrekt information och hantering av kundinteraktion.

2.1 Korrekt information

Definition/mätmetod: I vilken grad Kunden erhåller korrekt/fullständig information samt nödvändiga åtgärder för att förse Kunden med en lösning i enlighet med definierade processer. Statistiskt säkerställt antal utvärderade kontakter där man har uppnått specifika mål avseende korrekta svar.

Rekommendation: Över 95 % efterlevnad av kriterier för korrekta svar. Mäts månatligen som minst.

2.2 Hantering av kundinteraktion

Definition/mätmetod: Mätning av Kundservicemedarbetarens agerande vid Kundkontakt i syfte att uppnå erforderlig kundupplevelse med avseende på exempelvis: engagemang, bemötande, förmåga att lyssna, individanpassning samt lämpligt agerande utifrån Kundens behov.

Rekommendation: Minst 85 % efterlevnad av satta kriterier för kvalitetsnivå i hantering av Kundkontakt. För att garantera en hög kvalitetsnivå från Kundservice bör varje Kundservicemedarbetare utvärderas utifrån bestämda kriterier och med hjälp av ett objektiva stickprov månatligen.

3. Lösningsgrad vid första kontakt (FCR)

Lösningsgrad vid första kontakttillfället ur Kundens perspektiv, så kallad First Call Resolution.

Rekommendation: Definierade målsättningar per given Ärendetyp eller process.

4. Total ärendehanteringstid (Full resolution time)

Tid mellan då Kundärende inkom till Kundservice och Kunden erhöll lösning på Ärendet.

Rekommendation: Definierade målsättningar per given Ärendetyp eller process.

5. Servicenivå

Totalt antal inkommande Kundkontakter som besvaras av en Kundservicemedarbetare inom en specificerad tidsram, dividerat med totalt antal inkommande Kundkontakter. Inga undantag ska vägas in, så som tappade samtal under tröskelvärde. Ett mått för att mäta svarstid baserat på Kundens väntetid.

Rekommendation: Kundservice bör definiera mål tillsammans med ledning eller Uppdragsgivare.

6. Tappade samtal

Procentandel av det totala antalet Kundkontakter där Kunden lägger på innan en Kundservicemedarbetare har svarat.

Rekommendation: Kundservice bör definiera mål tillsammans med ledning eller Uppdragsgivare.

7. Upprepade kontakter (Repeat contact ratio)

Andelen upprepade Kundkontakter för ett och samma Ärende, delat med totalt antal Kundkontakter under en fastställd tidsperiod (intervall). Alla upprepade Kundkontakter ska registreras för att beräkna andelen upprepade kontakter.

Rekommendation: Kundservice bör definiera mål tillsammans med ledning eller Uppdragsgivare.

8. Andel Klagomål

Antal Klagomål i procent av andel Kundkontakter och i relation till antal Kunder.

Rekommendation: Kundservice bör definiera mål tillsammans med ledning eller Uppdragsgivare.

9. Medarbetarnöjdhet/-engagemang

Nyckeltalet som anger hur engagerade Kundservicemedarbetarna är eller hur nöjda de är med sitt arbete i en Kundservice. Det finns flera olika sätt att mäta medarbetarnöjdhet/-engagemang, t.ex. personalnöjdhet, medarbetarinsatser och medarbetarundersökningar.

10. Genomsnittlig ärendehanteringstid

Total tid som en Kundservicemedarbetare lägger på att hantera en Kundkontakt, inklusive väntetid och efterbearbetningstid, delat med antal hanterade Kundkontakter.

Rekommendation: Nyckeltal bör anpassas efter dokumenterad och utvärderad genomsnittlig ärendehanteringstid per kontakttyp.

11. Återkoppling inom tidsram (Contact back on time)

Andelen återkopplingar som genomförs inom utsatt tidsram som svar på Kundkontakter till Kundservice.

Rekommendation: Mål sätts utifrån utfall Kundnöjdhetsmätningar och interna mätningar. Kundservice sätter upp mål.

12. Mätning prestanda IVR

Mätning av effektivitet och prestanda av interaktiva svarsfunktioner.

Rekommendation: Mål för tappade samtal per nivå samt korrekta kopplingar. Kundservice sätter mål.