

DELTAGARSERVICE DIGITAL

Version 2020.11



Deltagarservice Digital.....	3
13.23 Funktionärer utsedda	3
13.24 Funktionärer utbildade	3
13.25 Arbetschema framtaget	4
13.26 Arbetsplatser och material.....	4
13.26.1 Lokal planerad och arbetsplatser förberedda	4
13.27 Digital service hanterad	5

Deltagarservice Digital

O-Ringens deltagare söker i allt högre utsträckning kontakt med O-Ringen via O-Ringens olika digitala verktyg och kanaler. Därför behöver Deltagarservice också etablera en särskild funktion som fokuserar på just Deltagarservice Digital. Gruppen arbetar med att svara i telefon på O-Ringens växelnnummer 0771-49 90 00 samt hanterar O-Ringens informationsmail (info@oringen.se), O-Ringens online-forum för Frågor och svar samt hanterar frågor via Facebooks Messenger.

O-Ringen använder verktyget Kundo för hantering av mail, forum för frågor och svar på hemsidan samt meddelanden via Facebook på ett och samma ställe. Det ger en smidig och effektiv hantering, vilket är nödvändigt inte minst under genomförandet.

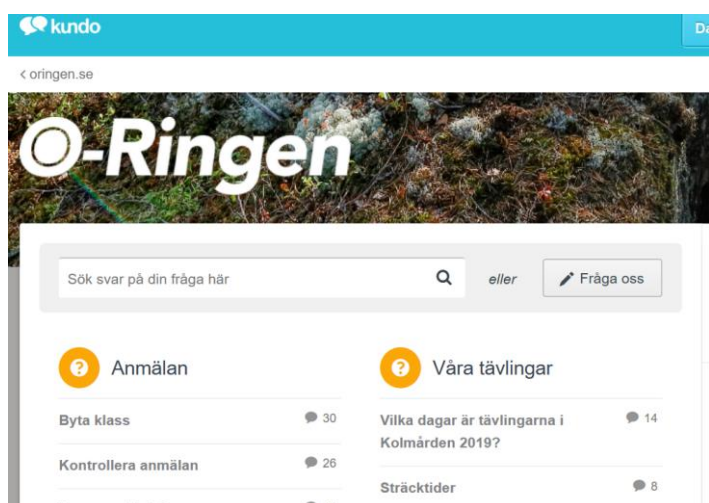


Bild – FAQ O-Ringen som nås via hemsidan är en del av Kundo

Funktionsansvarig DS Digital bör rekryteras senast ett halvår innan genomförandet och under våren innan genomförandet sätta sig in och börja arbeta i O-Ringens digitala kanaler för att få en känsla för hur de funkar och inte minst för vilka typer av frågor som kan komma.

13.23 Funktionärer utsedda

Funktionärer till Deltagarservice Digital ska rekryteras, se text kring detta under Ledning. Då funktionen placeras på O-Ringenstadens Deltagarservice backoffice kan funktionärer inom digital stötta vid disk på O-Ringenstaden när det är lägre arbetsbelastning. De kan även hantera digital utifrån Arenan och då stötta vid försäljning på arenan. Viktigt dock att tid ges att verkligen prioritera Digital när det kommer in ärenden där eller ringer så det inte sätts åt sidan.

13.24 Funktionärer utbildade

Se kapitel ovan under Deltagarservice O-Ringenstaden. Funktionärer för Deltagarservice Digital bör med fördel gå hela eller delar av samma utbildning som övriga inom Deltagarservice, inte minst då vi vill att så många som möjligt verkar inom flera områdena under genomförandet.

Utbildningen bör inkludera:

- Hur Köp Start och Föranmäld Start funktionerna är uppbyggda på arenan
- Eventuella fel vid anmälningar samt åtgärder vid haverier

Samtliga funktionärer som ska använda kassa ska genomgå kassautbildning så att kassaapparater och betalterminaler kan hanteras på ett korrekt sätt. Deltagare ska alltid erbjudas kvitto. Denna utbildning säkerställs med ekonomifunktionen under våren i god tid före arrangemanget.

