

**wednesday  
relations**  
Home of Professional Marketeers

**Basic  
Human  
Needs**





Daniel Erkstam



Charlotte da Silva



Fredrik Gillving





09.00 Sociala medier som verktyg för kundservice

- Vilka är de sociala mediekanalerna som passar för kundservice?

10.30 | Ton, språk och hantering av diskussion

10.45 | Kaffe/paus

11.00 | Ton, språk och hantering av diskussion (forts)

12.00 | Lunch

13.00 | Social listening - hur du hittar kunderna på nätet?

14.00 | Regler: integritet, dataskydd och utgivarens ansvar

14.45 | Kaffe/paus

15.00 | Stödverktyg för kundtjänst

15.45 | Kundserviceorganisation – hur anpassar du den till arbetet i sociala medier?

16.15 | Uppföljning av de två övningsmomenten.

Tid för frågor och summering av kursen.

17.00 | Slut på utbildningen

09.00 Sociala medier som verktyg för kundservice

- Vilka är de sociala mediekanalerna som passar för kundservice?

10.30 | Ton, språk och hantering av diskussion

10.45 | Kaffe/paus

11.00 | Ton, språk och hantering av diskussion (forts)

12.00 | Lunch

13.00 | Social listening - hur du hittar kunderna på nätet?

14.00 | Regler: integritet, dataskydd och utgivarens ansvar

14.45 | Kaffe/paus

15.00 | Stödverktyg för kundtjänst

15.45 | Kundserviceorganisation – hur anpassar du den till arbetet i sociala medier?

16.15 | Uppföljning av de två övningsmomenten.

Tid för frågor och summering av kursen.

17.00 | Slut på utbildningen

## Sociala medier som verktyg för kundservice

Sociala medier är den största samhälleliga förändringen sedan den industriella revolutionen



Revolution?



## Informationssamhället



## Interaktionssamhället

### 2017 *This Is What Happens In An Internet Minute*



Teknik

Tålamod

Megafon

Stationärt

**Informationssamhället**

Människor



**-1 sek**

Dialog

Mobilt

**Interaktionssamhället**

# Kommunikation i informationssamhället



## Kommunikation i interaktionssamhället





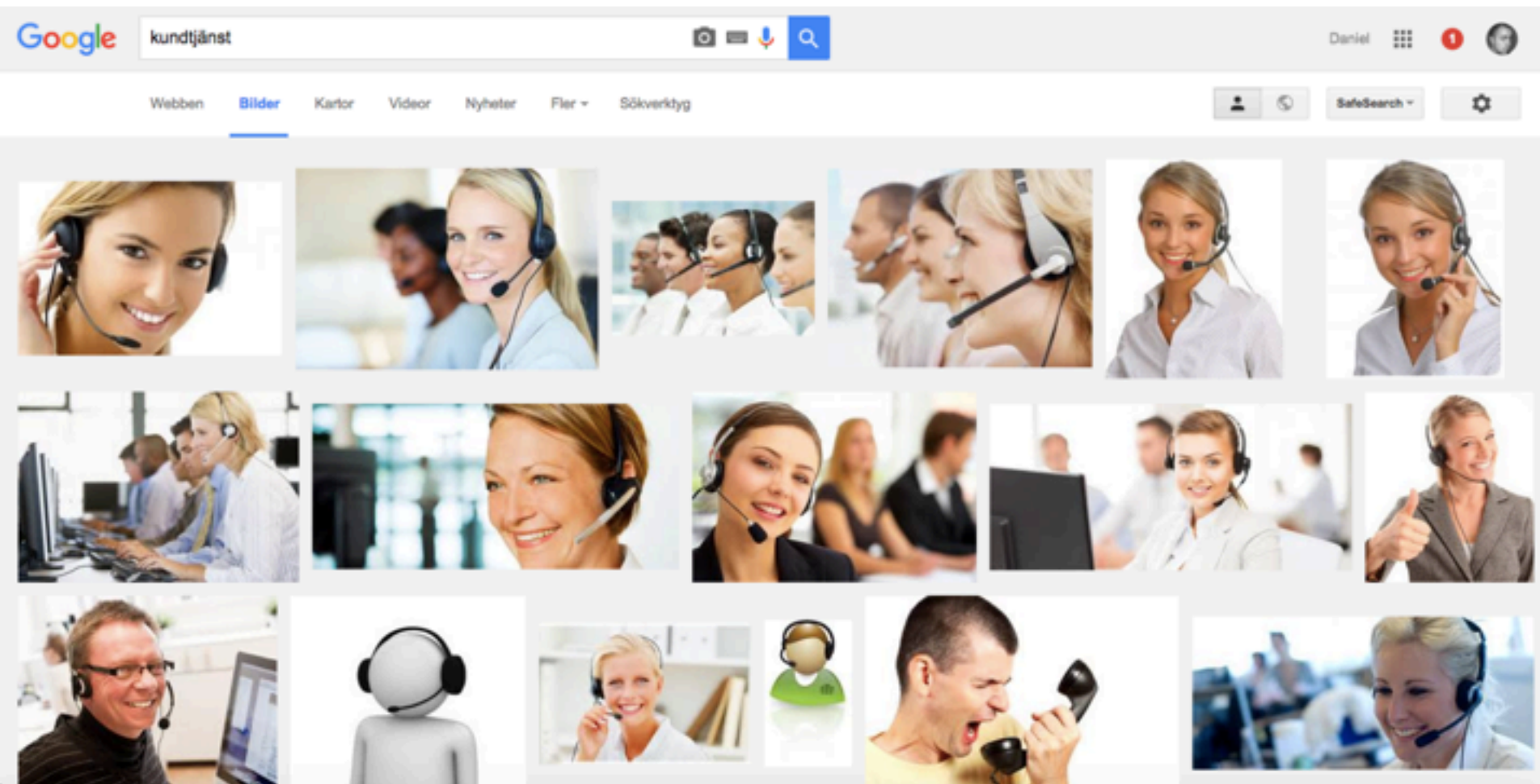
Missnöje i interaktionssamhället

## Martha Payne



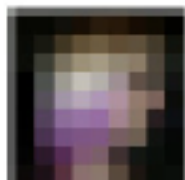


## ”kundtjänst” enligt Google 2015



## ”kundtjänst” 2018

The image shows a Google search interface for the Swedish word "kundtjänst" (customer service). The search bar contains the text "kundtjänst". Below the search bar, there are tabs for "All", "Bilder", "Kortor", "Video", "Nyheter", "Filer", "Inställningar", and "Verktyg". The "Bilder" tab is selected. Below the tabs, there is a row of green buttons with various search filters: "postnord", "jobb", "jonas", "susanna", "han", "ago", "like", "reply", "minutes", "övinghätt", "kontakta", "till", "slutarmvbild 2015", "online", "live", and "hour". Below the filters, there is a grid of images related to customer service. The images show various people working in call centers, wearing headsets, and smiling. One image in the bottom right corner shows a social media post with a red circle around the text "Kundtjänst" and a red arrow pointing to it from the word "övinghätt" in the filter row. The social media post text is partially visible and includes "Kundtjänst" and "Kundtjänst" in a red circle.



**Susanne** — 1★ Stod i kön och när det va min tur försvann personalen bakom disken och jag stod och väntade i över 10 min och ingen annan kom. Det va fullt med annan personal men jag fick ingen hjälp alls. Riktigt dåligt.

Like · Comment · about 4 months ago · 3 Reviews · 🌐

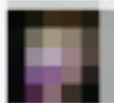


**Kundtjänst** Hej Susanne!

Det var inte så att du bar en dvärghatt?

Enligt de fornnordiska sagorna är dvärghatt en huvudbonad, hjälm eller kåpa, med vilken hattens innehavare troddes kunna göra sig osynlig. För är du osynlig kan vi omöjligt ge dig hjälp.

Like · Reply · about an hour ago



**Susanne** Och vad va det för jävla svar av kundtjänst eller?

Like · Reply · about an hour ago

Inget val längre om ni vill bedriva kundtjänst i sociala medier eller inte.

Finns ni representerade förväntar sig folk att ni svarar.

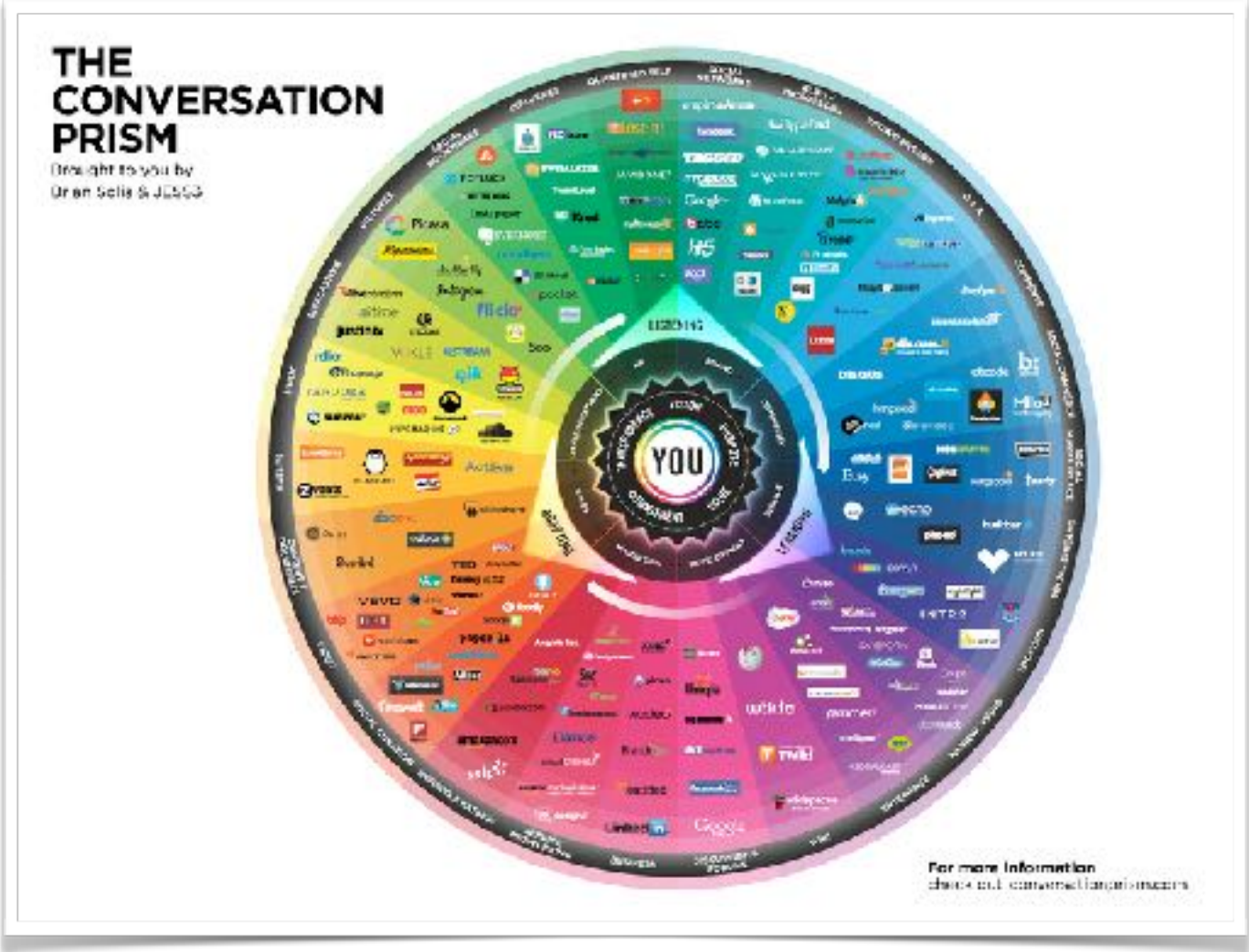


Hittar någon er i en social/digital kanal förväntar man sig att ni kan svara på en fråga.

