

## **Att underlätta och effektivisera kundkontakterna vid SCB:s Kundservice**

### **Bakgrund**

Kundservice vid SCB är ingången för alla kunder som har frågor om statistik. SCB hade tidigare ett 30-tal gruppnummer för statistikfrågor. (Med gruppnummer avses ett telefonnummer på en enhet som är till för enhetens kunder och som personalen turas om att bevaka.). En kvalitetsmätning hösten 2007 visade att kunderna ofta fick otillräckliga eller felaktiga svar när man ringde dessa gruppnummer. Det beslutades därför att en central kundservice skulle inrättas. Den baserades på den informationsfunktion som redan fanns och som i princip hade fungerat som en förlängd växel. Växeln kopplade samtalen till Informationen när de inte kunde bedöma till vem samtalet skulle kopplas. Professionen i nya Kundservice skulle vara statistikinformatör och en process för att ta över bevakningen av gruppnumren inleddes våren 2008. Nyrekrytering gjordes och bemanningen vid telefonerna anpassades till behoven. Övertagandet föregicks av utbildning inom aktuella statistikområden.

Effektivare kundkontakter har definierats som bättre tillgänglighet och bättre kvalitet i svaren för kunderna till en lägre kostnad för SCB. Här är SCB:s kanalstrategi en ledstjärna. Så stor andel av kundkontakterna som möjligt ska gå via SCB:s webbplats. På andra plats kommer telefonen och på tredje plats e-post, eftersom det ofta tar längre tid att besvara frågor per e-post än per telefon. Ett arbete för att underlätta och effektivisera kontakterna inleddes våren 2008. I det följande redovisas huvuddragen i det arbetet.

### **Tillgängligheten**

#### **Kunderna ska veta vart de ska vända sig när de har frågor**

Så gott som alla kunder kontaktar Kundservice efter att de har försökt hitta svaret på sin fråga på webbplatsen. En översyn av SCB:s webbplats gjordes och telefonnummer och e-postadress till Kundservice lades in på sidor där det bedömdes att kunden behövde ställa frågor.

#### **Att komma fram till Kundservice**

En av de första åtgärderna för nya Kundservice var att inleda ett samarbete med den enhet som svarar för telefonisystemet vid SCB som kunde leverera statistik över antal inkommande samtal och antal missade samtal. Det visade sig t.ex. att man vid den "gamla" informationsfunktionen ibland hade missat upp till 30 procent av samtalen. Väntetiden var för lång så kunden lade på luren eller kön var för lång så växeln hade inte möjlighet att ens ställa kunden i kö. Baserat på statistiken gjordes bemanningsberäkningar med hjälp

av den s.k. Erlangmetoden, en beräkningsmodell som baseras på ett arbete som gjordes av en dansk statistiker redan i början av 1900-talet!

Utifrån prognoser över antal inkommande samtal under olika delar av dagen och olika tider på året kunde Kundservice nu bedöma hur många personer som man borde ha i telefon samtidigt för att väntetiden inte skulle bli för lång. En särskild studie under 2009 visade att de viktigaste faktorerna för att förbättra tillgängligheten i Kundservice är att minska kötiderna; varje minut ökad medelkötid leder till en ökning av andelen tappade samtal med ca 13 procentenheter. En korrekt bemanning och så korta samtal som möjligt bedömdes viktiga för att inte missa samtal.

## **Svarskvalitet**

### **Riktlinjer för hur agenterna ska hantera frågorna**

Ett projekt benämnt "Hur svara på frågor" har under innevarande år tagit fram riktlinjer för arbetet i Kundservice. Projektet har haft som mål att ta fram riktlinjer för hur kundförfrågningar ska besvaras för att öka svarskvaliteten, förbättra servicen mot kunderna och effektivisera verksamheten. I projektet avgränsar man vilken typ av frågor som är Kundservice uppgift att besvara, vad Kundservice ska kunna svara på, dels när det är frågan om SCB:s egen statistik, dels när det är frågan om andra myndigheters officiella statistik eller om det är andra aktörer som producerat och publicerat. Digitala källor ska användas i första hand eftersom de revideras, korrigeras och uppdateras fortlöpande. Projektrapporten tar också upp riktlinjer för hur medarbetarna ska agera i samtalet med kunden. T.ex. hur man ska ställa motfrågor för att få ett så kort och effektivt samtal som möjligt. Man tar bl.a också upp hur brevsvaret ska formuleras liksom riktlinjer för hur långt vi ska gå för att hjälpa en kund och vad och när ska man förmedla vidare till experter inom SCB.

### **Infolådan**

En intern kunskapsdatabas har lagts upp vid Kundservice. Den innehåller främst information om statistikällor utanför SCB och andra statistikansvariga myndigheter.

