

## Nykundserbjudande

Våra undersökare ringer 50st mystery calls till er organisation.  
Mätmetoden vi använder oss av är M survey Contact Center. Denna mätmetod ger en bild av hur kunderna upplever servicen och bemötandet hos er växel. Vi har som regel att vänta fem minuter på svar hos Contact Center.  
Mätperioden väljer ni själva men denna mätning skall dock pågå under minst två veckor.

### Metod beskrivning - M survey Contact Center

- Bedömning:** Samtalen poängbedöms på en skala mellan 10 – 50.  
10 = underkänt 30 = godkänt 50 = utmärkt
- Vägen till svar:** Klockan startar vid första ringsignalen. Mellantid då kunden ställs i kö. Klockan stoppas då Contact Centret har svarat.
- Allmän attityd:** Hur trevlig är svarspersonen, känner man sig välkommen?
- Bemötande:** Har svarspersonen ett professionellt bemötande?
- Engagemang:** Är personen serviceinriktad?
- Korrekt svar:** Svarar respondenten korrekt på frågan?
- Kunskap:** Upplevs respondenten som kunnig?
- Effektivitet:** Klarar svarspersonen av ärendet snabbt utan att begära hjälp?
- Tydlighet:** Förklarar svarspersonen på ett enkelt och pedagogiskt sätt?
- Initiativ:** Styr svarspersonen samtalet?
- Slutkommentar:** Undersökaren skriver en personlig kommentar gällande samtalets helhet.

### Resultat

- Diagram:** Ert resultat presenteras i överskådliga kurvdiagram enligt M survey standard.
- Benchmark:** Ert resultat jämförs med organisationer inom samma bransch som finns i vår databas.
- Leverans:** Resultatet levereras 10 arbetsdagar efter avslutad mätperiod.
- Presentation:** Presentation av resultatet via telefon med tips om ev. förbättringsåtgärder ingår.

**Pris** M survey **ContactCenter** ~ 50 samtal ~ 14 000 sek + moms