



CSI-intervjuare arbetsbeskrivning

- Logga in med ditt CIPS-användarnamn (csi1, csi2 etc) och lösenord
- Välj CIPS
- Välj CSI
- Välj Intervju
- Välj anläggningen och avdelningen du ska ringa på
- Välj föregående arbetsdags datum (så på tisdagen ringer vi dem som var inne på måndagen, på onsdagen dem som var inne på tisdagen osv. Fredagens kunder blir således uppringda på måndagen)
- Ring upp första numret. Om du inte får något svar, markera ett alternativ i status-rutan (Upptaget/Inget svar). Om personen svarar, tryck på Intervju och följ ringmanuset. När intervjun är klar trycker du på Klar och ringer upp nästa nummer på listan. Om personen avböjer klickar du på knappen Avböj längst ner på intervju-formuläret.
- Om det är fel nummer välj Fel nummer i listan. Om du inte får tag på rätt person eller personen t ex är bortrest, på semester etc, välj Onåbar så ringer vi inte den kunden igen den dagen.
- Om kunden inte vill bli uppringd igen, kryssa i rutan Kund vill INTE bli uppringd någon mer gång (Om det är ett företag måste detta göras på alla registreringsnummer som företaget har. Berätta gärna det för kunden om det är ett företag så att kunden inte blir irriterad över att vi ringer igen på en annan bil.)
- Försök fördela intervjuerna så att det blir ungefär lika många per avdelning (GM//VW/Volvo/BMW avd). Ring tre intervjuer på en avdelning, byt till nästa och så vidare. När du ringt 3 intervjuer på alla avdelningar, börja om med den första igen.
- Töm ut kommentarerna och ställ gärna följdfrågor. Skriv så noggrant som möjligt i kommentarsfältet. Andra kommentarsfältet använder enbart verkstaden, där ska du aldrig skriva något. Om du vill skriva en förtydligande kommentar kan du inom parentes skriva (Intervjuarens anmärkning: ... kommentar)

Om CIPS strular, ring IT-supporten
Joni Paananen, 070-165 58 77

Gå till <http://m2.mechanum.com/mcom> (externt) <http://mcom.mechanum.local/mcom/> (internt)


Mechanum Communication Platform

Användarnamn:

Lösenord:

Logga in med dina inloggningsuppgifter

MECHANUM MCOM
Mechanum Communication Platform

Jenny Axelsson (csi6)
Logga ut

CIPS - Car in process Management system

CSI - Dagsrapport

Nöjda	Entus	Svar
2011-03-25	Alla	Anläggningar

CSI - Top 5 Anläggningar

Nöjda	Entus	Svar	
Mechanum Tagene	98%	65%	98
Skadeverkstad Göteborg	97%	39%	31
Mechanum Partille	96%	43%	166
Mechanum Malmö	93%	58%	163
Mechanum Mölndal	91%	47%	194

Viktiga Meddelanden

Nyhetsbrev Göteborg mars
Här hittar ni nyhetsbrevet för mars
@Nyhetsbrev_Mars-11_Gbg.pdf
2011-03-23 08:53:36

Nyhetsbrev Malmö mars
Här hittar ni nyhetsbrevet för mars
@Nyhetsbrev_Mars-11_Malmö.pdf
2011-03-23 08:52:53

KPI
img

Tryck på länken till CIPS

MECHANUM CIPS
Car In Process management System

Jenny Axelsson (csi6)
Logga ut

Inlämning Verkstad Tvätt Reservdelsbrist Beredning PMS CSI Arbetsorder Avancerat Däck

Dagsrapport
Intervju

Välj CSI – Intervju

MECHANUM CIPS
Car In Process management System

Jenny Axelsson (csi6)
Logga ut

Inlämning Verkstad Tvätt Reservdelsbrist Beredning PMS CSI Arbetsorder Avancerat Däck

INTERVJU

M1 - Mechanum Partille Alla avdelningar 11-03-28 Visa alla

Antal intervjuade: 0 Antal ej uppringda: 45 Antal upptagna: 0 Antal som ej svarat: 0 Antal som avböjt: 0 Totalt: 45

