

# Tölvupóstur og stjórnun

10.2012

Halldóra Traustadóttir  
Forstöðumaður þjónustu og gæðamála á viðskiptabankasviði



# Þjónustustefna Íslandsbanka

- Endurspeglar áherslur sem koma fram í stefnu fyrirtækisins
- Stuðlar að þjónustumenningu sem miðar að því að setja þjónustu við viðskiptavinum í öndvegi
- Hámarka líkur á að starfsfólk veiti viðskiptavinum sínum bestu þjónustu sem völ er á
- Við innleiðingu á þarf að gæta að því að sú stefna sem mótuð er sé brotin niður í aðgerðir sem starfsfólk getur farið eftir.



Við veitum framúrskarandi þjónustu. Það gerum við með því að fara fram úr væntingum viðskiptavina með jökvæðu viðmóti og faglegri þjónustu. Við horfum til framtíðar, uppfyllum þarfr viðskiptavina og bjóðum að fyrra bragði lausnir sem eru til hagsbóta.

# Leiðarvísir um tölvupóst

## Kveðja:

- Við sýnum jákvætt viðmót og lítum framan í viðskiptavin þegar við kveðjum hann.
- Við hvetjum hann til að hafa samband við okkur aftur ef einhverjar spurningar vakna og þökkum fyrir viðskiptin.

## Viðskiptavinur sendir tölvupóst:

- Í tölvupósti til viðskiptavinar er ávallt ávarp, meginmál og kveðja.
- Við vöndum málfar og skrifum góða íslensku.
- Þegar beiðni eða fyrirspurn berst með tölvupósti sendum við svar samdægurs um að pósturinn hafi verið mótttekinn eða búið sé að afgreiða málið.
- Að lokinni afgreiðslu sendum við viðskiptavini tölvupóst (nema hann hafi beiðið um annað) með upplýsingum um afgreiðsluna. Við látum afrit upphaflegu beiðnarinnar fylgja ásamt öllum samskiptum sem farið hafa á milli í tengslum við þessa afgreiðslu (reply).
- Í tölvupósti notum við ávallt staðlaða undirskrift (signature).
- Ef starfsmaður er fjarverandi þá skráir hann sig out of office og hefur skilaboð um hvert viðskiptavinur getur leitað.