Utöver ordinarie Deltagarserviceutbildning så har Deltagarservicechef specifik Kundutbildning med funktionsansvarig som sedan kan lära upp sin grupp. Där ingår info kring flöden, kontaktpersoner, övriga delar som är bra att känna till samt info om skrivteknik och gemenskapskänslan som vi försöker förmedla i alla lägen med våra Deltagare.

Se bilaga Funktionärsutbildning.

13.25 Arbetschema framtaget

Inför O-Ringen är det bra om 1-2 funktionärer (funktionsansvarig plus en ytterligare börjar svara på frågor). Det blir för mycket för Deltagarservicechef att ensam svara på frågor omkring juni-juli. Under O-Ringen bör gruppen vara 2-3 personer. Deltagarservice Digital ska vara bemannad under Deltagarservice öppettider, det innebära långa dagar under genomförandet.

Bemanna gärna med yngre personer som är vana vid olika informationsflöden och vid att snabbt söka fram information, hantera messenger etc. 2-3 personer räcker under genomförandet för att täcka upp från det att arenan öppnar till stängning vid 21. Kontinuerlig bemanning gör att man i gruppen även kan stötta framme vid disk emellanåt så länge man går undan om telefonen ringer och för att titta till och svara på inkomna frågor.

En i gruppen bör ta över boendeområdet när campingfördelning är gjord (omkring juni-början på juli) och börja svara på inkommande mail kring camping och så småningom kring allt boende. Det innebär en del frågor som ska besvaras i Kundo och kan bli en del försäljning hos Deltagarservice av kvarvarande boenden. Det är lämpligt att den rollen hamnar hos någon i Deltagarservice Digital som redan är igång inför O-Ringen. Den personen blir under O-Ringen den som övriga Deltagarservice vänder sig till med specifika boendefrågor.

Om möjligt så är det en stor fördel om det går att fortsätta ha någon i gruppen schemalagd några timmar efter ordinarie stängning samt några pass under efterföljande vecka för hantering av hittegods och övriga frågor. Det kommer mycket frågor även efter O-Ringen.

13.26 Arbetsplatser och material

Arbetet på Deltagarservice Digital effektiviseras med hjälp av struktur och ordning.

13.26.1 Lokal planerad och arbetsplatser förberedda

Deltagarservice Digital placeras med ordinarie plats i bakgrunden av Deltagarservice på O-Ringenstaden. Funktionen kommer prata lite i telefon och det är viktigt att man då hör och kan förmedla sig tydligt, samtidigt som det finns fördelar att se varandra och smidigt kunna gå mellan funktionerna vid frågor/avlastning eller liknande. Om en inomhuslokal finns tillgänglig på lämplig plats på området bör sådan användas då det säkerställer driften på ett bra sätt ur IT-perspektiv. I annat fall används tält.

Då det inte är så många så räcker i princip ett större bord med 2-3 stolar och datorer. Det finns en mobil som behöver nytt kontantkort som ska kopplas till O-Ringens växel under genomförandet.

Bord och stolar ska i första hand lösas av funktionen själv, det kan ta tid att hitta rätt mängd så börja i god tid, synka med Deltagarservice O-Ringenstaden. Synka även övriga behov (dator, el, IT) med Deltagarservice O-Ringenstaden.

13.27 Digital service hanterad

Alla deltagare som vänder sig till O-Ringens Deltagarservice ska efter genomfört O-Ringen känna att vi har gjort vad vi kan för att hjälpa de med deras fråga eller ärende. Under O-Ringen är det viktigt att man även om man mailar Deltagarservice eller skriver via Messenger får svar så snart som möjligt. Det behöver inte alltid vara att ärendet är löst utan att vi jobbar på det och återkopplar när vi är klara.