...oavsett vad ni själva tänkt använda den aktuella kanalen till.

Den egna organisationen bör fungera sömlöst för att kunna hantera sociala medier bra.





# KUNDTJÄNST I SOCIALA MEDIER





# Social business

Är ni agila?



Vilka är de sociala mediekanalerna  
som passar för kundservice?

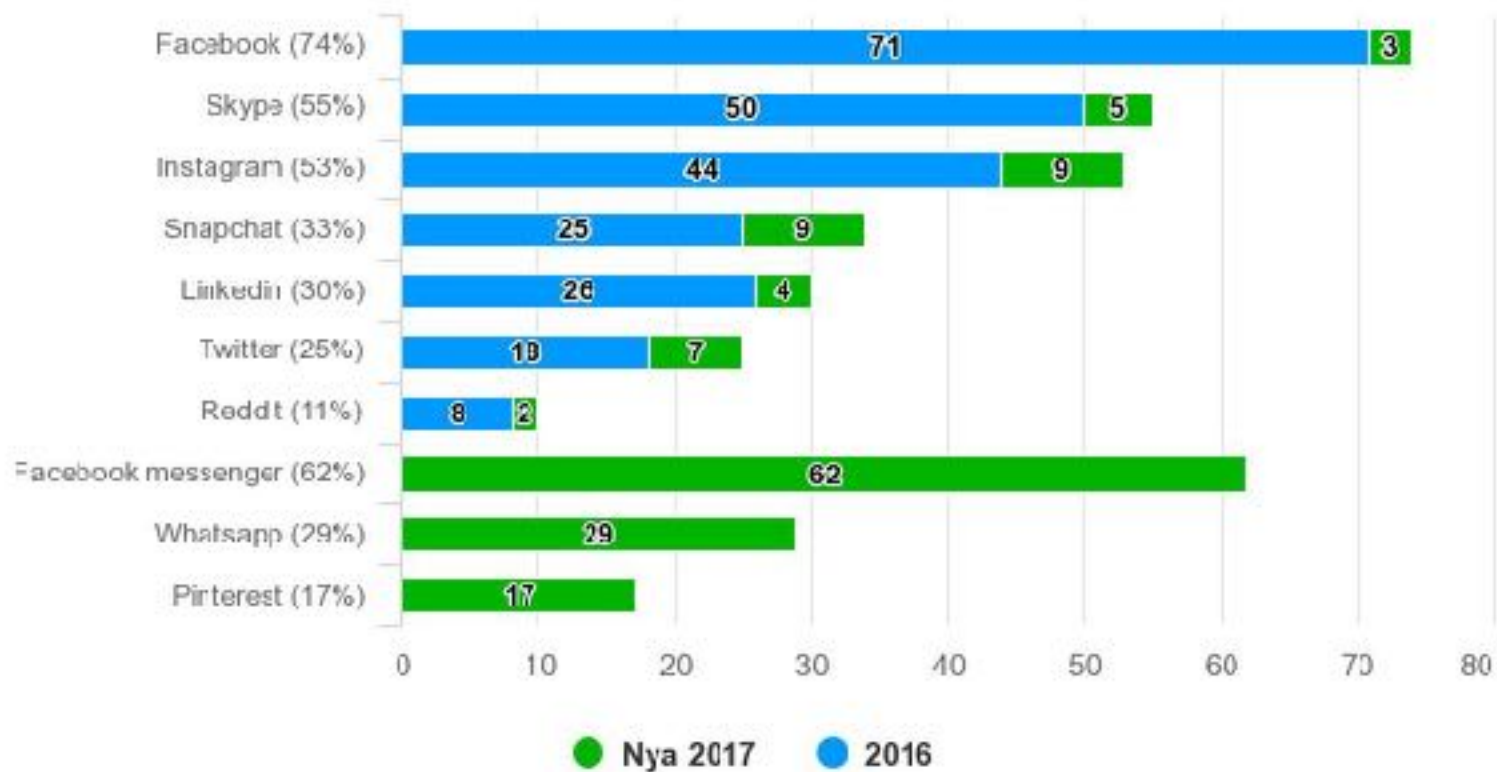


<http://www.soi2017.se/>



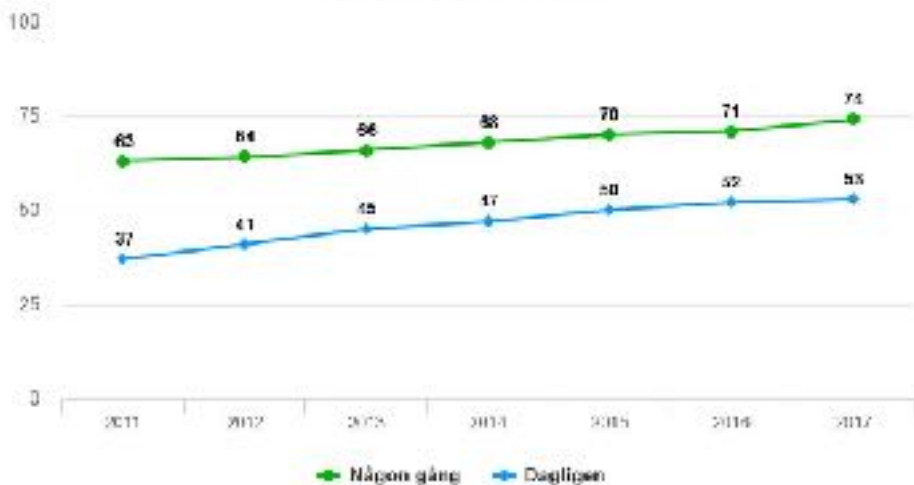
## Sociala plattformar

Diagram 4.10. Andel av internetanvändarna som använder olika sociala plattformar 2016–2017.  
För de tjänster som mättes även 2016 visas årets ökning.



### Facebook

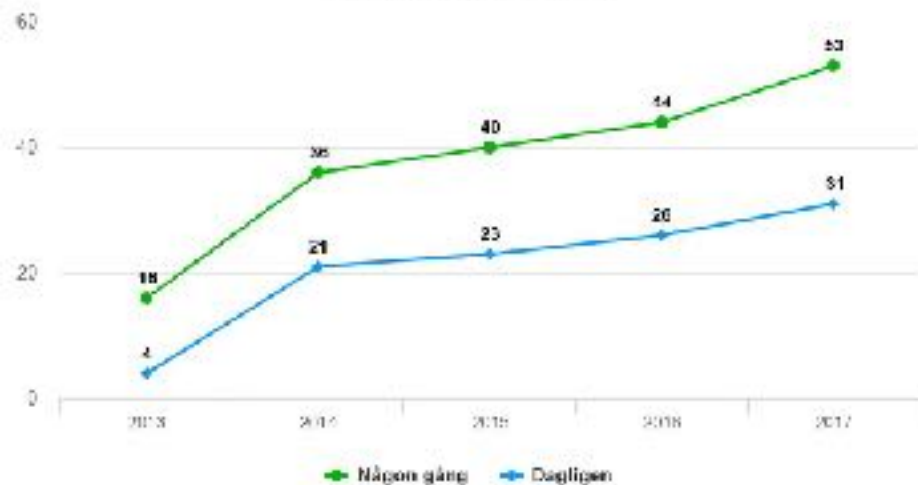
Diagram 4.11. Andel av internetanvändare (12+ år) som använder Facebook någon gång respektive dagligen 2011–2017.



www.scb.se/statistik/12111/12111000

### Instagram

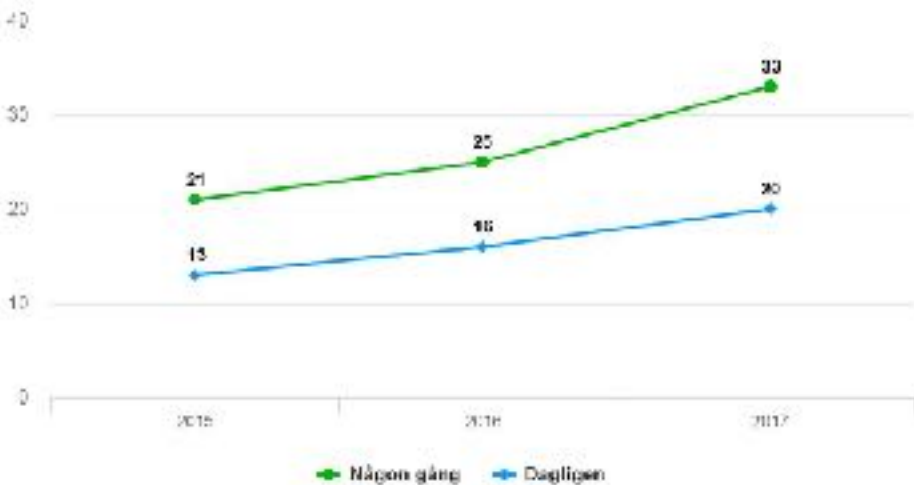
Diagram 4.18. Andel av internetanvändare (12+ år) som använder Instagram någon gång respektive dagligen 2013–2017.



www.scb.se/statistik/12111/12111000

### Snapchat

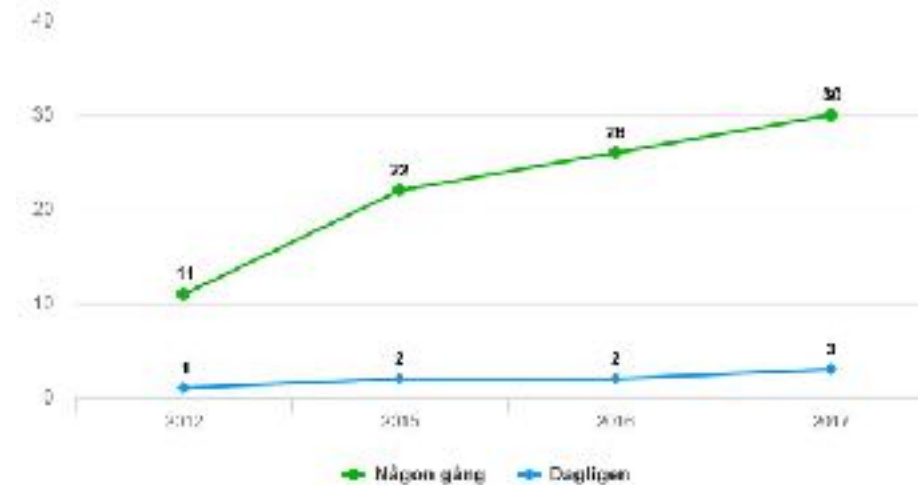
Diagram 4.20. Andel av internetanvändare (12+ år) som använder Snapchat någon gång respektive dagligen 2015–2017.



www.scb.se/statistik/12111/12111000

### LinkedIn

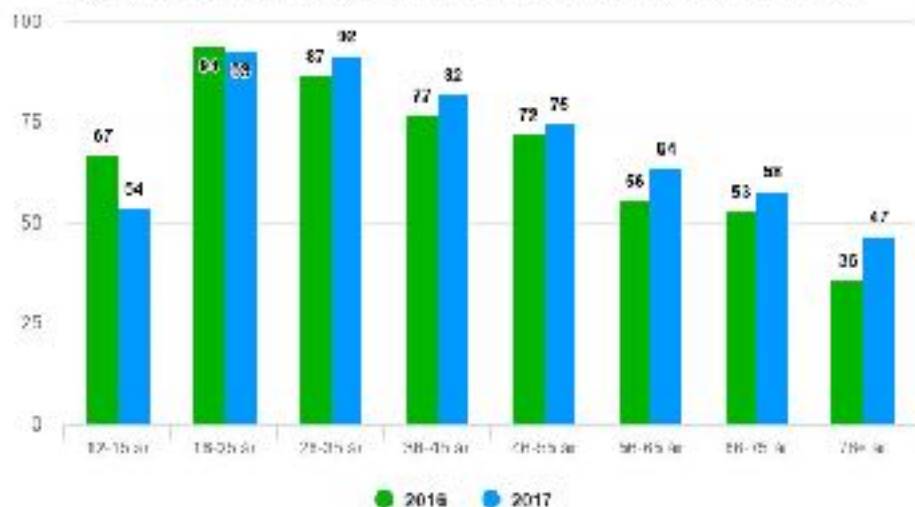
Diagram 4.23. Andel av internetanvändare (18+ år) som använder LinkedIn någon gång respektive dagligen 2012 och 2015–2017.



