



ÄNGELHOLMS
KOMMUN

Välkommen till Kundtjänst!

En väg in till kommunen

Kommungemensam

Extern service

Specialist & generalist

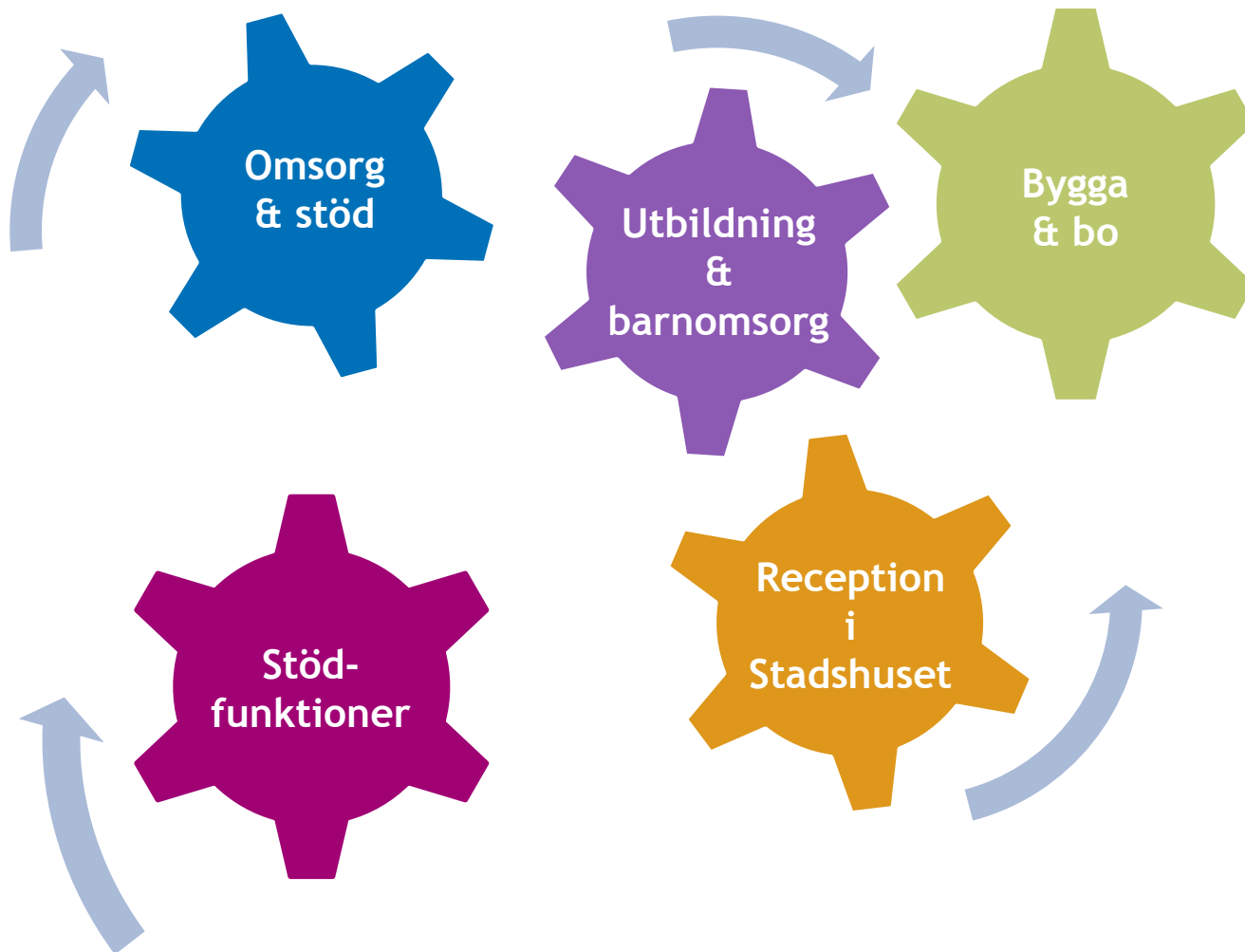
Vägledning & rådgivning





