



## Bilaga 3: Gemensam överenskommelse om servicenivå för inflyttarvägledning i SuperOffice

*Att bestämma sig för att förverkliga flyttträummen till Jämtland Härjedalen kan kännas både spännande och pirrigt, ibland på en och samma gång. Samtidigt är det många praktiska frågor som behöver lösas. Du som jobbar med flyttvägledning inom din kommun har en otroligt viktig roll! Ditt arbete för att möta, följa upp och vägleda potentiella inflyttare är många gånger avgörande för att dessa ska ta steget och flytta till vår region.*

Tillsammans jobbar vi över kommungränserna för att tillhandahålla en så bra, relevant och personlig flyttvägledning som möjligt. Den här **gemensamma överenskommelsen** om servicenivå ska fungera som en hjälp och en kommunöverskridande vägledning i hur vi gemensamt arbetar med flyttvägledning i SuperOffice.

### **Hur bemötande och kontakt ska upplevas:**

- Vi ska stå för en nära och personlig men samtidigt professionell kontakt
- Vi ska uppfattas som inbjudande, välkomnande, serviceinriktade i vår kommunikation med potentiella inflyttare.
- Inflyttare ska känna att de blir bemötta utifrån sina individuella frågeställningar och specifika behov.

### **Kommunöverskridande samarbete:**

- Hur förhåller vi oss till varandras kontakter?  
Vi är öppna och transparenta med varandras kontakter. Det viktiga är att vi har individen i fokus. Vi har ett gott samarbete och är väl insatt i alla kommuners förutsättningar så därför kan vi tillsammans ge varje individ den bästa flyttvägledningen.

### **Vilken vägledning inflyttare ska kunna förvänta sig:**

- En personlig kontakt som vägleder de som har frågor som de behöver lösa inför sin flytt
- Svar på frågor om länet, kommunen eller den ort som de planerar att flytta till
- Vägledning om ingångar till deras framtida jobb i länet
- Tips om våra rekryteringsbolag
- Tillgång till professionella och sociala nätverk inför deras flytt
- Tips för de som planerar att ta med sig jobbet för distansarbete
- Stöd för de som planerar att etablera företag i länet
- Tips om hur de löser sitt framtida boende
- Svar på frågor om studier, skola och barnomsorg
- Information om det lokala föreningslivet och fritidsaktiviteter

#### **Förväntad svarstid vid inkommen kontakt:**

- En kontakt kan i dagsläget komma in via tasteget.nu (vår regionala inflyttarplattform) eller någon av våra kommunsajter. Superoffice är vårt gemensamma CRM-system där vi samlar, följer upp och utvärderar våra kontakter med potentiella inflyttare. En person som tar kontakt för flyttvägledning ska ha fått en första återkoppling inom fem arbetsdagar.
- Viktigt att ta hänsyn till hur personen vill bli kontaktad, per telefon eller mail. Det syns på kontaktkortet.

#### **Dokumentation av uppföljning:**

- All dialog med kontakterna ska dokumenteras i SuperOffice direkt på personens kontaktkort.
- Genom att alltid dokumenterar vår uppföljning direkt på personens kontaktkort skapar vi förutsättningar för bra samarbete med en kontakt.
- Tips! Det går att koppla ihop SuperOffice med Outlook, då hamnar mailsvar direkt i SuperOffice och du kan lätt följa vad som sagts löpande.

#### **Förväntningar på löpande uppföljning:**

- Det finns inget krav på löpande uppföljning men en bra uppföljningsmetod är att hålla löpande kontakt med sina inflyttare via nyhetsbrevsfunktionen i SuperOffice. Via denna kan ni också bjuda in till eventuella inflyttarträffar och dyligt. Det går att göra bra urval så att varje inbjudan hamnar med relevant information hos rätt individ i SuperOffice.

#### **Handhavande av systemet:**

- Registrervård görs löpande eller minst en gång per år. Varje kommun ansvarar för att gå igenom de kontakter som har klickat i deras kommun och uppdatera flyttstatus när en flytt har skett. **Regionen** ansvarar för att uppdatera de som inte valt specifik kommun. Detta gör vi för att kunna leverera uppdaterad information om inflyttning till beslutsfattare enligt uppsatta mål.
- De kontakter som ej har någon registrerad aktivitet de senaste 5 åren tas bort från systemet. Det görs en gång per år (går att göra ett urval för att få fram dessa kontakter)
- De som prenumererar på nyhetsbrev får ligga kvar tills de tar bort sig själva.

#### **Användardialog och stöd:**

Användardialogmöten sker minst en gång per år eller när behov uppstår för att:

- Fånga in utvecklingsbehov av systemet och utbildningsbehov bland användarna.
- Sök gärna stöd inom gruppen som jobbar i systemet i första hand. Då fångas gemensamma frågor lättare upp och vi lär av varandra.
- SuperOffice kan ge er individuell hjälp om ni behöver göra nyhetsbrev, formulär eller dyligt. Varje kommun betalar själv för den kostnaden.

Vår kontaktperson på SuperOffice:

Johan Williamsson

[johan.williamsson@superoffice.se](mailto:johan.williamsson@superoffice.se)

070-963 38 20

<https://www.superoffice.se/>