

# Avtal

## Fibra - Marknad & Försäljning Kundsupport och Kundadministration

### 1 Syfte

En gemensam och tydlig bild av hur vi tillsammans kan underlätta kundresan på Mälarenergi med dotterbolag genom att hantera kundens ärende enkelt och professionellt.

### 2 Allmän beskrivning

Samarbetet avser Fibra och Mälarenergis Kundsupport och Kundadministration. Samtliga ärenden som hanteras loggas i ärendehanteringssystemet Lime. Inkommande ärenden fördelas i Lime enligt Fibras ärendetyper. Felärenden från tjänsteleverantörer hanteras i Remedy. Avtalets grundomfattning beskrivs nedan.

### 3 Avtalet

#### 3.1 Förväntningar

Kundsupport och Kundadministration möter kunden i första kontakt och levererar en god kundupplevelse genom att hantera kundens ärende snabbt och professionellt. Kanaler in: telefon, e-post, hemsidan, sociala medier, ärendehanteringssystem.

##### Kundsupport och kundadministrations uppdrag

- En utsedd kontaktperson med samordningsansvar.
- Informerar om Fibras priser, utbud, kampanjer och erbjudanden.
- Genomför behovsanalyser och ger kunderna rekommendationer utifrån Fibras erbjudande.
- Guidar kunden på [www.fibra.se](http://www.fibra.se).
- Uppdaterar systemen med kundens kontaktuppgifter i samtliga kontakter med privatkunder.
- Registrerar och skannar inkomna avtal.
- Skickar ut avtal och avtalsinformation.
- Registrerar och administrerar delbetalning via partner
- Skapar kundkort och lägger upp 40-kronan.
- Administrerar och skickar ut välkomstbrev.
- Hjälper kunden med faktura- och betalningsfrågor.
- Fakturering WIFI via ekonomisystem.
- Ärendehantering drift.

- Hanterar beställningar i provisionssystem.
- Hanterar nödvändiga system och verktyg som tillhandahålls av Fibra för nödvändig administration.

#### Fibras uppdrag

- Informerar om förändringar som påverkar leveransen till kund.
- Driftinformation kommuniceras skyndsamt.
- Uppdaterade processbeskrivningar och instruktioner.
- Tar fram nya rutinbeskrivningar vid behov och ser till att dessa är uppdaterade.
- Utbildar utbildarna.
- Kontrollerar behörigheter i Fibra-specifika system.
- En kontaktperson som samverkar med Kundsupport och Kundadministration.

### 3.2 Gemensamt ansvar

- Varm överlämning när kund kopplas vidare internt. Det innebär att vi ringer upp kollegan för att säkerställa att det är ok att koppla kunden vidare. Vill kunden bli uppringd senare skapas ett kundärende i ärendehanteringssystemet.
- Att ärenden loggas enligt instruktion samt hanteras enligt de övergripande instruktionerna som finns i ledningssystemet.
- Vi fixar fel och letar rätt.
- Alla har mandat att lösa kundens problem på bästa och mest effektiva sätt ur kundens perspektiv och alltid med ett en affärsmässig bedömning.
- Möten
  - En tydlig agenda.
  - Alla vet sin roll i mötet.
  - Att rätt person deltar på avstämningsmöten och kallas till möten vid behov.
  - Fokus på utveckling och förbättringar.
  - Relevant statistik utifrån analyser och trender.

## 4 Områden

#### Uppföljning av områden

Syftet med områden är att kunna utföra analyser som kan leda till utveckling och förbättring av produkter, tjänster, processer m.m. På sikt leder det till nöjdare kunder som mäts enligt Svenskt kvalitetsindex.

- Analyser och trender. Statistiken finns tillgänglig i Lime BI.
- Vad händer hos oss, vad händer hos er?

### 4.1 Generellt

Kundsupport och Kundadministration ansvarar för att logga inkomna ärenden och bidra till att statistik finns tillgänglig inom överenskomna områden. Gemensamt ansvar att analysera

statistiken och ta fram förslag på förbättringar. Avstämning Fibra, Kundsupport och Kundadministration sker löpande månadsvis.

Antal ärenden uppskattas till samma volym som år 2021.