ÄNGELHOLMS
KOMMUN

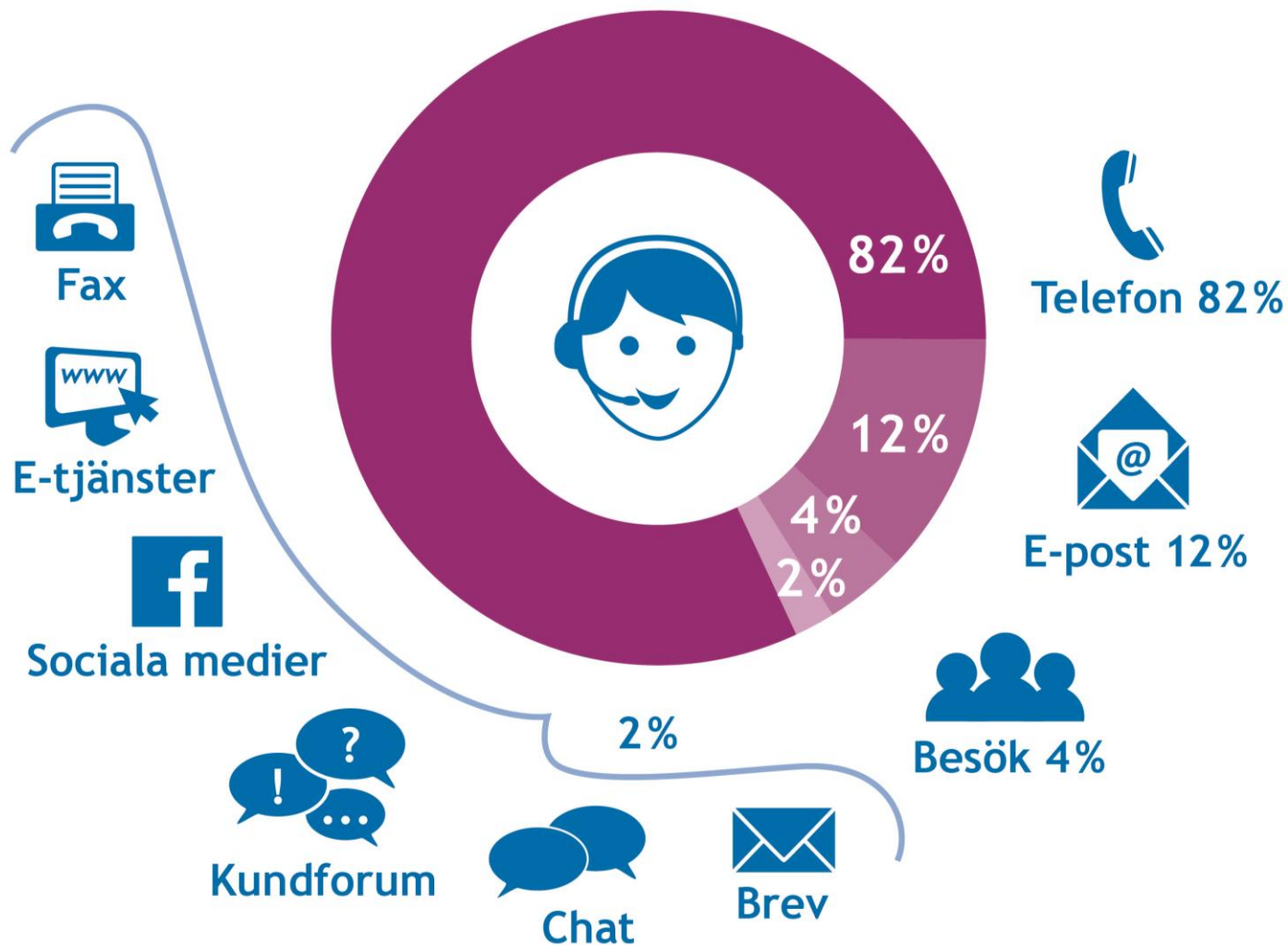
Kundtjänst - organisation





ÄNGELHOLMS
KOMMUN

En väg in - flera kanaler





ÄNGELHOLMS
KOMMUN

Bemötande & tillgänglighet

Vi hörs!

