



# Koncept for kundeservice

18. december 2015

## Strategisk fokus

En af Sikkerhedsstyrelsens kerneopgaver er at levere vejledning til forbrugere og virksomheder – det gør vi i høj grad gennem vores kundeservice.

Vores kundebillede dækker "fra sutter til kraftværk".

Koncept for kundeservice skal være med til at give en fælles forståelse og afsæt hos alle medarbejdere om at yde en kundeservice, som understøtter effektive arbejdsmetoder og tager udgangspunkt i kundernes behov set udefra og ind.

Kundeservicekonceptet skal dels fungere som en guide til god kundeservice for medarbejdere i styrelsen, der har den daglige kontakt med kunderne, dels beskrive serviceniveauet, kunderne kan forvente, når de kontakter styrelsen.

## Fokus på kundemøde, viden og kanal

**Kundemødet** - Det øjeblik, hvor kunden møder styrelsen i en af vores kanaler, hvad enten det er på hjemmesiden, i telefonen eller på tilsyn.

**Viden** - Vi omsætter den udveksling af viden, som sker i mødet mellem kunden og styrelsen. Den viden, som kunderne efterspørger mest, skal gøres tilgængelig i vores kanaler.

**Kanal** - Kundeservice handler dels om den service, som kunden kan få i den enkelte kanal, dels om en prioritering af vores kanaler.

## Den gode samtale


Telefonisk betjening er en vigtig del af vores kundeservice, hvor vi møder kunden direkte, og vi vil gerne tilbyde kvalitet og effektivitet.



## SIKKERHEDSSTYRELSEN

1


Indledning og præsentation



Tag telefonen og præsenter dig med navn. Hvis der ringes direkte, præsenteres med navn + Sikkerhedsstyrelsen

2

Lyt og identificér



Lyt og identificér, hvad kunden vil. Tag styring af samtalen og lyt aktivt. Lad kunden tale, og få en forståelse for, hvad det handler om.

3


Stil opklarende spørgsmål



Find ind til kernen af kundens henvendelse, og forsøg at afgrænse problemstillingen. Brug HV-spørgsmål.

4

Svar på henvendelsen



Henvis til sik.dk i dit svar. Led kunden ind til indhold på sik.dk. Husk evt. serviceerklæringer (hvad svarer vi på/ikke på).

5


Få accept



Opsummer samtaleens pointer og få kundens accept på, at der er svaret på det, som kunden henvendte sig om.

6


Afdæk evt. nye spørgsmål



Inden samtalen afsluttes, spørg ind til, om kunden har flere spørgsmål. Så behøver kunden måske ikke at henvende sig igen.

7


Svar på spørgsmål



Henvis til sik.dk i dit svar. Led kunden ind til indhold på sik.dk. Husk evt. serviceerklæringer (hvad svarer vi på/ikke på).

8

Saml op og afslut



Afslut samtalen med en opsamling, hvor eventuelle aftaler nævnes, fx hvad gør kunden og hvad gør du.

## Tilgængelighed

Kunder skal have et svar – enten guides kunden til at finde svaret, eller vi giver et konkret svar, hvis vi kan og må.

Vi skal være tilgængelige over for kunderne, både via vores hjemmesider og når kunder ringer eller skriver til os.

Hvis Kundeservice ikke kan svare på kundens henvendelse viderestilles kunden til en fagspecialist.

## Måling af henvendelser – telefon og sik.dk

**Tilfredshed** - Vi spørger vores kunder, om de er tilfredse med den kundeservice, som vi giver dem - den oplevede service.

**Kvalitet** - Vi spørger vores kunder om kvaliteten i det møde, som de har med os - forståeligheden og værdien af svar.

**Tilgængelighed** - Vi måler vi på viderestilling, ventetid og samtaletid på telefonen, mens vi på sik.dk beder kunder om at vurdere, om efterspurgt indhold er tilgængeligt.

**Kanal** - Vi vil vide, hvordan medarbejdere og kunder bruger sik.dk, når der skal søges efter viden om teknisk sikkerhed.

## Servicedeklarationer

Kunder, som kontakter Sikkerhedsstyrelsen for at få vejledning, skal have en ensartet service.

Servicedeklarationer kan være med til at styre og ensarte de svar, som vi giver på det, kunderne primært spørger om inden for et område. Helt konkret tager vi stilling til, hvad vi ikke må eller ikke vil svare på og hvad vi så svarer i stedet.

En servicedeklaration afspejler det serviceniveau, som vi aktivt selv vælger at stille til rådighed over for vores kunder.





## SIKKERHEDSSTYRELSEN

Rød= Det må vi ikke	Grøn = Det gør vi så i stedet for
Vi godkender ikke produkter eller løsninger.	Vi er en kontrolmyndighed. Vi vejleder i vores regler og henviser til en rådgiver - evt. til Rådgiverbørsen. Vi kan ikke kontrollere noget, hvis vi selv har godkendt det.
Vi rådgiver ikke.	Vi vejleder. Vi går ikke ind i specifikke sager, men vejleder kunden om, hvor de kan finde hjælp.
Vi vejleder ikke om andre myndigheders områder.	Vi henviser kunden til den relevante myndighed.
Vi sender ikke standarder til kunden, og vi læser heller ikke op fra dem.	Vi henviser til Dansk Standard <a href="http://www.ds.dk">www.ds.dk</a> .
Vi undersøger ikke, om der findes en standard for et konkret produkt.	Vi henviser kunden til Dansk Standard <a href="http://www.ds.dk">www.ds.dk</a> .