## Viðskiptavinur hringir:

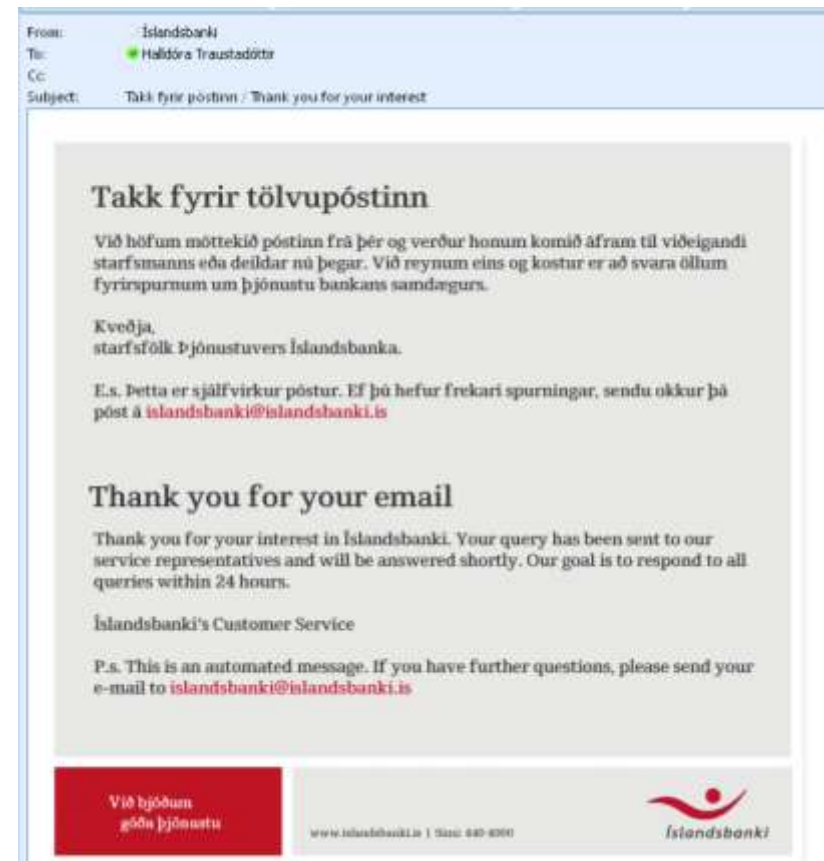
- Við svörum strax ef við erum ekki að sinna öðrum viðskiptavini eða á fundi.
- Við höfum jákvætt viðmót, brosum í símann og erum glaðleg.
- Við kynnum okkur með heiti vinnustaðar og nafni og bjóðum fram aðstoð okkar.
- Við vöndum orðaval og notum gott íslenskt málfar. Við erum kurteis og notum „Gjörðu svo vel“ og „Þakka þér fyrir“.
- Við hlustum á erindi viðskiptavinar, sýnum þjónustulund og leysum úr málum hans fljótt og vel.
- Við bjóðum viðskiptavini að hringja í hann síðar ef ekki er hægt að afgreiða hann strax.
- Ef við þurfum að gefa símtalið á annan starfsmann þá upplýsum við viðskiptavin og látum hann vita við hvern hann mun tala. Við upplýsum viðkomandi starfsmann í stuttu máli um erindi viðskiptavinarins.

# Starfsfólkið og svörun tölvupósts

**isb.is** Svarað í þjónustuveri fyrir bankann almennt

**Útibú** Allur póstur til útibúa fer á póstfang í útibúum  
Ýmist allir starfsmenn ábyrgir eða það róterar

**Markmið að svara innan 24 tíma !**



From: Íslandsbanki  
To: Halldóra Traustadóttir  
Cc:  
Subject: Takk fyrir póstinn / Thank you for your interest

**Takk fyrir tölvupóstinn**

Við höfum mótttekið póstinn frá þér og verður honum komið áfram til viðeigandi starfsmanns eða deildar nú þegar. Við reynum eins og kostur er að svara öllum fyrirspurnum um þjónustu bankans samdægurs.

Kveðja,  
starfsfólk þjónustuværs Íslandsbanka.

E.s. Þetta er sjálfvirkur póstur. Ef þú hefur frekari spurningar, sendu okkur þá póst á [islandsbanki@islandsbanki.is](mailto:islandsbanki@islandsbanki.is)

**Thank you for your email**


Thank you for your interest in Íslandsbanki. Your query has been sent to our service representatives and will be answered shortly. Our goal is to respond to all queries within 24 hours.

Íslandsbanki's Customer Service

P.s. This is an automated message. If you have further questions, please send your e-mail to [islandsbanki@islandsbanki.is](mailto:islandsbanki@islandsbanki.is)

Við þjótum góða þjónustu

[www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is) | Sími: 040-0000



# Mælingar – Hulduheimsóknir

## Hulduheimsóknir 4 sinnum á ári

### Helstu niðurstöður

Þróun frammistöðu fyrir tölvupóst

Október 2010	Janúar 2011	Apríl 2011	Júlí 2011	Október 2011	Júní 2012
100	100	100	100	81,1	100
100	100	100	100	100	80,0
100	100	100	80,0	100	100
90,0	100	100	100	0	100
Áev.	100	88,8	100	100	81,1
100	100	Áev.	31,3	87,5	100
100	100	100	100	90,0	100
100	100	100	100	100	100
100	100	100	76,2	28,8	100
36,8	100	87,5	100	88,9	100
88,9	90,0	75,0	84,3	90,0	100
Áev.	100	100	88,8	100	100
100	100	100	80,0	76,2	100
100	100	100	100	100	80,0
65,0	88,9	100	88,8	100	100
100	100	81,1	72,0	76,2	100
Áev.	Áev.	Áev.	Áev.	Áev.	100
100	88,8	100	90,0	44,0	100
Áev.	100	100	50,0	64,0	88,8
68,8	100	100	100	76,2	80,0
52,4	100	100	100	100	100
100	100	86,1	88,1	89,1	100