Regnr	Namn	Mobilnr	Andrahandsnr	Status	Intervju
AYA801	PETTERSSON, PER MARTIN	0857884632, 08-57884632		Ej Uppringd	Intervju »
CCA731	Björ Johansson	0701-650900		Ej Uppringd	Intervju »
CWR871	FEUK EFRAIMSSON, ANNA KRISTINA			Ej Uppringd	Intervju »
DCJ768	HOLMSTRÖM, NILS ANDERS ERIK	0706005270 / 031-3226804		Ej Uppringd	Intervju »
EZY023	Alnab Armatur AB	0709-149454		Ej Uppringd	Intervju »
FLL240	LAMMERVO, INGER BIRGITTA VAJLE	0737383308, 0302-41181, 0737-383308		Ej Uppringd	Intervju »

Välj Anläggning och föregående arbetsdags datum (dvs på måndagar ringer vi upp dem som hämtade sin bil på fredagen)

Ring sedan upp första numret med status Ej Uppringd. När personen svarar, tryck på Intervju. Om personen inte svarar, eller inte vill svara på frågorna, välj rätt status i listan (Inget svar, Upptaget, Avböjt, Fel nummer, Onåbar etc)

MECHANUM

CIPS

Car In Process management System

Jenny Axelsson (csi6) [Logga ut](#)

Inlämning Verkstad Tvätt Reservdelsbrist Beredning PMS CSI Arbetsorder Avancerat Däck

INTERVJU

Kundnamn: Michel Deyhim Mobilnr: 0733-437000 Mekaniker: Christian Carlsson Intervjuare: Ina Hyltegren
Regnr: ABZ928 Andrahandsnr: Bokare: Robert Weiss

Hej, mitt namn är XXXXXXXX och jag ringer från Mechanum. Jag ringer med anledning av att du besökt vår verkstad och vill bara höra hur nöjd du är med arbetet?

Skulle du kunna svara på ett par snabba frågor angående ditt besök?

På en skala där 5 är mycket nöjd, 4 är nöjd, 3 är varken nöjd eller missnöjd, 2 är missnöjd och 1 är mycket missnöjd.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

1) Hur nöjd är du med arbetet på din bil?
2) Hur nöjd är du med vår service och bemötandet av vår personal?
3) Hur nöjd är du med hanteringen av telefoni/e-post?
4) Hur nöjd är du med hanteringen av bokningen på ditt arbete?
5) Hur nöjd är du med hanteringen vid inlämning av din bil?
6) Hur nöjd är du med hanteringen vid utlämning av din bil?
7) Hur nöjd är du totalt sett med ditt besök hos oss?
8) Hur sannolikt är det att du kommer att rekommendera oss till vänner och bekanta?

9) Finns det något du vill tillägga i samband med ditt verkstadsbesök (Töm ut denna fråga/Öppet svar)

"Det har fungerat jättebra!"

Om 4-5 på alla punkter: "Tack för samtalet och hjärtligt välkommen åter till oss!"

Om missnöjd 1-3 på ngn punkt: "Tack för samtalet. Vill du bli uppringd av verkmästare eller annan ansvarig person gällande "ref till fråga med lågt betyg"!

Kunden vill bli uppringd Intervjuare anser att vi bör ringa kund Kund vill INTE bli uppringd av CSI någon mer gång

Följ manuset och kryssa i kundens siffersvar. Skriv så utförliga kommentarer som möjligt.

Om kunden vill bli uppringd av verkstaden, kryssa i rutan till vänster. Om du som intervjuare anser att verkstaden bör ringa kunden, kryssa i den rutan och skriv en motivering till varför i kommentarsfältet.

Om kunden inte vill bli uppringd **för intervjuer** igen, kryssa i Kund vill INTE bli uppringd av CSI någon mer gång. Om kunden inte vill bli uppringd igen och inte vill svara på frågorna, kryssa i att kunden inte vill bli uppringd och tryck klar. (tryck inte Avböj för då kommer det inte sparas att kunden inte vill bli uppringd igen)

Avsluta med att trycka på Klar

Kommentarsfältet längst ner på sidan skriver du aldrig något i, det är för verkstaden.

När du kommer tillbaka till intervjuistan ser du då att den intervjun ändrat status till Intervjuad.

Om du bara vill se kunder som är kvar att ringa upp, kryssa ur Visa alla. Då kommer det dock att stå Intervjuade: 0, men det beror bara på att de försvunnit ur listan just nu. Kryssar du i Visa alla igen så kommer det att stå antalet intervjuade igen.