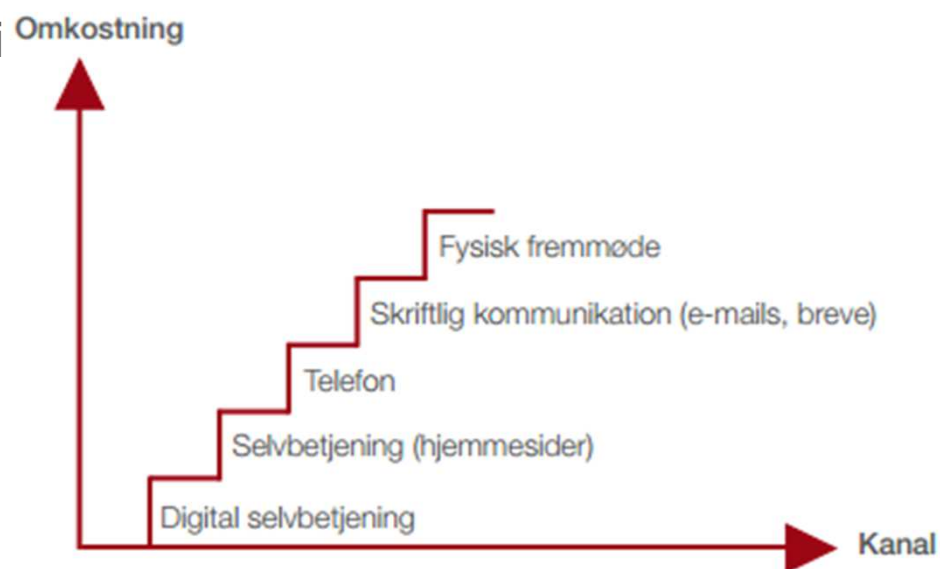
## SIKKERHEDSSTYRELSEN

Gul= Det vil vi ikke	
Vi læser ikke regler og vejledninger op for kunden.	Vi henviser til, hvor de selv kan finde og læse reglerne.
Vi udfylder ikke noget for kunden, fx digitale blanketter.	Vi hjælper kunden i fornødent omfang til selv at udfylde blanketten.
Vi venter som udgangspunkt ikke på, at kunden logger ind	Vi beder kunden ringe tilbage, når han er klar.
Vi hjælper ikke kunder med generelle it-problemer.	Vi henviser dem til at finde it-support andet steds.
Vi hjælper ikke kunder med at komme ind i deres digitale postkasse.	Vi henviser til Virk.dk, hvor der findes vejledning om, hvordan man gør.
Vi hjælper ikke kunder med at få en digital postkasse.	Vi henviser til Virk.dk/borger.dk, hvor der findes vejledning om, hvordan man opretter en digital postkasse. Vi fortæller, at siden 1. november 2013 er det lovpligtigt for alle virksomheder at have en digital postkasse. Fra 1. november 2014 er det lovpligtigt for alle borgere.
Vi oplyser ikke om indhold i digital post afsendt fra Sikkerhedsstyrelsen. Men en henvendelse fra en borger, der fx er ordblind, og som beder om at få en afgørelse læst op over telefonen, imødekommes.	Vi henviser til det brev, som er sendt til kundens digitale postkasse.
Vi sender ikke brev på mail eller via posten, hvis virksomheden ikke kan få adgang til deres digitale postkasse.	Vi henviser til virk.dk, hvor der findes vejledning om, hvordan man gør.
Vi oplyser ikke kunden om at en kollega er syg.	Vi lægger besked til den faglige konsulent eller til en kollega.
Vi udleverer ikke direkte telefonnumre (kun internt i koncernen).	Vi tager imod besked eller beder kunden ringe tilbage senere.

## Kanaltrappen

Vi stiller vores viden til rådighed i flere kanaler. Vores største kundekanaler er:

- Selvbetjening (sik.dk, eleftersynsinfo.dk og digitale blanketter)
- Telefon
- Skriftlig kommunikation (e-mails og breve)



Når vi møder kunden i en af vores kanaler, skal vi hele tiden overveje, hvordan vi yder hjælp til selvhjælp. Det gælder, uanset om kunden kontakter os via sik.dk, i telefonen eller skriftligt.

# Principper for sik.dk

Vi har disse principper, når vi arbejder med Sik.dk:

**Tilgængelighed** - Vi stræber mod, at virksomhed og forbrugere altid kan få hjælp og finde vejledning på sik.dk. Vi deler viden ved hjælp af vejledninger, lovstof, redskaber, services og tips og råd.

**Forståelighed** - Vi stræber mod, at vores kommunikation er forståelig for kunden og ikke præget af unødvendigt teknisk fagsprog, der slører budskabet.

**Aktualitet** - Vi stræber mod, at det indhold, som findes på sik.dk, er aktuelt og opdateret. Kunder skal kunne stole på vores kommunikation.

# Målsætning for kanaler

## **Selvbetjening – en-til-mange-kommunikation**

Sik.dk og tilhørende platforme skal være det sted, hvor kunderne søger information om teknisk sikkerhed som det første valg, når de vil kontakte os. Medarbejdere skal henvise til vores hjemmesider, når de er i kontakt med kunderne.

## **Telefon – en-til-en-kommunikation**

Når kunder ringer ind på hovednummeret, skal de fleste opkald afklares i Kundeservice.

## **Skriftligt – en-til-en-kommunikation**

Sik.dk og andre selvbetjeningsløsninger skal levere den information, som kunderne efterspørger. Hvis vi laver et skriftligt svar, skal det være klart og entydigt.

# Kundeservice og servicekultur

Konceptet for kundeservice i Sikkerhedsstyrelsen skal danne grundlag for en fælles servicekultur med et serviceniveau, der er indrettet med fokus på kundernes behov, så vi sikrer, at de får svar på deres spørgsmål på en hurtig og effektiv måde.