

Rutin ansvarsområde - Kundservice

Syfte

Rutinen beskriver vad som förväntas av dig som har ett ansvarsområde på Företagsmarknad. Denna rutin avser ansvarsområde Kundservice.

Omfattning

Företagsmarknad

Ansvar

Varje medarbetare med ansvar inom Företagsmarknad är skyldig att följa denna rutin samt kontinuerligt se till att den är uppdaterad. Vid överlämning av ansvarsområde ska den nya ansvariga informeras om rutinen och ta över ansvaret för att upprätthålla och hålla dokumentet aktuellt. Överlämningen ska göras minst 2 månader i förväg eller så snart frånvaron är känd.

Punkterna nedan beskriver vilka uppgifter som ingår i ansvarsområdet:

- *Avstämningsmöten/avstämningsmejl med den aktuella avdelningen*

Hur ofta: Varannan månad och vid behov

Kontaktperson: Jenna Thyren

Kontaktväg: Mejl och Teams

- *Identifiera och omhänderta förändringar, förbättringsbehov samt beroenden som påverkar företagsmarknad.*
- *Säkerställa att guider, rutiner och övrigt stödmaterial inom området är korrekta, aktuella och användbara.*
- *Säkerställa att kollegor informeras vid uppdateringar samt tydliggöra innebörden av genomförda förändringar.*
- *Bidra till strukturerad kunskapsdelning inom teamet.*
- *Utgöra stöd och rådgivande bollplank i frågor och ärenden kopplade till området.*
- *Ansvara för utbildning och överlämning av området till nya kollegor.*
- *Hantera och följa upp avvikelser samt säkerställa att dessa dokumenteras och eskaleras vid behov.*
- *Säkerställa att tid avsätts för områdesansvaret utöver ordinarie arbetsuppgifter.*

- *Prioritera och strukturera arbetet inom området utifrån verksamhetens behov och mål.*
- *Att fylla i dokumentet som beskriver ditt ansvarsområde.*

Beskrivning

Beskriv nedan vad du gör inom ditt ansvarsområde.

- Hanterar avvikelser och förbättringar som lyfts på DS.
- Erbjuder stöd till kollegor i frågor relaterade till Kundservice.
- Säkerställer att Kundservice informeras vid förändringar som påverkar deras verksamhet.
- Hjälper Kundservice verksamhet när dem behöver balansering.