www.scb.se/statistik/12111/12111000

## Använder Facebook

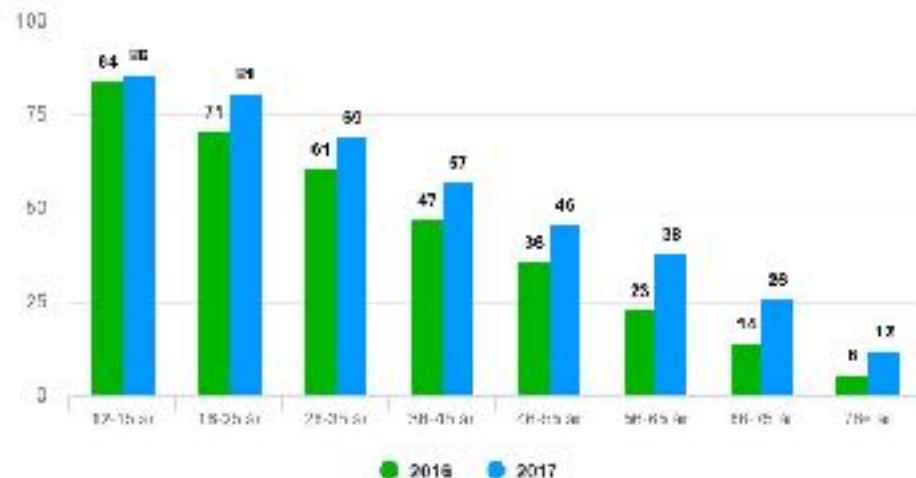
Diagram 4.12. Andel av internetanvändare (12+ år) som använder Facebook 2016 och 2017.



www.svenskemedieteknik.se/COO

## Instagram

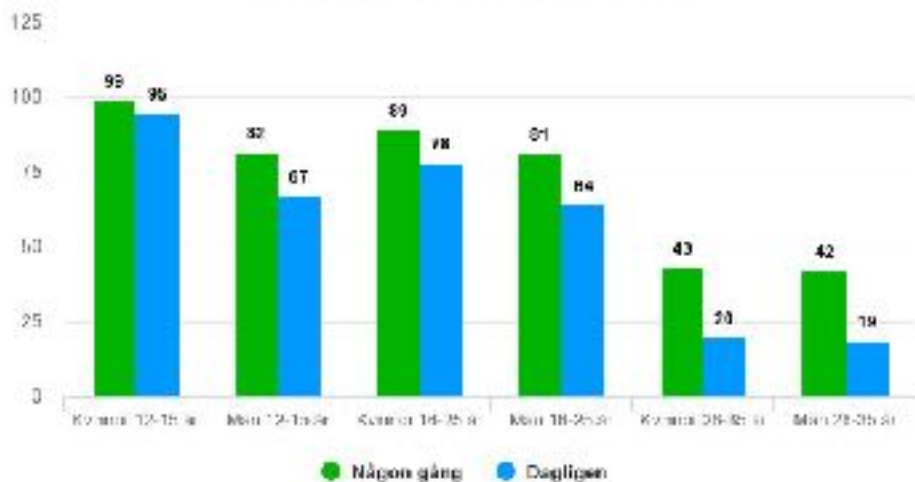
Diagram 4.19. Andel av internetanvändare (12+ år) som använder Instagram 2016 och 2017. Fördelat på ålder.



www.svenskemedieteknik.se/COO

## Snapchat

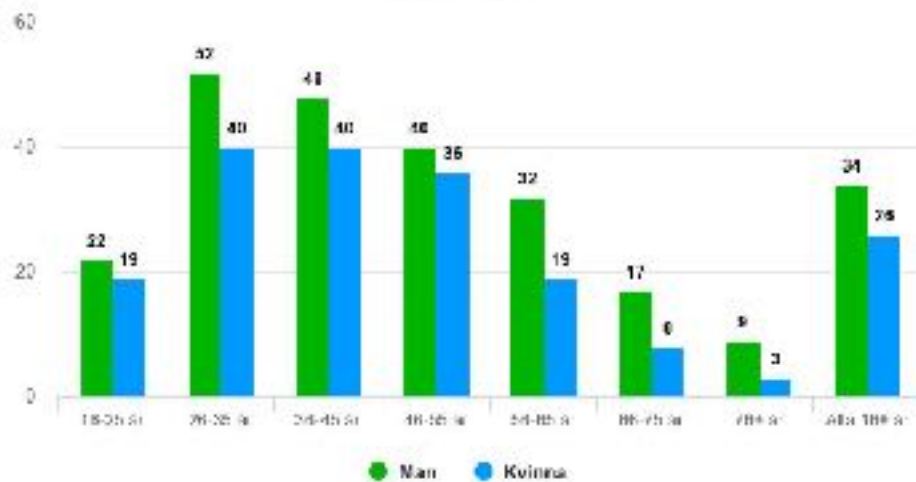
Diagram 4.22. Andel internetanvändare 12-35 år som använder Snapchat någon gång respektive dagligen fördelat på kön och ålder 2017.



www.svenskemedieteknik.se/COO

## LinkedIn

Diagram 4.24. Andel av internetanvändare som använder LinkedIn någon gång fördelat på kön och ålder 2017.

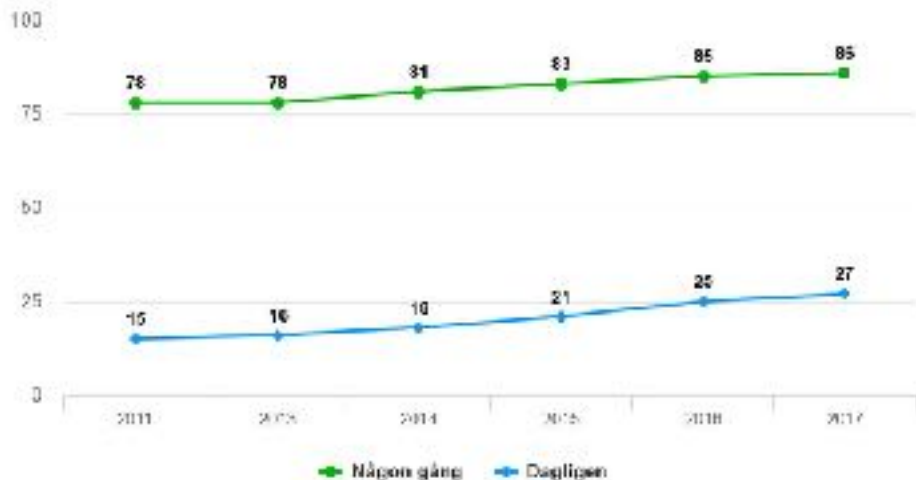


www.svenskemedieteknik.se/COO



## Youtube

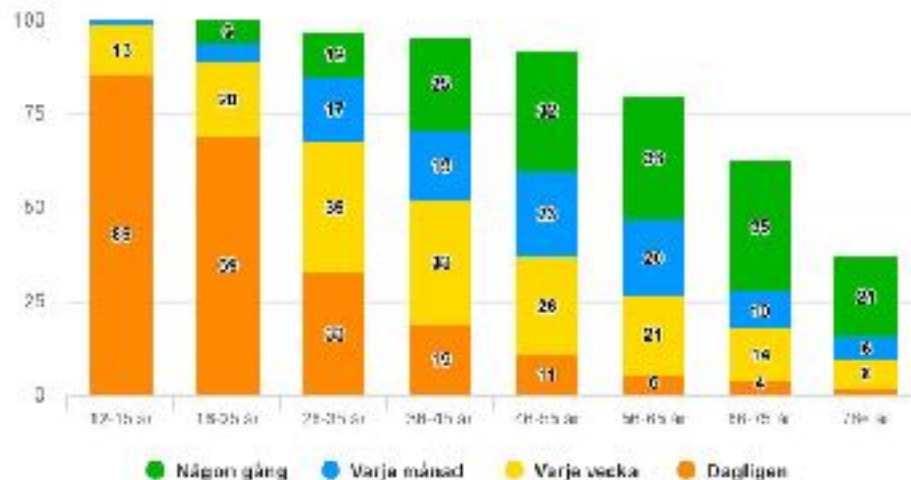
Diagram 6.8. Andel internetanvändare (12+ år) som tittar på Youtube någon gång respektive dagligen 2011, 2013-2017



www.svenskmarknadsundersokning.se DCC

## Youtube

Diagram 6.9. Andel internetanvändare som tittar på Youtube dagligen, varje vecka, varje månad respektive någon gång och totalt fördelat på ålder 2017.



www.svenskmarknadsundersokning.se DCC



# Kundtjänst på Facebook

The screenshot displays the Facebook profile of Telenor Sverige (@TelenorSverige). The page layout includes a left-hand navigation menu with options like 'Startsida', 'Om', 'Foton', 'Evenemang', 'Videoklipp', 'Instagram feed', 'Inlägg', 'Platser', and 'Community'. The main content area features a status update with the text 'Skriv någonting på den här sidan...' and a 'Köp nu' button. Below the status is a photo of a smiling woman. The right-hand side of the page contains a 'Telekommunikationsföretag' section with a 'Svarar i hög grad på meddelanden' indicator, a 'Community' section with engagement statistics, and a 'Om' section with contact information including the phone number 020-222 222, the website www.telenor.se, and the description 'Telekommunikationsföretag - Professionell service'. A red arrow points from the top right towards the status update area.



## Kundtjänst på Twitter

**Binerodrift** ✓  
@Binerodrift · Följer dig

Hosting och domännamn hos ett av Sveriges största webshotell. Driftstatus på: [binerodrift.se](http://binerodrift.se) Support under kvällar och helger: [support@binero.se](mailto:support@binero.se)

📍 Sweden  
[binero.se](http://binero.se)  
📅 Gått med mars 2009

Tweets till Meddelande



## Kundtjänst på LinkedIn

The screenshot shows the LinkedIn profile for KLM Royal Dutch Airlines. The header includes the KLM logo, the company name, and the text "Flygbolag och luftfart • Amstelveen • 429 635 följare". There are buttons for "Avfölj" and "Visa jobb". A notification states "4 personer från din skola har anställts av det här företaget." and a link to "Se alla de 18 090 anställdas profiler på LinkedIn". Below the header are three sections: "Översikt" with an image of a KLM plane, "Jobb" featuring a profile for Daniel Erkstam, and "Att jobba här" with a banner that says "towards the top."