- Förändring av ordinarie öppettider i Kundsupport sker i dialog mellan Kundsupport och Fibra.
- Kundsupport och Kundadministration har möjlighet att stänga för utbildning och vid avdelningsgemensamma aktiviteter och teamaktiviteter. Detta sker i dialog med Fibra med minst en månads framförhållning. Dag före röd dag stängs telefonerna kl. 15:00.

## 4.2 Inkommande förfrågningar

Alla inkommande förfrågningar ska loggas i ärendehanteringssystemet.

### Telefon

Inkommande förfrågningar via telefon ska i största möjliga mån klaras upp/stängas i första kontakt.

Målsättning inkommande samtal:

- Medelärendetiden: <350 sek
- Tillgänglighet: > 91%
- Antal samtal besvarade inom 90 sek: >90%
- Kötid: <90 sek
- Loggning: >90% av samtalen

### E-post, via fibra.se och sociala medier

Felanmälningar hanteras inom 4 arbetstimmar (med undantag för eventuella tekniska hinder).

Ärenden och beställningar besvaras inom 8 arbetstimmar (med undantag för eventuella tekniska hinder).

Vid överlämning av ärenden till Fibra svarar Fibra för fortsatt återkoppling till kund.

Alla inkommande förfrågningar ska loggas i ärendehanteringssystemet.

Målnivåer och mätetal utvecklas löpande med målet att uppnå en ökad kvalitet mot kund samt en ökad kunddriven utveckling samt proaktiv kunddialog.

### Chatbot

Licenskostnader för chatbot ingår.

## 5 Prissättning

███ kr för 2022. Tillkommande tjänster debiteras per timme enligt separat överenskommelse. Priset kan komma att justeras årligen och baseras på överenskommen fördelningsnyckel samt total budget för enheterna (budgeten görs enligt koncernens övergripande budgetprocess). I samband med fastställande av nästkommande års fördelningsnyckel har respektive part rätt att säga upp avtalet med 6 månaders uppsägningstid.

Fibra ansvarar för kostnader för licenser, teknisk uppsättning och systembehov som krävs för att Kundsupport och Kundadministration ska kunna utföra arbetsuppgifter som omfattas av avtalet.

## 6 Grundprinciper

Våra värderingar, vår kompetens och kunskap om våra kunder gör det lättare att ta beslut och känna trygghet i vad som är rätt och fel samt att det vi gör stöttar våra kunder, vår affärsidé och vår vision om ett livskraftigt samhälle.

## 7 Avtalstid

Justeringar som leder till förbättringar och ökat kundvärde och ökad effektivitet görs löpande enligt överenskommelse i arbetsgruppen.

Större ändringar kommuniceras till alla berörda efter beslut av eniga avdelningschefer.

Avtalet gäller från 2022-01-01 och under tre års tid men uppdateras vid behov där förbättringar finns för ökat kundvärde och effektivisering.

Fibra

Marknad & Försäljning

---

VD David Hjälmgården

---

Avdelningschef Helene Malmgren



# Document history

COMPLETED BY ALL:

25.05.2022 09:15

SENT BY OWNER:

Helene Malmgren • 25.05.2022 08:36

DOCUMENT ID:

ByxLFABjwc

ENVELOPE ID:



BygHYASoDc-ByxLFABjwc

DOCUMENT NAME:

Fibra KS KA 2022.pdf

4 pages

## Activity log

RECIPIENT	ACTION*	TIMESTAMP (CET)	METHOD	DETAILS
1. Helene Malmgren	 Signed	25.05.2022 08:38	Email	IP: 193.12.141.70
helene.malmgren@malarenergi.se	Authenticated	25.05.2022 08:38	Low	IP: 193.12.141.70
2. David Hjälmgårdén	 Signed	25.05.2022 09:15	Email	IP: 193.12.141.70
david.hjalmgarden@fibra.se	Authenticated	25.05.2022 09:13	Low	IP: 193.12.141.70

\* Action describes both the signing and authentication performed by each recipient. Authentication refers to the ID method used to access the document.

## Custom events

No custom events related to this document

Verified ensures that the document has been signed according to the method stated above.  
Copies of signed documents are securely stored by Verified.

To review the signature validity, please open this PDF using Adobe Reader.



GDPR  
compliant



eIDAS  
standard



PAdES  
sealed