

Mail til ledere med agenter, der performer under 50%

Emnefelt: **DDH har brug for dit fokus på dine agenter straksafklaring!**

Kære (ledernavn)

Hjælp os med at øge kvaliteten i DDH Kontaktcenter! Vi har brug for dit fokus på dine agenter straksafklaring!

I DDH bestræber vi os på, at alle kommuner får det meste ud af vores kommunale samarbejde, så borgerne får den bedst mulige borgerservice. Centralt for det er, at vi skal klare så meget som muligt første gang, borgeren ringer ind uden at stille om.

I den forbindelse arbejder vi med et mål om, at alle agenter skal ligge omkring 70% i strakssag. Alle agenter der dog ligger under 50% i strakssag, følger vi op på månedligt, med det formål at løfte den overordnede kvalitet i DDH.

Vi skriver til dig, da du har en eller flere agenter, der den sidste måned har en strakssag på under 50%.

Listen over de pågældende agenter i din kommune er vedhæftet denne e-mail. I listen kan du se, hvor mange måneder agenten har ligget under 50% i strakssag.

Vi opfordrer, at du tager kontakt til pågældende agent(er) og snakker om, hvad der skal til for at løfte deres niveau.

Et par tips:

- En snak om hvad der kan være svært for den konkrete agent ved at være agent på DDH
- Skab sparringsrum agenterne imellem så stærke agenter kan dele deres erfaringer
- Gennemgå om agenten har de rigtige og nødvendige adgange til fagsystemer
- Gennemgå om agenten har gennemført e-læringskurset og det fysiske kursus med borgerserviceskolen. Er der muligvis behov for en genopfrisker?

Link til e-lær kurset: <https://link.eloomi.com/Q7fRi>

Hvis en af dine agenter samlet set performer med under 50% i strakssag 3 måneder i træk, vil det kræve kompetenceudvikling og vejledning for at agenten fortsat kan være agent i DDH.