<http://www.travelnews.se/flyg/klm-erbjuder-kundtjanst-pa-linkedin/>



# Kundtjänst på Youtube

**Pingdom**

HOME VIDEOS PLAYLISTS CHANNELS

Everyone loves the internet  
357 views  
It's important everyone

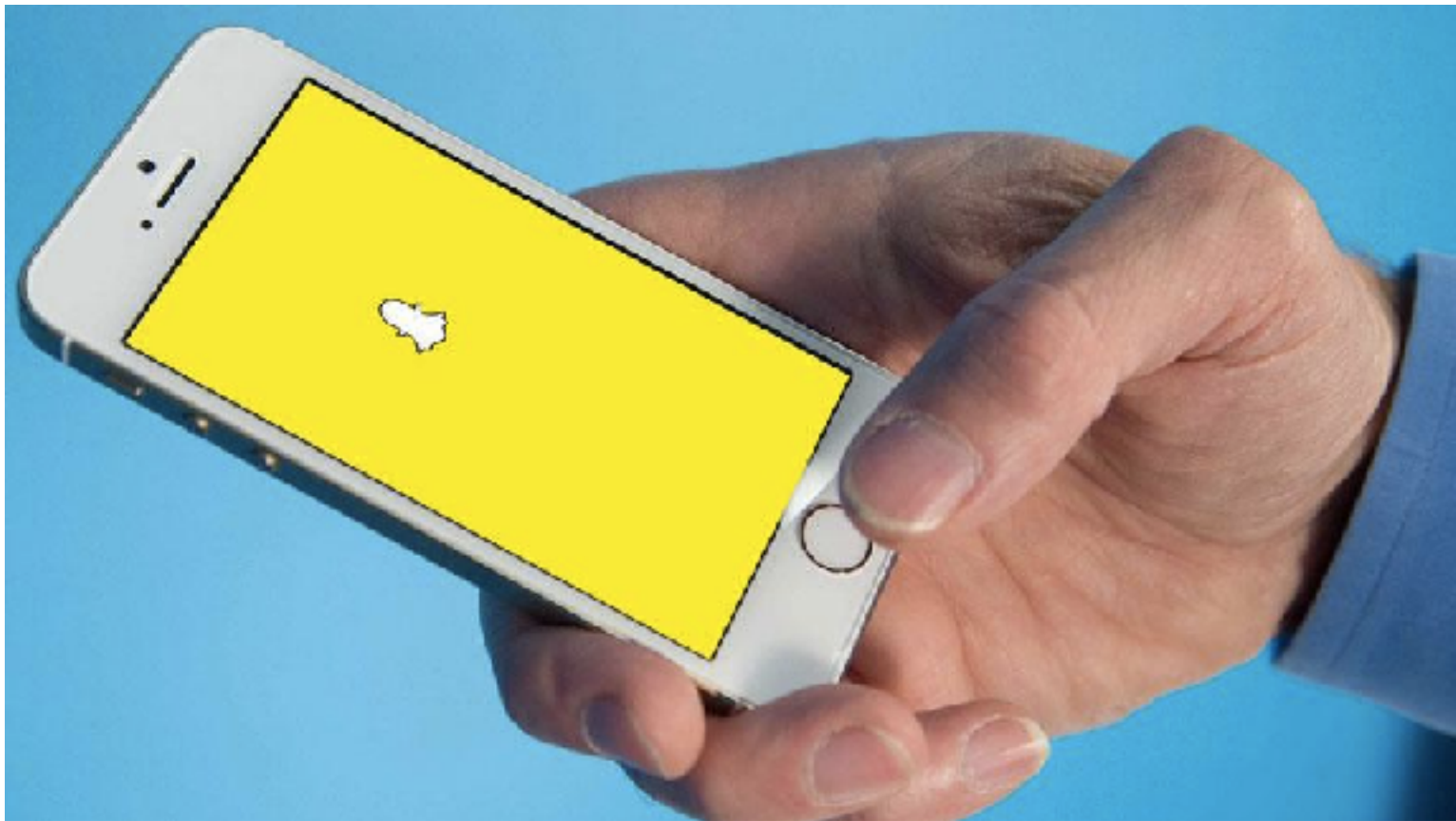
**2018 USER MANUAL**

Created playlists

- Product Videos
- Velocity
- Pingdom customer testimonials
- About
- Tutorials



## Kundtjänst på Snapchat(?)



Övning: Testa en organisations kundtjänst i sociala medier.

10:30 - 12:00

Ton, stil, språk och krishantering





Vill vi minimera eller maximera?

**Meddelandeinställningar**

Välj hur användarna kan skicka meddelanden till din sida

**Avsnitt**

- Allmänna inställningar [Gå till avsnittet](#)
- Svarsassistent [Gå till avsnittet](#)

**Allmänna inställningar**

**Använd Enter för att skicka meddelanden**  **Ja**

När du har skrivit ett meddelande kan du trycka Enter för att skicka det.

**Uppmana besökare att skicka meddelanden**  **Ja**

Skrivare kan få en tydligare uppmaning om att skicka ett meddelande till dig om du är online eller om din sida svarar på meddelanden i hög grad.

## Svarsassistent

### Skicka direktsvar till alla som skickar ett meddelande till din sida

 Nej

Direktsvar är ett bra sätt att låta användarna få veta att du snart kommer att svara.

### Svarstid

För närvarande "Tar vanligen mer än en dag på sig för att svara"

Du måste svara på minst 75 % av meddelandena inom en dag eller mindre för att visa svarstiden på din sida.

För närvarande "Tar vanligen mer än en dag på sig för att svara" med 33 % svarsfrekvens.

### Svara även när du inte befinner dig i närheten av en dator eller telefon

 Nej


Informera kunderna om att du kommer att svara snart och behåll ditt svarsbetyg när du inte har möjlighet att svara.

### Visa en Messenger-hälsning

 Nej

Skapa en hälsning som användarna ser första gången de öppnar en konversation med dig i Messenger.

## Anledning



Få hjälp/svar  
Bekräftelse  
Bygga egen image  
Privat varumärke



Barilla ✓

@BarillaSE

Startsida

Om

Foton

Videoklipp

Inlägg

Community

Skapa en sida

Gillar ▾

Följer ▾

Rekommendera



1,4t visningar

Gilla

Kommentera

Del



👍👤 15

Relevanta kommentarer ▾

1 delning



Kommentera det här filmklippet...



**Petra Strömwall** Hej Barilla!

Tack för god pasta!

Men varför måste ni ha plastfönster i era paket!!!!?? Bryr ni er inte om miljön?

Det är krångligare för er att göra än en kartong helt i papp som enkelt kan återvinnas och miljön tjänar på det, vad håller ni på med?

Jag hoppas att ni hjälper mig att fortsätta att med gott samvete köpa era produkter! Tack!

Gilla · Svare · 8v



**Vesna Kocovska Dzelovska** Goran Dzelovski

Gilla · Svare · 8v

## Inledning

Personlig fråga/kommentar/fundering -  
personligt tilltal

Hej Karolina,

@ twitter, instagram el helst "svara"



**SJ AB** @SJ\_AB · 18 jan.

@hjarter7 Det planeras banarbete och vi har i dagsläget inget datum när planeringen ska vara klar. Jag rekommenderar att du går in på hemsidan med jämna mellanrum och tittar.



**SJ AB** @SJ\_AB · 3 jan.

@a\_jennische Vi fick en tidigare prognos men som ändrades. Men nu ska det vara avslutat, och trafiken ska börja rulla igen.



**Storytel** @storytel · 29 jan.

Svar till @petterssonjan

Hej Jan! :) det ska ske ett debiteringsförsök när du uppdaterar dina kortuppgifter på [storytel.se](https://storytel.se). Om det inte går, kontrollera att du är inne på rätt konto och att allt stämmer med kortet. Skriv gärna till [support@storytel.se](mailto:support@storytel.se) om du behöver hjälp vidare /Pim



**Jan Pettersson** @petterssonjan · 27 jan.  
@storytel ni kunde inte dra pengar från mitt kort. Nu kan jag inte ladda på böcker och vet inte hur jag påbörjar en dragnig. Om det går är det väldigt otydligt. Behöver ni någon som påstår upp i användarvänligheten så kan jag gärna komma över och konsultera några månader.

**Jan Pettersson** @petterssonjan · 27 jan.  
@storytel och jag testade att uppdatera kortuppgifter men har inte avkort någon dragnig

**Storytel** @storytel  
Följ

Svar till @petterssonjan

Hej Jan! :) det ska ske ett debiteringsförsök när du uppdaterar dina kortuppgifter på [storytel.se](https://storytel.se). Om det inte går, kontrollera att du är inne på rätt konto och att allt stämmer med kortet. Skriv gärna till [support@storytel.se](mailto:support@storytel.se) om du behöver hjälp vidare /Pim

17:13 - 28 jan. 2018

Tweta ditt svar

**Jan Pettersson** @petterssonjan · 16 tim  
Svar till @storytel  
Hej!  
Nu funkar det, men det tog nästan ett dygn innan jag kunde använda storytel igen, väldigt underligt. :O





## Inledning

Återkommande fråga/kommentar/  
fundering - direkt på sak.

Flera har frågat...  
Flera har kommenterat....  
Flera har undrat.....  
Eller gå rakt på frågan!



**Emil Jaregran** Varför lansera en tjänst innan den är testad och verifierad att den fungerar till 100%?

Gilla · Svare · 4 · den 6 augusti kl. 12:10



**Camilla Pelttersson** Ja, varför ska det ta hela 8 timmar innan pengarna går in på kortet? Kan man lika gärna gå ner till stationen o ladda på.

Gilla · Svare · 2 · den 5 augusti kl. 08:12



**Malin Envall** Hemnade också på Karlstads lokaltrafik...

Gilla · Svare · 2 · den 5 augusti kl. 00:19



**Anna Ahlgren** Jättebra att den här möjligheten äntligen finns, synd att det funkar så dåligt... Om man t ex köper 30d biljetten och sen även vill fylla på reskassa så loggas man ut och kommer till inloggning för Karlstads lokaltrafik!!! Sen kan man frågasätta varför det ska ta 81 timmar innan biljettköpet går igenom.

Gilla · Svare · 2 · den 4 augusti kl. 15:38



**Royne Rutsström** Alex Tronefalk Eva Eva Bratt

Gilla · Svare · 1 · den 5 augusti kl. 22:23



**Jerry Löfvenhult** Jag vill kunna ladda mitt UL/SL-kort på nätet, går det?

Gilla · Svare · 1 · den 5 augusti kl. 07:05



**David Eriksson** Haha Mhm det var söhår det var tånk...

Gilla · Svare · den 26 september kl. 14:26



**Sara Ericsson** Det fungerar ej att logga in på mitt UL-kort just nu. Andra gången den här varken...

Gilla · Svare · den 17 augusti kl. 21:20



**Per-Axel Felth** Och nu fungerar det inte alls... går inte att komma åt "Mitt UL-kort"

Gilla · Svare · den 11 augusti kl. 19:20



**Ingemar Vilberg** När kommer UL skaffa ett biljettsystem som vanligt folk förstår hur det fungerar?

Gilla · Svare · den 6 augusti kl. 08:17



**Thomas Pelttersson** Oj, tåck ni bara vänta i 8 timmar... jag fick vänta i 3 dagar... kommer aldrig ladda via nätet igen

Gilla · Svare · den 6 augusti kl. 22:26



**Malin Palm** Funkar inte!! Karlstads lokaltrafik här med...



**UL** Funktionen att ladda sitt UL-kort via inloggning på hemsidan är fortfarande under intrimning. Det är väldigt positivt att så många använder funktionen, det ger oss värdefull information som gör att intrimningen kan göras snabbare.

Självklart ska det inte vara så att man helt plötsligt hamnar på en sida för Karlstad eller Värmlandstrafiken och vi hoppas komma till rätta med det problemet inom kort.

Under intrimningstiden har vi valt att ha 8 timmar som tidsmarginal för kortladdning. Oftast går det betydligt snabbare men vi vill vara säkra på att det vi lovar håller.

Sture/UL:s Informationsavdelning

Gilla · Svare · Kommenterades av Sture Jonsson [?] · den 6 augusti kl. 15:21

## Innehåll

-Länk

*Tänk på att långt fler än den som skrivit  
frågan kommer att läsa svaret.  
Fyll i om det är relevant.*



**Benny Kjellgren** ▸ Zalando  
11 tim · Vånevik · 🌐

Är det ekologiska kläder ni säljer från BCBGMAXAZRIA?

Gilla · Kommentera · Dela · 💬 1

Skriv en kommentar...