12 000
samtal per månad

2 800
samtal i veckan

570
samtal om dagen



**Senast
imorgon
- alltid**
återkoppling inom 1 dag

1 MINUT

83 % av alla samtal
besvaras inom
60 sekunder



1 TIMME

100 % får svar på e-post
inom ett dygn med
medelsvarstid på 1 timme





ÄNGELHOLMS
KOMMUN

Ärendehantering

Du kan till exempel prata
med oss om:



borgerlig vigsel



faderskaps-
bekräftelse



föreningsbokningar



konsumentrådgivning



tillståndsgivning



fritidsplatser

Och **givetvis** allt annat som rör kommunen!

Enkelhet

Inget knappval – hamnar
direkt i svarsgruppen
Omsorg & stöd

Kunskap

Socionomer med erfarenhet
av äldreomsorg och frågor
som rör äldres situation

Service

Ge råd, stöd, information
och vägledning



Företags- och evenemangslots

Enkelhet

Kundtjänst samordnar möte med olika delar av kommunen/externa aktörer

Kunskap

Expertis som behövs för just detta tillfället

Service

Få samlad information vid ett och samma tillfälle

Kommande: Inflyttarlots





**Så jobbar vi med
kvalitet & utveckling**

Kvalitet & utveckling

Agilt arbets- och förhållningssätt

Systemstöd/ärendehantering

Utbildningar inom specialistområdena

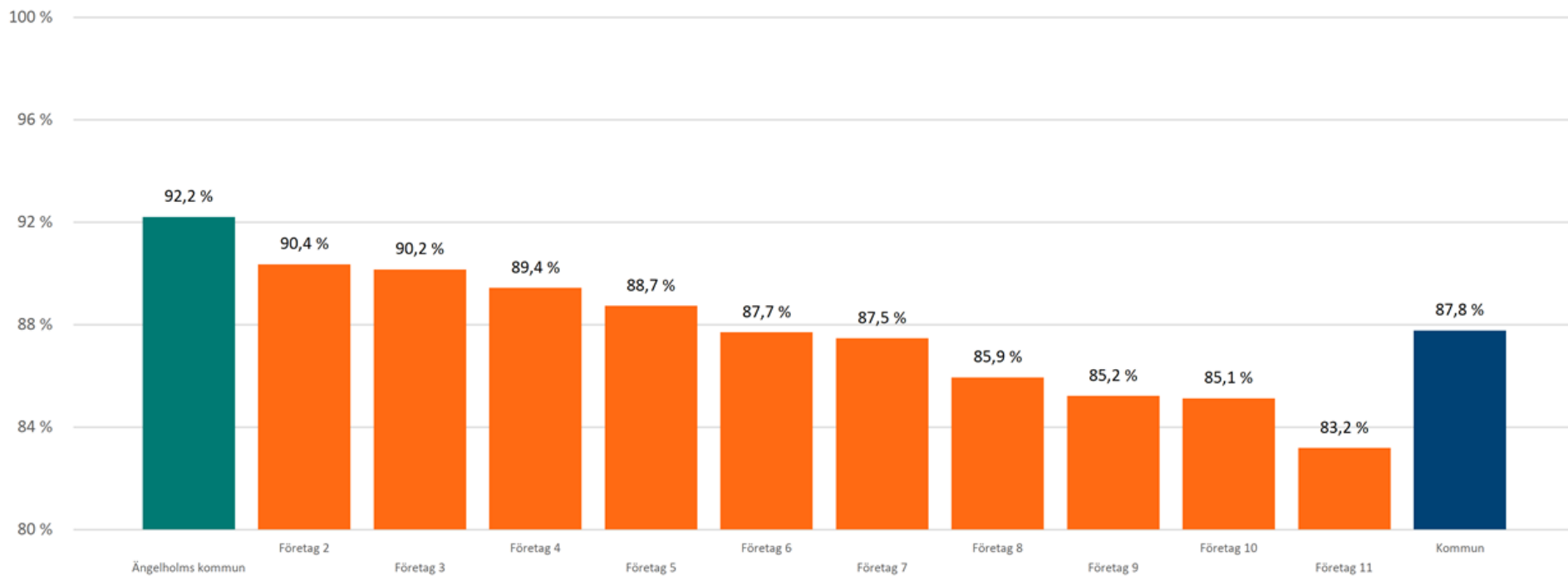
