

Kommunikationsstöd till berörda chefer och medarbetare 2018-01-19
inom Försäkringskassan.

Frågor och svar om införandet av ett nytt direktnummer för språkservice på arabiska samt polska.

Huvudbudskap

- Den 1 februari 2018 så kommer det att ske en förändring för de personer som vill ha kontakt med oss på arabiska eller polska.
- Möjligheten att boka ett samtal via www.forsakringskassan.se på arabiska eller polska tas då bort. Istället ska personerna då ringa in på ett nytt direktnummer, **0771-222 333**, för att få prata med en handläggare på just dessa två språk. **Observera att telefonnumret inte fungerar före den 1 februari.** Övriga språk berörs inte.
- Ändringen görs för att förbättra tillgängligheten och erbjuda kontakt med handläggare i ett tidigare skede än vad som är möjligt i nuläget när samtal bokas via vår externa webb.
- Valet av just språken arabiska och polska, baseras på att det är störst efterfrågan på våra tjänster på dessa två språk, och där det även är långa väntetider. Den 1 januari 2018 tog Försäkringskassan även över etableringsersättningen från Arbetsförmedlingen och samtalsvolymerna förväntas då öka ytterligare.

Varför använder vi inte det vanliga, nuvarande telefonnumret till kundcenter för privatpersoner utan inför ett nytt nummer bara för arabiska och polska?

I dagsläget är det inte möjligt för de som har behov av att ringa in på andra språk än svenska att beskriva vilken fråga de har och vilken förmån det gäller. Talsvaret förstår inte andra språk än svenska och den tidigare lösningen var därför att boka samtal på andra språk.

Men eftersom antalet samtal på arabiska och polska förväntas öka, så är det inte längre möjligt att ha bokade samtal på dessa språk och då är det nödvändigt med ett nytt direktnummer. Det betyder att vi i samband med införandet av det nya telefonnumret tar bort funktionen att boka möten på webben för arabiska och polska då det är en lösning som inte är tekniskt hållbar i längden och som inte fungerar effektivt med det förväntade antalet samtal framöver.

Vi kommer dock att behålla lösningen för bokade samtal via webben för övriga språk som vi använder på GF Kundmöte.

Vilka medarbetare och avdelningar berörs internt av förändringen?

I första hand berörs handläggare inom GF Kundmöte som är de som besvarar samtalen och som inte längre kommer att ha bokade samtal på arabiska och polska. Men eftersom dessa samtal avser förmåner som handläggs inom de

Datum

Kommunikationsstöd till berörda chefer och medarbetare 2018-01-19
inom Försäkringskassan.

andra avdelningarna, är det viktigt att även dessa, samt även Servicekontoren, känner till vad som förändras och hur.

Hur kommer det att fungera rent praktiskt? Hur påverkas styrningen av samtal? Kommer fler att kunna använda numren?

När en person ringer till det nya direktnumret är det möjligt att genom knappval välja aktuellt språk, dvs. antingen arabiska eller polska. Därefter kopplas samtalet till en ledig handläggare som ger stöd på arabiska eller polska i samtliga förmåner som Försäkringskassan handlägger. Den som söker kontakt med Försäkringskassan på andra språk har inte möjlighet att ange vilken typ av frågor samtalet rör utan endast att det är på ett annat språk.

Det kommer även att vara möjligt för växelns samt kundmötet på de andra avdelningarna att koppla samtal via CIC till det nya numret för arabiska och polska, som kommer att ha egna köer. Även i fortsättningen kommer ibland GF Kundmöte att, medan de har kunden i telefonen, behöva använda de interna supportlinjerna för att nå kundmötet på de andra avdelningarna för att få stöd.

Hur informerar vi om förändringen?

Vi fokuserar på att förmedla information via cheferna och intranätet till de som berörs internt. Parallellt uppdateras även den externa webben och Facebook med information. Även externa aktörer såsom t.ex. kommuner kommer att informeras.

Vem internt kan svara på frågor kring förändringen?

Kontakta i första hand din närmsta chef, därefter Gabriella Åstrand, telefon 010- 114 54 95.