**Zalando** ✓ Hej Benny! Kläderna från BCBGMAXAZRIA vi säljer är inte ekologiska. Du hittar vårt ekologiska utbud om du klickar på den här länken <http://www.zalando.se/ekologiska-klader> Ha en bra dag! Med vänlig hälsning, Jenny @ Zalando Service

Gilla · Svara · 2 tim

## Innehåll



LÖSNINGSORIENTERAD



**Olof Karp** ▶ Zalando  
den 28 november kl. 16:41 · 🌐

Varför fungerar inte era rabattkoder som ni har i kassan ?  
Black Friday | -10 % oavsett beställningsvärde: RABATT46EN | -15 % på köp över 750 kr: RABATT46TVA | -25 % på köp över 3 000 kr: RABATT46TRE

Gilla · Kommentera · Dela · 👍 1 🗨️ 1

👍 Fredrik Karp gillar detta.

Skriv en kommentar...

**Zalando** ✓ Hej Olof! Om du har försökt att lösa in en rabattkod i betalningssteget utan att lyckas, kan det bero på att din beställning inte uppfyller kriterierna för den specifika rabatten. De flesta rabattkoder har särskilda villkor kring giltighetstid, beställningsvärde, typ av produkt eller ordinarie pris. Om du har gjort en beställning får du gärna skicka ditt beställningsnummer i ett PM. Vi kan därefter undersöka saken närmare. Jag hoppas du får en fin måndag! Med vänliga hälsningar Linnea @ Zalando Service

Gilla · Svare · Igår kl. 09:09

👉 Zalando ✓ har svarat · 3 svar

Lösning!  
Personlig!  
Säkerhet!



The screenshot shows a Facebook post by Fredrik Larsson from November 26, 2014, at 20:42. The post asks if there is a corresponding document in Uppsala regarding Kalmar's "cycling book closure" and includes a URL to a document on the Kalmar municipality website. Below the post, there are two replies from Uppsala kommun. The first reply, from the webredaktionen, says they are interested but haven't seen such a document and will forward the question. The second reply, from the same account, says the document is published on uppsala.se and provides a URL to the "Cykelåret-2013" page, along with another URL for cycling traffic documents.

**Fredrik Larsson**  
den 26 november kl. 20:42

🚩 Finns det något motsvarande dokument i Uppsala som Kalmars "cykelbokslut"?  
[http://www.kalmar.se/Kalmar%20kommun/Demokra](http://www.kalmar.se/Kalmar%20kommun/Demokra%20t%C3%A4/Politik/KS/HandlingarPU/2014KSPU/140311/Handlingar/01_cykelbokslut_2013.pdf)

Gilla · Kommentera 2

Toppkommentarer -

Skriv en kommentar...

**Uppsala kommun** Hej Fredrik. Vad intressant med ett cykelbokslut, men jag tror inte jag har sett ett sådant. Jag skickar din fråga vidare och återkommer så snart jag fått svar. Vänliga hälsningar  
Jill, webbredaktionen  
Gilla · Svare · 1 · Igår kl. 08:52

**Uppsala kommun** Hej Fredrik  
Cykelbokslut finns publicerat på uppsala.se  
<http://www.upsala.se/.../Handlingarplan-/Cykelaret-2013/>  
Här är fler dokument om cykel  
<http://www.upsala.se/.../Tra.../Cykeltrafik/Handlingarplan/>

Lösning!  
Uppmuntran/  
bekräftelse!  
Personlig!

Innehåll



SEO



## Innehåll

SÄKERHET

*Andra forum såsom email*

*Telefon*

*Formulär*

## Avslutning

Personlig fråga/kommentar/fundering -  
personligt avslut.

/Charlotte, kundtjänst  
Mvh Charlotte, kundtjänst



**Jenny Nilsson Fd Örnhem** – 1★

Katastrof! Enligt tidsplanen skulle bilen vara här 18.33-19.03. Barnen har väntat ute vid vägen för att inte missa sedan 18.30 och nu 20.10 fortfarande ingen bil... Grymt besvikna barn.... Inte kul.

den 30 maj 2014

Gilla · Kommentera · 7 3

7 personer gillar detta.



**Hemglass H** **Jenny Nilsson Fd**

Örnhem! Vi måste undersöka vad som har hänt. Skicka gärna ett privat meddelande med dina kontaktuppgifter och adressen för det stoppet som det här gäller så tar vi ärendet vidare och återkommer till dig.

?

## Avslutning

Återkommande fråga/kommentar/  
fundering - direkt på sak.

/Charlotte, kundtjänst  
Mvh Charlotte, kundtjänst

Tonalitet



OLIKA FÖR OLIKA KANALER

Tonalitet



## STANDARDISERING

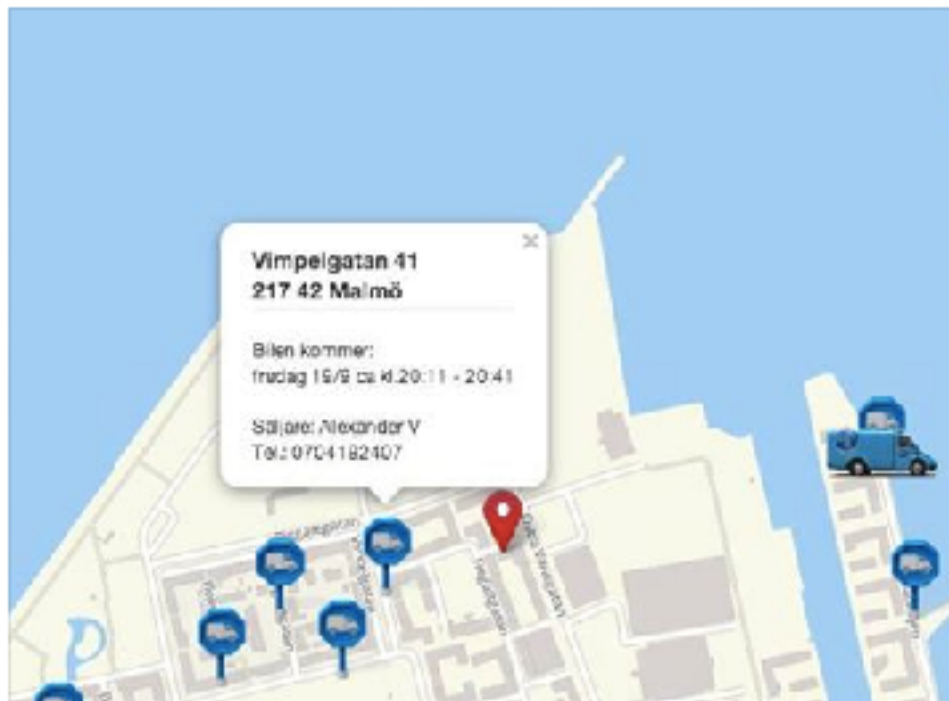
*-Intern FAQ  
Återkommande frågor*



**Jennie Elfving** ▶ **Hemglass**

den 19 september · 🌐

Hur tänker ni egentligen, när ni 20.50 (!!!) på kvällen kör runt i vårt bostadsområde och spelar en melodi så det ekar mellan husväggarna? Vet ni när barn brukar lägga sig? Det var varmt ute idag så vi hade en springa öppet i fönstret i dotters rum, men det kan man tydligen inte numera. Fusade ner för att tala med föraren, men han körde iväg så fort att jag inte hann. Det gjorde inte två andra som faktiskt skulle köpa glass heller, så det var ju inte ens värt det för er del.



**Markus Munklind** Kaskadbas och skrik i sängen pga sirenliknande ljud av glasscontainer är väl värt ett humral

den 20 september kl. 00:22 · Gilla · 🔄 2



**Peter Eriksson** Lol. Jag kan personligen tänka mig att åka runt i en väcka-småbarn-och-deras-föräldrars-vrede-bil helt utan glass men med en väldigt stor siren på taket för att frammana denna reaktion. Jag lovar dock att trycka på mute utanför er port för att jag är inkonsekvent och inte vill bli omedelbart skjuten.

den 20 september kl. 00:42 · Gilla · 🔄 5



**Jennie Elfving** Det är rätt! Jag saknade dock vapen den här gången, liksom BH och någon form av frisy.

den 20 september kl. 03:21 · Gilla · 🔄 4



**Markus Munklind** Vem behöver BH för att köpa glass och sedan explodera över ljudvolym? Men har väl varit på rave förr.

den 20 september kl. 07:11 · Gilla · 🔄 2



**Angel Krygler** Livet på landet nästal?

den 20 september kl. 13:17 · Gilla · 🔄 1



**Hemglass** Hej Jennie Elfving! Tack för din synpunkt. Skicka gärna dina kontaktuppgifter i ett privat meddelande till oss så ber vi ditt lokala säljkontor kontakta dig i frågan. Önskar dig en fin dag! Hälsningar Hemglass.

den 20 september kl. 14:01 · Gilla



**Jennie Elfving** Ah, det finns redan någon slags gentillräckelse. Det bådär inte gott, men jag s-j-ckar er min mailadress iallafall.

den 20 september kl. 17:27 · Gilla · 🔄 1



**Jennie Elfving** Ni sitter väl inte och raderar folks kommentarer?

den 20 september kl. 18:03 · Har redigerats · Gilla · 🔄 1



**Angélica Björndahl** ▶ **Hemglass**  
den 15 september · 🌐

Jaha nu är hemglassbilen på min gamla adress om 15 min. Tack hemglass för denna information varenda jävla vecka i 2 år nu och för att er avregistrering inte fungerar trots ett 20 tal försök.  
Mvh  
En som är kraftigt trött på er

Gilla · Kommentera · Dela · 1

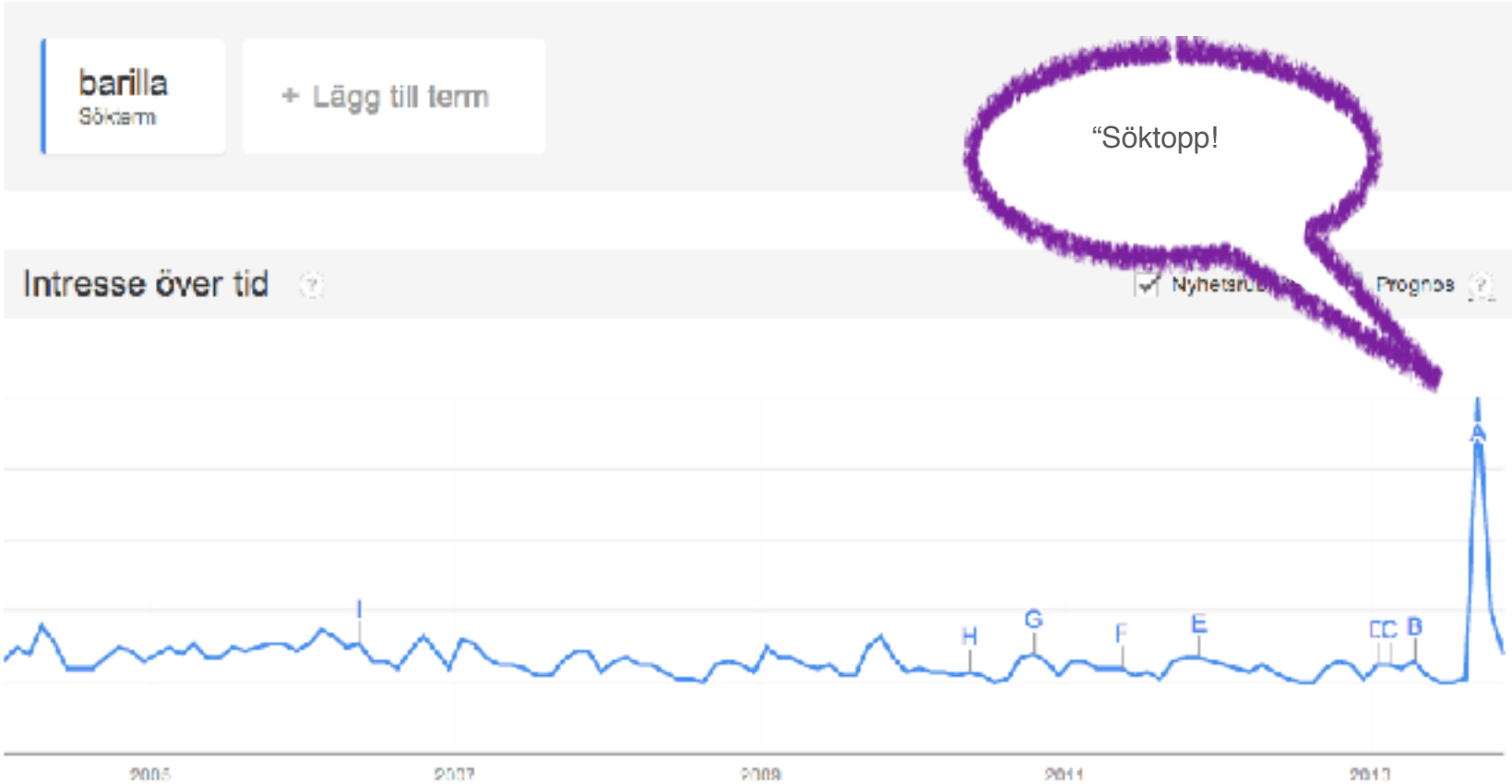
**Hemglass** Ex. Hej Angelica! Vi måste undersöka vad som har hänt. Skicka gärna ett privat meddelande med dina kontaktuppgifter och adressen för det stoppet som det här gäller så tar vi ärendet vidare. Hälsningar Hemglass  
den 16 september kl. 08:36 · Gilla

Skriv en kommentar...