Individuell coaching internt

- Serviceguiden
- I kundmötet

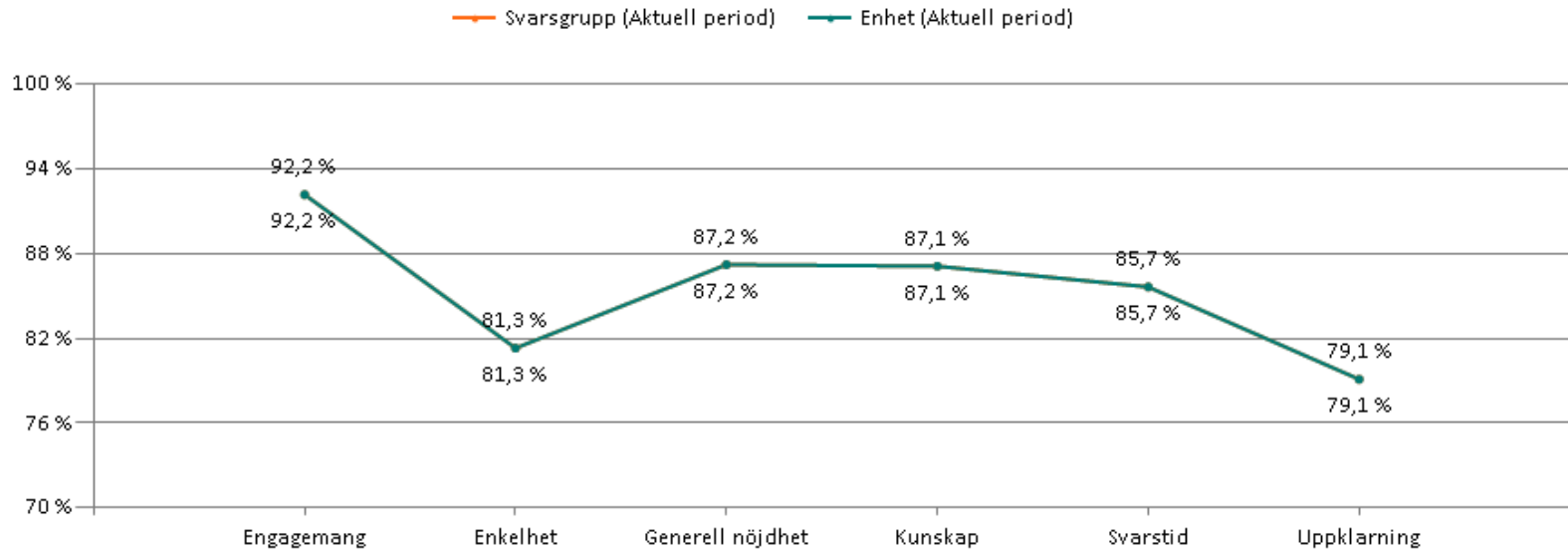
Tillgänglighet och bemötande - kundnöjdhet

- SKL, KKiK (kommuners kvalitet i korthet)
- Brilliant - Kundnöjdhet hos våra verkliga kunder

Engagemang



Kundnöjdhet



Besvarade enkäter för Svarsgrupp (Aktuell period): 680

Besvarade enkäter för Enhet (Aktuell period): 680

Medborgarservice i framtiden

Framtidens medborgarservice

- Tillgänglighet - där & när kunden vill nå oss
 - Digitalisering/e-tjänster
 - Shop-in shop (samverkan mellan offentliga verksamheter för ökad medborgarnytta)
- Olika bemötande men lika service
- Funktioner, ej personer
- Effektivisering av arbetsuppgifter
 - Ta bort onödiga steg
 - Förflytta gränsdragningarna utåt
- Chatbotar/robotar/AI (artificiell intelligens) för enkla volymärenden
- **Garanterar servicegraden i alla led hela vägen in i organisationen**



Framgångsfaktorer Kundtjänst

Våra framgångsfaktorer

Tydligt uppdrag

En väg in – kommungemensam Kundtjänst

Specialist & generalist

Starkt stöd från ledningen

Tydliga rutiner, riktlinjer & gränsdragningar

Ständig omvärldsbevakning och nätverkande

Agilt arbets- och förhållningssätt

Engagemang, mod & nyfikenhet