### **Coaching**

Fr.o.m. hösten 2010 kommer alla medarbetare i Kundservice att "coachas" för högre kvalitet, förbättrad service och effektivitet vid telefonsamtal och brevsvaret. Coachingen innebär att coachen - en erfaren medarbetare - sitter med och lyssnar när kollegan tar emot samtal, alternativt att de tillsammans lyssnar på ett inspelat samtal. Samtalen stäms av mot de riktlinjer för hur samtalen ska genomföras som har tagits fram. Avstämningen mot riktlinjerna kan också leda till att riktlinjerna fortlöpande utvecklas.

## **Kundnöjdhetsstudier**

Kundnöjdhetsstudier kommer att göras fortlöpande från hösten 2010 som ett underlag för ständiga förbättringar.

## **Effektivare arbete för att hålla nere kostnaderna**

### **Vi arbetar hela tiden för att vi inte ska behövas – Hjälp till självhjälp**

”Hjälp till självhjälp” är en grundprincip för vårt arbete. Vi ska lära kunden att själv hitta statistiken på webbplatsen och i databaser. Vi ska inte föda kunderna med siffror. Vi tror att detta på sikt leder till mera självgående kunder vilket minskar antalet frågor till Kundservice. Allt i enlighet med vår kanalstrategi.

### **Alla frågor registreras**

Alla inkommande frågor registreras i ett datasystem. Kundkategori, fråga och vilket ämnesområde frågan tillhör läggs in. Data ur systemet används för rapportering till statistikproducenterna om vad som frågas om deras statistik och vilken kundkategori som frågar. Detta är ett t.ex. underlag för vilken information som bör läggas ut på webbplatsen vilket i sin tur kan minska antal frågor till Kundservice. En annan väg att minska antalet frågor är den fortlöpande dialog vi har med webmaster och statistikproducenterna där vi berättar hur kunderna uppfattar webbplatsens struktur och hur den skulle kunna förbättras.

### **Bemanningsplanering**

Kundservice är en personalintensiv tjänst varför det är viktigt att alltid sträva efter så hög effektivitet som möjligt. Bemanningen ska sättas in vid rätt tid och vara tillräcklig för att hålla servicemålet att 80 procent av frågorna ska besvaras inom 60 sekunder. Ett sådant mål kommer att införas så snart telefonisystemet ger möjlighet att följa väntetiden över dagen via datorskärm. När de som sitter i telefon inte har samtal ska de arbeta med att besvara e-postförfrågningar.

### **Den interna telefonkatalogen på Intranät**

Kundservice arbetar tillsammans med telefonväxeln på att förbättra den interna telefonkatalogen vad avser innehåll och aktualitet. Där ska vi alltid kunna se vem som kan svara på en viss fråga i de fall vi inte själva hittar svaret på webbplatsen eller i publikationer. Detta tillsammans med kravet på att alla enheter ska vara tillgängliga i back-office under den tid Kundservice har öppet effektiviserar vårt arbete. Vi behöver inte ägna lång tid åt att få kontakt med rätt person för en viss fråga.

### **FAQ och A-Ö gör att kunden inte behöver ringa**

Ett systematiskt arbete för att få ut FAQ på webben för alla statistikprodukter har påbörjats. Arbete kommer att göras av ämnesområdesansvariga vid Kundservice i samarbete med statistikproducenterna och baseras bl.a på

frågor som har registrerats i ärendehanteringssystemet. Begrepp och definitioner ska i större utsträckning läggas ut på webben och arbetet med sökord bedrivs fortlöpande.

## **Kompetenskraven ökar**

SCB:s webbplats har successivt förbättrats och vi har sett en trend att frågorna till Kundservice då blir mer komplexa medan antalet frågor minskar - trenden är inte helt tydlig ännu. De ökande kraven från kunderna har lett till att vi nu har krav på minst två terminers studier i statistik och kunskaper i ekonomi för den personal som rekryteras till Kundservice. Man ska också gärna ha erfarenheter av kundservicearbete.

## **Kundservice i framtiden?**

### **En vision**

För att få en mer effektiv service mot våra användare ser vi flera olika bitar som skulle uppfyllas:

- Mer och mer information läggs ut på webben i form av FAQ, termer och begrepp, sökord m.m.
- Större delen av statistiken ligger i databaser med användarvänligt gränssnitt.
- Vi har Facebooksidor för statistikanvändare där användarna också kan stödja varandra.
- Vi går in på bloggar och förklarar och förtydligar.
- Vi har en chattfunktion där flera användare kan servas samtidigt.
- SCB går in där vi ser att vi behövs för att statistiken ska användas och tolkas rätt.
- Vi är ute i olika media och för en ständig dialog med användarna om hur statistiken kan användas.

De ökande kraven gör att vi i framtiden troligen måste stärka kompetenskraven ytterligare samtidigt som samarbetet med experterna på ämnesenheterna måste fördjupas.