## **Omvärldsbevakning**

Lägg örat till och fånga tidigt  
upp klagomål och kritik

Krishantering  
Hemsida  
Sociala kanaler  
Google adwords



77 Relevanta kommentarer ▾

1 delning

Kommentera det här filmklippet...

**Sara Griffin** Im gay. Are you queer friendly yet?  
Gilla · Svare · 19v 7

**Barilla** Hi Sara,  
After the statement, Barilla's Chairman has apologized and our company has a great deal of focus on diversity and integration.... [Visa mer](#)

 Here Are 5 Companies Going Above And Beyond For The LGBT...  
HUFFINGTONPOST.COM  
Gilla · Svare · 18v 1

↳ Visa fler svar

**Frei Von Fräähsen Zu Lorenzburg** Basta Barilla Pasta, we don't support homophobic companies.  
Gilla · Svare · 18v 3

Visa 5 kommentarer till

# Krishantering förberedelse

- ① Rannsaka organisationen

## Krishantering förberedelse

- ① Rannsaka organisationen
- ② FAQ
- ③ Sätt ihop en krisgrupp
  - ① Vem
  - ② Resurser
  - ③ Mandat



## Krishantering agerande

- ① Bemöt kritiken
- ② Be om ursäkt om det behövs
- ③ Stå för det du tror på
- ④ Var lösningsorienterad
- ⑤ Länka alltid till korrekt information
- ⑥ Ta dialogen bort från publik forum
- ⑦ **Stoppa eventuella planerade kampanjer under värsta krisen.**
- ⑧ Svara på alla seriösa kommentarer.
- ⑨ Radera förtal etc, förklara varför ni tagit bort dem.

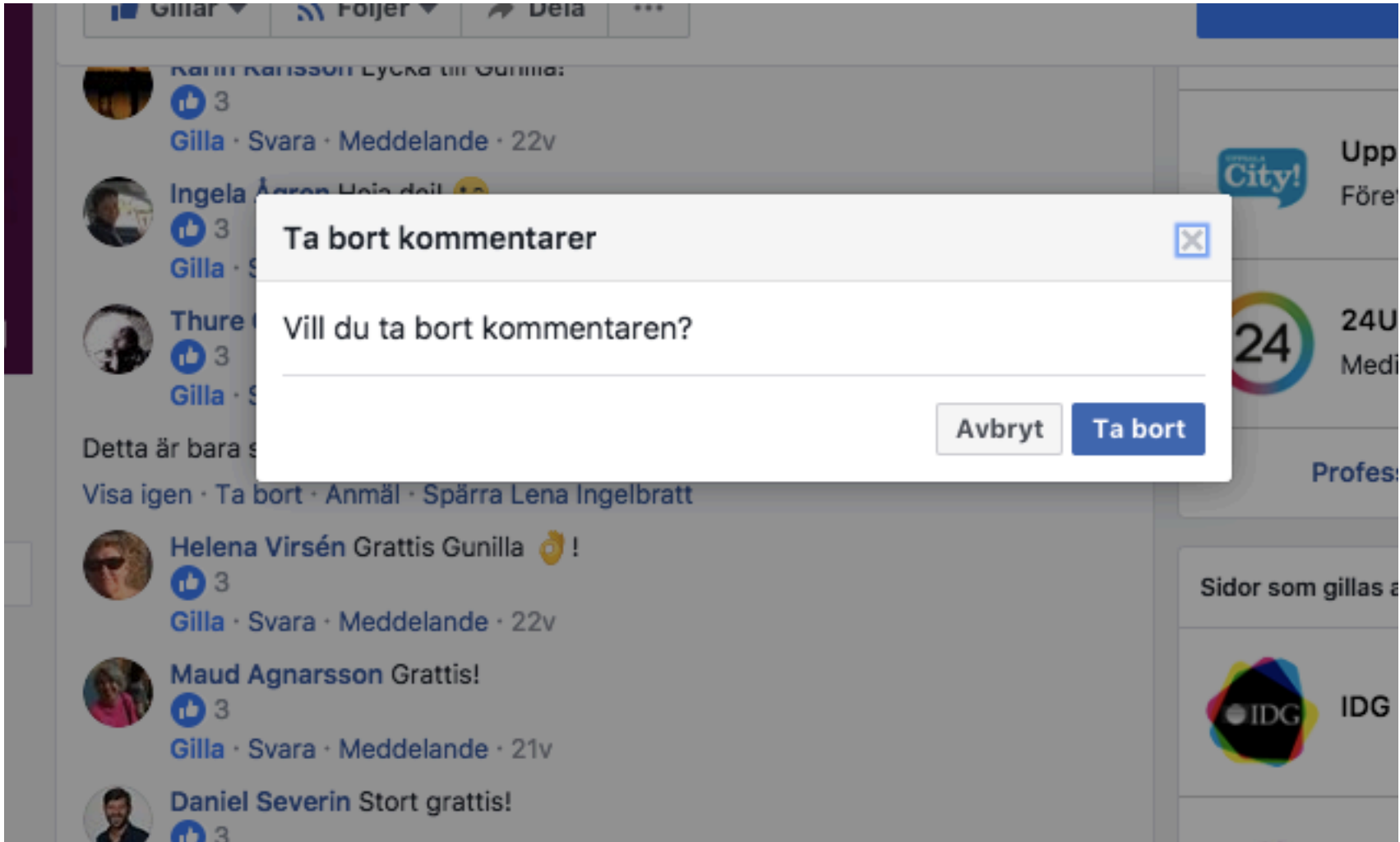


- ⑩ Är kritiken relevant och hjälper er - tacka!
- ⑪ Svara "trollen" en gång, ignorera sedan.





Detta är bara synligt för personen som skrivit det och dennes vänner.  
Visa igen · **Ta bort** · Anmäl · Spärra Lena Ingelbratt





Om länsförsäkringsgruppen

Press & media

Jobba hos oss

Finansiellt

Hållbarhet

Forskning

In English

Kontakta oss

[Om oss](#) > [Hållbarhet](#) > [Samhällsengagemang](#) > [Misslyckad](#)

## # MissLyckad



### Jag är # MissLyckad

Putsade fasader, snäva ideal - och en ständig jakt på likes. Sociala medier får många att må dåligt. Det vill vi på Länsförsäkringar ändra på och lanserar nu initiativet MissLyckad.



The screenshot shows a tweet from Therese (@proteinvetarN) with a Minion profile picture. The tweet text is: "Tack Länsförsäkringar! Jag började bli lite väl arrogant. Bra att ni tar ner mig på jorden igen." The tweet includes a screenshot of a Gmail notification from Länsförsäkringar Stockholm with the subject "Du är #MissLyckad" and a thumbs-up emoji. The tweet has 4 replies, 12 likes, and 12 retweets. Below the tweet is a reply from Des (@Desophex) dated 29 Jan. The reply text is: "Svar till @proteinvetarN Vems jävla ide var det här..? Förstår att det är för en större kampanj men maillet kunde ialf ha skickats under en annan titel". The reply has 1 reply, 1 retweet, and 1 like.

**Therese** @proteinvetarN Följ

Tack Länsförsäkringar! Jag började bli lite väl arrogant. Bra att ni tar ner mig på jorden igen.

 Gmail   
Länsförsäkringar Stockholm  
Du är #MissLyckad  

15:55 - 29 jan. 2018

12 gilla-markeringar 

4   12  

 Tveeta ditt svar

**Des** @Desophex · 29 jan.  
Svar till @proteinvetarN  
Vems jävla ide var det här..? Förstår att det är för en större kampanj men maillet kunde ialf ha skickats under en annan titel

 1   

**Therese** @proteinvetarN · 29 jan.

# KUNDTJÄNST I SOCIALA MEDIER



Tweets 3 344 Följer 376 Följare 3 919 Gillar 766 Lister 1

FBI

## Länsförsäkringar

@forsakringar

Nyheter inom bank, försäkring, hälsa och pension. Kundtjänstbrenden hänvisas till vår webbplats eller 0771-596 856

[Länsförsäkringars servicekontakt](#)

[Visa sändningar](#)

Gjort med matt 2009

Tweets till

83 Följare du känner



## Tweets Tweets & svar Media

Länsförsäkringar Retweeted



Magnus Lindahl @LindahlM · 29 jan.

I gnatverket Gotland träffade öns nikedage ledamöter @JesperSkalberg o @OlavIndvall i en bra diskussion om regionens verksamhet, utmaningar o möjligheter. Tack @MarianneNitzsche et al på @forsakringar för utmärkt värdeskap o ett flit o breda samhällsengagemang! @ostsvenskank



## Rekommenderade konton

Uppdaterat - Visa alla



SkandIn @SkandInSE

Följ



Svensk Försäkring @SvenskFors...