Meðaleinkunn 88,3 97,4 93,6 83,0 81,0 93,8

### Skýringar

Áev.=Á ekki við

0-59,9%

60-69,9%

70-79,9%

80-89,9%

90-100%

Tölvupóstur	Júní 2012	Skor (vægi)
<b>Aðstoð og þjónusta (100%)</b>		
1 Tölvupósti er svarað innan sólarhrings (24 klst.)	+	8
2 Í tölvupósti til viðskiptavina er ávallt ávarp, meginmál og kveðja.	+	8
3 Í svari frá starfsmanni fylgir upprunalegi tölvupóstur viðskiptavinar með.	+	20
4 Viðskiptavinur fær allar nauðsynlegar upplýsingar í tengslum við þjónustubeiðni sína.	-	0 (8)
5 Tölvupósti skal nota staðlaða undirskrift bankans þar sem fram kemur nafn starfsmanns, starfsheiti, símanúmer og heiti afgreiðslustaðar neðst. Þetta á þó ekki við ef um ítrekuð samskipti er að ræða (t.d. svar við svani).	+	20
6 Viðskiptavininn er sagt hvenær verði haft samband við hann ef afa þarf frekari upplýsinga til að sinna erindi hans.	x	Áev.
7 Starfsmaður sendir frekari upplýsingar til viðskiptavinar um þau mál sem hann sýnir áhuga á að kynna sér betur.	-	0 (8)
8 Með upplýsingum um afgreiðslu og hvetur viðskiptavin til að hafa samband ef frekari spurning vakna.	x	Áev.
Fjöldi stiga / af mögulegum		50/72
Tölvupóstur (%)		77,8

### Heildareinkunn fyrir tölvupóstinn\*

Heildareinkunn - Huglægt mat

9 Heildareinkunn fyrir tölvupóstinn

4/5

5 = Mjög ánægð(ur), 4 = Frekar ánægð(ur), 3 = Hvorki né, 2 = Frekar óánægð(ur), 1 = Mjög óánægð(ur)

\*Heildareinkunn er huglægt mat og er ekki reiknað með í heildarskori útbús.

### Skýringar

+ : Atriði uppfyllt

- : Atriði ekki uppfyllt

x : Atriði á ekki við

### Skrifleg ummæli um tölvupóst

#### Um aðstoð og þjónustu

Ég bað um upplýsingar um FIT viðvörðun í netbankanum og hvernig ég gæti stíllt þetta. Svarið barst mjög fljótt frá henni en það var vöðalega stutt. Jú ég fékk meirilutann af svarinu sem mig vantaði en hún sagði mér bara að þetta væri undir "Stillingar" í netbankanum. Hún hefði mátt taka fram að það þyrfti að fara í Stillingar og svo þaðan í flípa sem hét "Askrit" og þetta væri þar undir. Af því ef fólk tekur ekki eftir þessum flípu þarna þá sér það hreinlega ekki þessa stillingu og gæti hætt við að reyna þetta. Fékk svar en hefði mátt vera með örlitð nánari upplýsingum.

