



TEMA:

Kundeservice

Til jer, der vil sikre, at medarbejderne kan
levere en god kundeservice
– så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Lad kundeservice** og kundetilfredshed afspejle sig i de mål, som medarbejdernes og kundecentrets performance vurderes på i praksis (KPI'er).
- **Brug kundecentrets viden** til at lave et realistisk estimat for det forventede antal kald ved kampagner, udrulninger af nye systemer mv., så I undgår unødvendigt pres på telefonen.
- **Sørg for**, at kundecentrets medarbejdere hurtigst muligt orienteres om ændringer, nedbrud eller andet, som påvirker kundernes oplevelse og behov for at kontakte kundecentret.

Spørg jer selv

- **Hvordan** oplever medarbejderne balancen mellem antallet af kontakter og den service, de kan yde?
- **Hvad** kendetegner en god service hos jer?
- **Hvor** meget fylder kundeservice og kundetilfredshed i praksis i de KPI'er, som kundecentret og medarbejderne vurderes på?
- **I hvilken grad** er kundetilfredsheden påvirket af forhold, som kundeservice-medarbejderen ikke har indflydelse på?
- **Hvordan** indgår vidensdeling og erfaringsudveksling i udvikling af jeres service?



Forskning og undersøgelser viser:

- At levere service telefonisk eller på mail kræver noget andet end et personligt møde – der er 'mindre båndbredde' at spille på, fordi man ikke ser den, man kommunikerer med.
- Du skal både have relevant viden og kommunikative kompetencer for at levere en god service pr. telefon eller mail.
- Den gode serviceoplevelse bliver udfordret, hvis vejen ind til medarbejderen er lang og tung.
- Stærkt fokus på en hurtig betjening (kort AHT), kan betyde, at medarbejderne oplever en konflikt mellem antallet af kontakter, de skal besvare, og den service, de kan og vil levere. En sådan konflikt er en stor belastning.
- Når nye systemer rulles ud, bliver mængden af kald ofte estimeret for lavt, så bemanningen i kundecentret bliver utilstrækkelig. Der er eksempler på, at antallet af opkald den første uge efter lanceringen af en ny service svarede til det estimerede antal kald hele det første år.

Sådan har de gjort ...

Aarhus Kommunes Kontaktcenter har udviklet et system til måling af borgertilfredshed på en skala fra 0-10. Tilfredsheden er generelt høj, og mange borgere uddyber deres tal med en lille tekst. I nogle perioder bliver disse tekster vist 'live' på en storskærm i kontaktcentret. I **Den Digitale Hotline** måles der tilsvarende på en skala fra 0-9 dog uden mulighed for tekstkommentarer.

Erhvervsstyrelsens Kundecenter vægter kundeservice og kundetilfredshed højere end overholdelse af mål for service level (ventetid). Medarbejderne oplever, at kunderne værdsætter, at der er tid til at yde en god support, når de kommer igennem, også selvom ventetiden somme tider er længere end ønsket.

I Erhvervsstyrelsens Kundecenter vælger teamlederne hver måned tre positive kundetilbagemeldinger ud, som teamets medlemmer stemmer om. Vinderen får et diplom. Det er frivilligt at være med, men det er langt de fleste medarbejdere.

Hvis et kundevendt system (fx Mit ID) er nede, har Erhvervsstyrelsens Kundecenter mulighed for at lægge en speak ind, som oplyser kunderne om dette, så de ikke venter forgæves i telefonkø.

Erhvervsstyrelsens Kundecenter arbejder også aktivt for at undgå lange telefonkøer fx ved at medvirke til, at breve til borgere sendes ud i et passende tempo.

Se øvrige temaer på
www.arbejdsmiljoeweb.dk