Följ

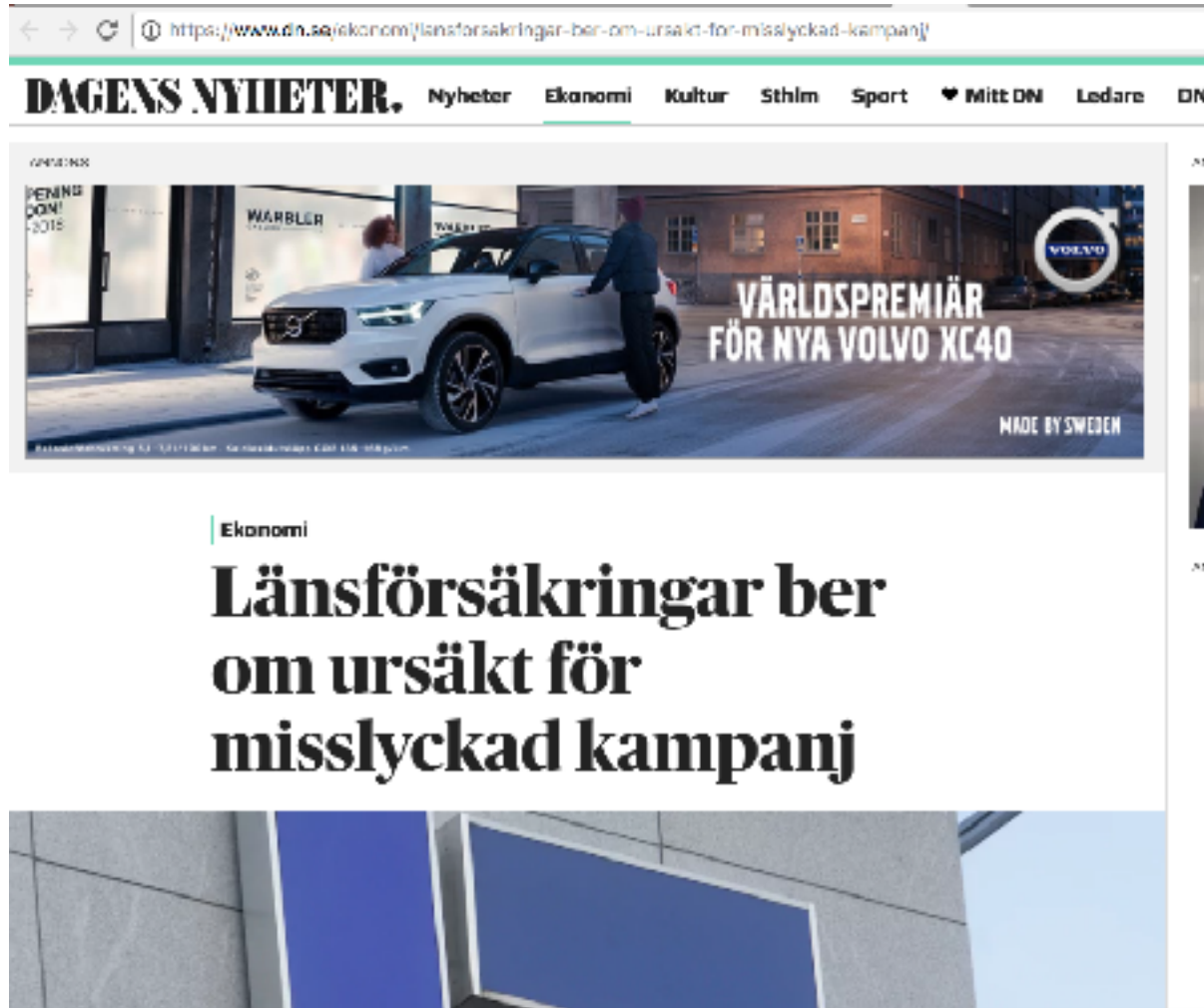


SBAB @sbabank

Följ

55 554 människor du känner

Sverige trender - Visa



← → ↻ 🔍 <https://www.dn.se/ekonomi/lanforsakringar-ber-om-ursakt-for-misslyckad-kampanj/>

**DAGENS NYHETER.** Nyheter Ekonomi Kultur Sthlm Sport ❤️ Mitt DN Ledare DN

VÄRLDSPREMIÄR  
FÖR NYA VOLVO XC40  
MADE BY SWEDEN

Ekonomi

## Länsförsäkringar ber om ursäkt för misslyckad kampanj

PEINIG  
DOM!  
2015

WARBLER

WIKEN

AMC

E

R

AMC



Ungefär 15 500 resultat (0,32 sekunder)

## Huvudnyheter



Länsförsäkringar backar från "Misslyckad"-kampanj

Dagens Media

för 23 timmar sedan



Länsförsäkringar ber om ursäkt för kampanjen #MissLyckad | Nyheter

Expressen

för 18 timmar sedan



Länsförsäkringar mer kunderna om ursäkt för #MissLyckad

Dagens Nyheter

för 1 dag sedan

→ Mer om misslyckad länsförsäkringar

### Länsförsäkringar ber om ursäkt för misslyckat utskick - Resumé

<https://www.resume.se/.../lansforsakningar-ber-om-ursakt-for-misslyckad-kampanj/>

Länsförsäkringar ber om ursäkt för misslyckat utskick. Publicerat den 30 januari 2018. Reklam.

Länsförsäkringar backar och ber om ursäkt till sina kunder för ett utskick där de försökte ge ny mening åt begreppet misslyckad. Dela sidan: ...

Länsförsäkringar mer kunderna om ursäkt för #MissLyckad - DN.SE



stockholm@lansforsakringar.se

Today, 2:44 PM  
You



Hej Peter,

Det är tråkigt att du inte uppskattar vår kampanj, men detta är vad vi som bolag och som aktör i Stockholm tycker är viktiga saker. Det kanske inte är för alla men då finns det andra alternativ och företag att vända sig till.

Trevlig kväll!

Med vänlig hälsning

**Lars Dehl**

Förelägningschef Sak

Direct: 08-662 831 63

[Lars.Dehl@lansforsakringar.se](mailto:Lars.Dehl@lansforsakringar.se)



Länsförsäkringar missade:

Krishantering

Hemsida

Sociala kanaler

Google adwords

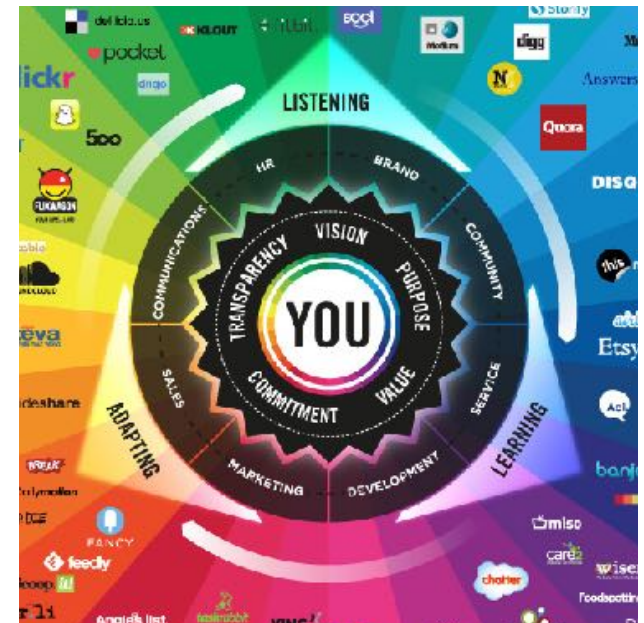
12.00 - 13.00 Lunch

13.00 - 14.00 Social listening

## Social listening




Fånga upp frågan innan  
den ens är riktad till er



Vilka (betal-)verktyg finns?



fanbooster®

 notified

 Lissly

 **RELATION DESK**

  
Meltwater

 Hootsuite®

 **FALCON.IO**

## Social Ads

## Social Relations



## Social Monitoring

## Social Listening

## Så ni slipper leta:

- <http://fanbooster.com/>
- <https://www.lissly.com/>
- <https://www.notified.com/>
- <https://www.relationdesk.com/>
- <https://hootsuite.com/solutions/social-customer-service>
- <https://www.meltwater.com/se/nyfiken-pa-meltwaters-mediebevakning/>
- <https://www.falcon.io/>

## Gratis bevakning

## tagboard.com (#storytel)

#tagboard

Search any #hashtag

Pricing Support



My tagboards +

Latest posts

Share Settings

Filter by keyword

Network: All

Post type: All

Show all

- Twitter
- Facebook
- Instagram
- Google+
- Flickr

Feature post



Heidi Jacobsen  
@adelheidj

Nu har jag läst och lyssnat på  
många bra böcker att jag inte vet om  
jag är redo för en ny bok än. Tips p ...

See More



30 Jan 7:12pm



Feature post

Studio NX  
@StudioNX



Feature post



Storytel India  
about 4 hours ago



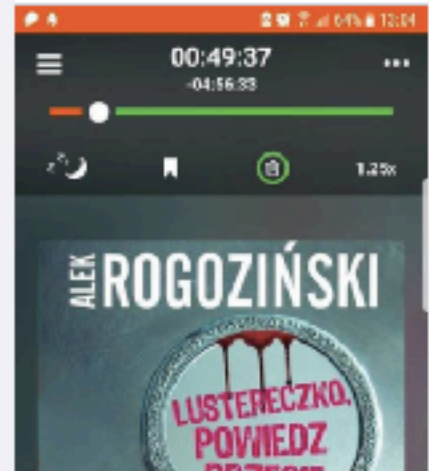
While we have invited everyone to  
share their #lovestories, we  
also thought let's check with our ...

See More

Feature post



Marzena Swierska  
about 8 hours ago



# KUNDTJÄNST I SOCIALA MEDIER



## tweetdeck.com

The screenshot displays the TweetDeck interface with three columns of tweets. The browser address bar shows the URL <https://tweetdeck.twitter.com>. The interface includes a navigation sidebar on the left with icons for home, search, notifications, and messages. The main content area is divided into three columns, each with a search filter at the top.

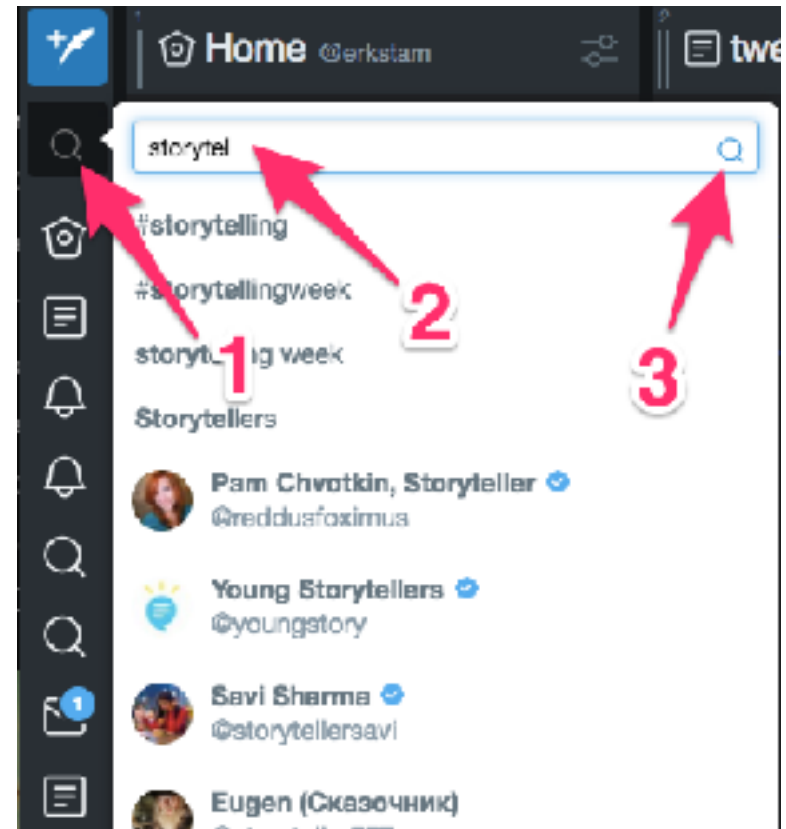
- Column 1: storytel**
  - Silvia** @stilytuns (3m): Replying to @Lennedjea @Storytel... Beetje (s)loers... je hebt nog een heel weekend voor de boeg 🍷
  - Allons E** @tykocook (21m): RT @awpodd: Lyssna på "Dörrviken" på @storytel en spännande och fascinerande serie (cont) tl.gd/hobjo8
  - Olof Wezel** @OlofWezel (43m): Replying to @leozimolkm: Whaaaaaaah, stormis storytel
  - Olof Wezel** @OlofWezel (57m): Replying to @leozimolkm @story... Heleee, staat er niet op. Foging Z?
  - Wolfgang** @Wvzel (1h): @Storytel\_NL elke dag die vervelende zoele reclame zou je er toe doen besluten GEEN abo te nemen! Storaand gewoon
  - Boekenbeschrijvingen** @c... (1h)
- Column 2: uppsala**
  - Mikael Westbye** Retweeted:
    - Denfinansieringen** @Conf... (1h): Replying to @Jannedotcom @SD... 35000 "ensamkommande" 60 miljarder kr - ett barn 700000 kr
    - svt.se/nyheter/nrike...
    - expressen.se/konkors/ko... ..
    - urt.se/nyheter/upsal...
  - Det har vi råd med!
  - Troligtvis ett av de största blåningarna någonsin
  - Jämtland Basket** @Jamt... (1m): VINST! 76-71 mot Uppsala! #hejajamtland #östersund tb.me/B9KYYBom
  - Shela Gmar Mira** Retweeted:
    - Agnes Wold** @AgnesWold (1h): Ursäkta, men det har vi alltid velat, vi som har koll på forskningsläget och inte låter lura oss av alarmgenralistiet svt.se/nyheter/rikt... via @svtnyheter
- Column 3: Region Västmanland**
  - Johnny micke hagdind** @... (1h): Replying to @BogerHandedid to @... för region VÄSTMANLAND och andra när gränsande kommuner landsting län krävs redkalla former för de totala samhällets trygghet och ökande samarbete om sat till en stark gemensamhet de gäller medborgarna samhällets trygga fram tid och kommande generationers säkerställande framtid
  - Andreas Porswald** @por... (3d): Tack för förtroendet att leda MP med Pernilla Rinsell i valet till region Västmanland facebook.com/MPVastmanlan... #u8astmanland #val2018 #riktipartiet
  - SVT Västmanland** @svt... (1d): Idag invigde Region Västmanland den nya blodghntralem som ska öka runt i länet. svt.se/nyheter/loka... ..
  - Eleonore Lundqvist** @ele... (3d): SD lyckas verkligen ta fasta på de riktigt stora politiska