#### Athugasemdir um atriði sem ekki voru uppfyllt

# Þjónustukannanir

**Sp. 24. Hversu vel eða illa finnst þér útibúið eða starfsfólk þess standa sig í eftirfarandi: Vera fljót að svara tölvupósti?**

	Fjöldi	%	+/-
Fullkomlega (7)	133	19,4	3,0
Mjög vel (6)	281	41,1	3,7
Frekar vel (5)	165	24,1	3,2
Hvorki né (4)	72	10,5	2,3
Frekar illa (3)	21	3,1	1,3
Mjög illa (2)	7	1,0	0,8
Afleitlega (1)	5	0,7	0,6



**Sp. 25. Þegar á heildina er litið hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu sem veitt er með tölvupósti hjá útibúinu þínu?**

	Fjöldi	%	+/-
Fullkomlega ánægð(ur) (7)	88	12,8	2,5
Mjög ánægð(ur) (6)	284	41,2	3,7
Frekar ánægð(ur) (5)	196	28,4	3,4
Hvorki né (4)	92	13,3	2,5
Frekar óánægð(ur) (3)	17	2,5	1,2
Mjög óánægð(ur) (2)	5	0,7	0,6
Algerlega óánægð(ur) (1)	8	1,2	0,8





# Tölvupóstur sem upplýsingamiðill

- Tölvupóstur mikið notaður til að miðla upplýsingum
- Niðurstöður kannana kynntar í útibúum og einnig með **þjónustupóstum**
- Gátlistar aðgengilegir



## Þjónustupósturinn þinn júní 2012

Markmið með þjónustupóstinum þínum er að upplýsa og vekja til umhugsunar um þjónustu og hvað við getum við gert til að vera # 1 í þjónustu.

### Þjónusta # 1 – áskorun í þjónustumálum!

Í febrúar s.l. var tilkynnt að Íslandsbanki væri handhafi Íslensku ánægjuvogarinar í flokki fjármálaafyrirtækja eða **# 1 í þjónustu 2011**. Nýlegar mælingar gefa til kynna að fyrrum BYR viðskiptavinir séu ekki jafn ánægðir og viðskiptavinir Íslandsbanka. Þessir viðskiptavinir voru fluttir yfir til Íslandsbanka og eiga eftir að mynda tengsl við sitt nýja útibú og nýjan banka. **Til að viðhalda forskoti í þjónustu er það okkar meginverkefni framundan að sannfæra þessa viðskiptavinum að þeir séu hjá besta bankanum!**

### Huldan kemur í heimsókn í sumar – verið viðbúin ...

Í sumar verður framkvæmd „hulduheimsókn“ í öllum útibúum bankans. Með hulduheimsóknun er kannað hvort starfsmenn vinni samkvæmt þjónustustefnunni okkar. Í leiðarvísi þjónustustefnunnar er sýn starfsfólks á viðskiptabankasviði á hvernig við viljum þjónusta viðskiptavini bankans. Leiðarvísirinn var endurskoðaður eftir sameiningu Íslandsbanka og Byrs með starfsfólki frá fyrrum Byr útibúum, útibúum Íslandsbanka og þjónustuvera. Hægt er að kynna sér þjónustustefnuna í gæðahandbókinni. Sjá <http://home.isbank.is/QM/Starfsreglur/Starfsreglur%20-%20aðrar/þjónustustefna%20Íslandsbanka.pdf>



# Tölvupósturinn minn

## A. Allur eldri póstur

í sér möppu undir “Geymdur póstur”

## B. Inbox

Bara fyrir pósta sem á eftir að svara/vinna með

## C. Aðrir póstar lesnir og síðan dregnir í

- A. “Geymdur póstur”
- B. Prívat
- C. Tilboð

## D. Tölvupóstur er ekki skjalavistunarkerfi

- Vista skjöl sem þarf að vista á viðeigandi stöðum – ekki geyma í tölvupóstinum

## E. RULES

Gera reglur ... þannig allt fari strax á sinn stað

- **Geymdur ...** Morgunfréttir, regluleg statistik ...
- **Tilboð ...** Flugleiðir, Hópkaup, Gerum betur, Ímark ...
- **Prívat ...** fjölskyldumeðlimir , bestu vinir, skólinn, íþróttir...

