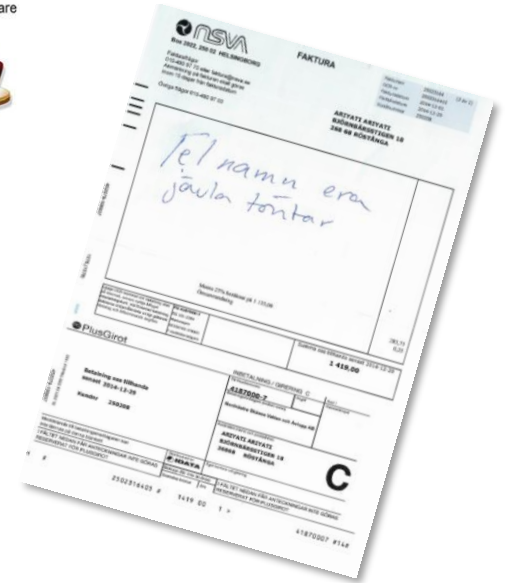
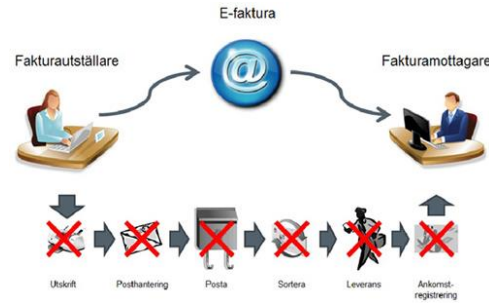


VA-branschen & kunder

Andreas Björnevik
Avdelningschef Kundnära tjänster NSVA
2015-04-28



Kunden och VA-branschen...



Är man stor och stark måste man vara snäll



- 15 år efter...
- Drivkraft saknas
- Speciellt med monopol
- Kommunalt
- Person istället för funktion
- Service
- Ingen man längtar efter
- Stort utbildningsbehov

Trender och VA-branschen...



- Privata sektorn
- Tillgång till internet – 92%
- Smartphones för alle – 73%(53%)
- Kundservice hett område
- Webben första ställe
- Tillgång till och val av information
- Mobila lösningar/responsiv
- Nya kanaler för information
- Kortare tid för problemlösning
- Mer självbetjäning
- Händelseinformation
- Missnöjda kunder

Vad vill vi uppnå på NSVA?

NSVA ska vara en förebild för kundservice i VA-branschen!

2014 i siffror

76 294

Antal skickade fakturor

639

Antal förgävesbesök vid
vattenmätarbyte

24 979

Antal samtal som ringt till
våra
kundservicefunktioner

635

Antal medieexponeringar

3 592

Antal kontrollerade
vattenmätare

3 288

Antal skickade
betalningspåminnelser

3 684

Antal bytta vattenmätare

662

Antal hanterade VA-
anmälningar

25 401

Antal skickade
elektroniska fakturor

94,6 %

Andel samtal som vi
besvarat

1 093 348

Antal besökare på www.nsva.se

Vad ska vi göra på NSVA?



nsva Rent vatten. Ett jobb för livet.

Privat Förening Driftinformation FAQ Om NSVA Pris Jobb Kundtjänst KUNDSDOK

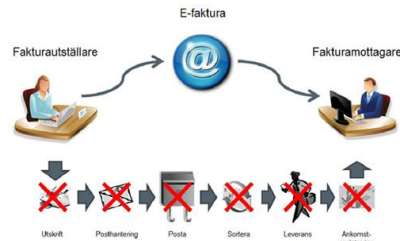
Tidsbokning: Öppning sommarvatten Bästads

Adressuppgifter:
Adress:
Ort:
Kontaktperson:
Telefon:
E-postadress:
Tidpunkt för införskaffning:
Ordnat datum och tid (ange gärna färd):
Övrigt:
E-nyhetsbrev information:

Valalternativ:
☑ Leverans medsläbringning
☑ Baksläbringning och tryckningar
☑ Öppningsledning av sommarvatten i Bästads
☑ Mikrostyrning

Skicka

- Sätta kundens förväntan
- Möta kunden på kundens villkor
- Policy för kundbemötande
- Ett sätt, rätt sätt, vårt sätt...
- Ny responsiv webb med fokus på information
- Förbättra operativ kommunikation
- Förstärka kommunikation beteendeförändring
- Självservicefunktioner
- Ärendehantering
- Nöjd kund/ej nöjd kund
- Uppdatera kommunikationsstrategi
- Erbjuder valmöjligheter...



**To deliver SERVICE
you need KNOWLEDGE.
To deliver GOOD SERVICE
you have to add UNDERSTANDING.
But delivering EXCELLENT SERVICE
requires PASSION.**