[tweetdeck.com](https://tweetdeck.com)



Gör så här:

1. Använd sökfunktionen i Tweetdeck
2. Sök på det ord/varumärke du vill bevaka
3. Klicka här eller tryck <enter> för att göra sökningen



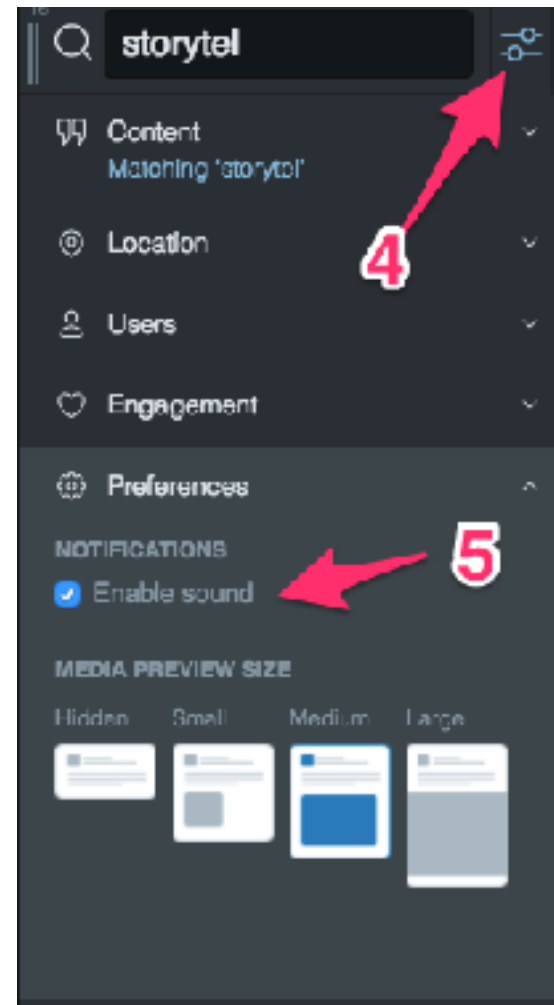
## tweetdeck.com



4. När du gjort en sökning kommer en kolumn skapas längst till höger på din Tweetdeck-skärm. Välj inställningar för att slå på notifieringar med ljud.

5. Om du vill kan du slå på ljud för notifieringar när en ny tweet dyker upp där det ord du bevakar omnämns.

I Google Chrome finns även stöd för notifieringar i webbläsaren från Tweetdeck.





# Google Alerts

<https://www.google.com/alerts>



Find+Share  
THE BEST OF BLOGS

Search

[Advanced search](#)  
[Help](#)

[Support](#) | [Developer](#) | [Status](#) | [About](#)  
[Twingly Blog](#) | [Twingly Globe](#) | [Privacy Policy](#) | [Terms of use](#)

<https://www.twingly.com/search>

Övning: Sätta upp en bevakning  
i Tweetdeck eller Google Alerts

14.00 - 14.45

Regler: integritet, dataskydd och  
utgivarens ansvar

## Gäller alla:

De enskilda kanalernas användarvillkor

### Offentlig sektor:

- Tryckfrihetsförordningen (1949:105)
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Arkivlagen (1990:782)
- Förvaltningslagen (1986:223)
- Upphovsrättslagen (1960:729)
- Personuppgiftslagen (1998:204)
- Yttrandefrihetsgrundlagen, (YGL – inkl Yttrandefrihet och meddelarfrihet)

### Privat sektor:

- Tryckfrihetsförordningen (1949:105)
- Upphovsrättslagen (1960:729)
- Personuppgiftslagen (1998:204)
- Yttrandefrihetsgrundlagen, (YGL – inkl Yttrandefrihet och meddelarfrihet)

## Lagen om elektroniska anslagstavlor

*”Den som ansvarar för en elektronisk anslagstavla har en uppsiktsplikt som innebär att:*

- *Hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta uppsikt ska göras beror på hur stor trafik det är på anslagstavlan och vilken slags forum det är fråga om. Dock inte mer sällan än en vecka (prop. 1997/98:15 s. 15).*
- *Ta bort vissa typer av brottsligt material som hamnat där och som innebär något av följande: a) uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring e) upphovsrättsintrång. ”*







# 10-step GDPR Action Plan

- 1 - Project Initiation
- 2 - Raising awareness
- 3 - Analyse your data
- 4 - What's up Doc?
- 5 - "Say what you see"
- 6 - "I have rights," said Fred
- 7 - Let's keep it legal
- 8 - When it all goes wrong, who are you going to call?!
- 9 - The Data Protection Officer
- 10 - Your right of access

- <https://www.lexisnexis-es.co.uk/uploads/files/lnes-gdpr-ten-steps.pdf>

## Så ni slipper leta:

### Kanalernas användarvillkor:

- <https://twitter.com/tos>
- [https://www.facebook.com/page\\_guidelines.php](https://www.facebook.com/page_guidelines.php)

### Lagar och förordningar:

- <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen>
- <https://skl.se/tjanster/press/socialamedier/riktlinjerforvaroisocialamedier.2416.html>
- <https://skl.se/download/18.547ffc53146c75fdec0ef1b6/1405429253387/skl-juridisktpm-socialamedier.pdf>

### GDPR:

- <https://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsforordningen/>

15.45 - 16.15

Kundserviceorganisation –

Hur anpassar du den till arbetet i sociala medier?

Motivera  
personal

## När blir man motiverad?

- När man vet vad man ska göra och vad som förväntas av en.
- När man ser resultatet av det man gjort.
- När det är så enkelt som möjligt att hantera.
- När man förstår varför.

Motivera  
personal

Tydlig struktur - helhet  
Tydliga direktiv -ansvar/strategi  
Tydliga mål  
Tydligt syfte  
FAQ  
Ärendehanteringssystem  
Konsekvent återkoppling  
Beröm och feedback

Förståelse &  
förväntan

Se resultat

Enkelt

Motivera  
kunden

Hänvisning till sociala kanaler från

*Nyhetsbrev  
Faktura/orderbekräftelse  
Tackmejl/tacksida  
I respektive social kanal  
Hemsidan*

## Gör sociala medier till "gräddfilen"

The image shows a screenshot of the Facebook profile for Telenor Sverige. The profile picture is a blue three-lobed logo. The cover photo features a smiling woman with blonde hair in a light blue shirt, with a collage of images below it showing bokeh lights and a close-up of her face. The page layout includes a top navigation bar with 'Gilla', 'Följ', and 'Dela' buttons, and a 'Köp nu' button. The main content area has a status update field with the text 'Skriv någonting på den här sidan...'. To the right, there are sections for 'Telekommunikationsföretag', 'Community', and 'Dm'. A red arrow points from the top right of the image towards the 'Dm' section, which contains a phone number '020-722 222' and a message icon with the text 'Svarar vanligen inom några minuter. Klicka meddelande'.

**Telenor Sverige** ✓  
@TelenorSverige

Vi är Telenor Sveriges kundservice på Twitter. Vi finns här dygnet runt, året om för att hjälpa dig. Välkommen!

[telenor.se](http://telenor.se)

Gått med september 2012

**Telekommunikationsföretag**

Svarar i hög grad på meddelanden

**Community** Visa alla

- 👍 Bjud in dina vänner att gilla den här sidan
- 👍 108 171 personer gillar detta
- 👍 108 170 personer följer detta
- 👍 Åke Nygren och 28 andra vänner gillar detta

**Dm** Visa alla

- ☎ 020-722 222
- ✉ Svarar vanligen inom några minuter. Klicka meddelande
- 🌐 [www.telenor.se](http://www.telenor.se)
- 📄 Telekommunikationsföretag · Professionell service
- ✍ Föreslå ändringar

## Riv silos/stuprören





# Använd A.I innan konkurrenterna gör det



<https://www.ipsoft.com/amelia>

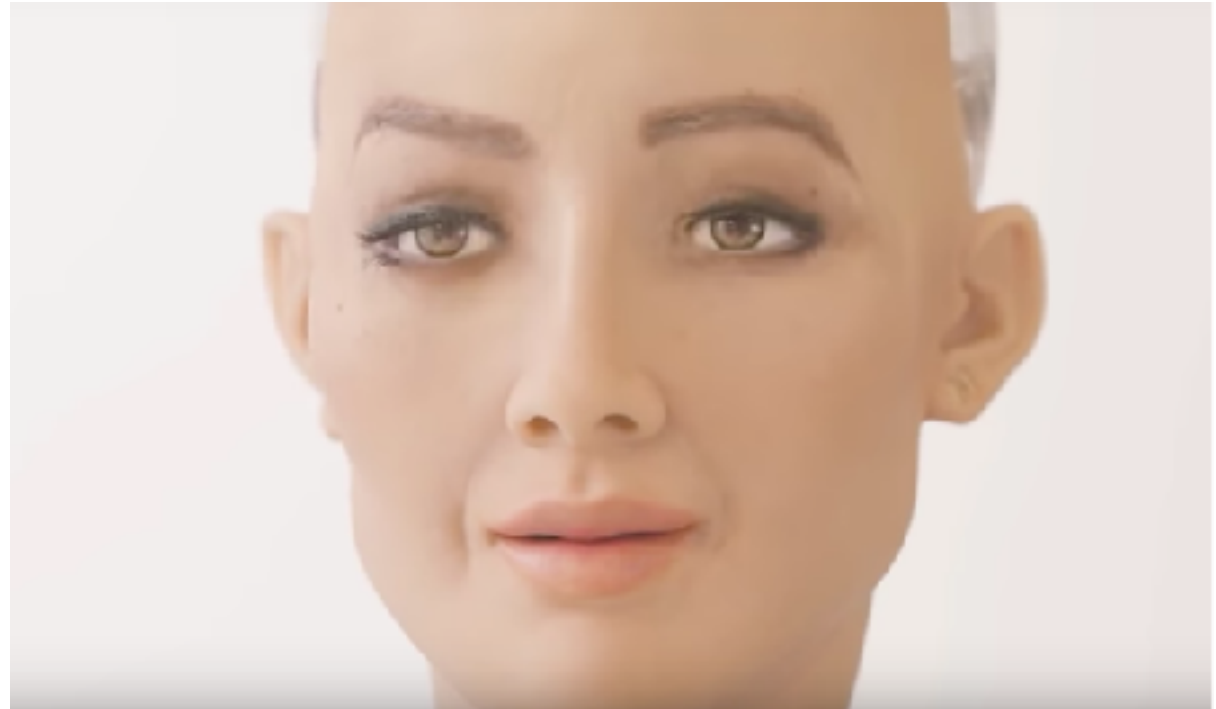
# Automatisk svar på Messenger



<https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform>

# Hur bra kan A.I vara 2018?

- Sophie från Hanson Robotics: <https://www.youtube.com/watch?v=xE8DpNQZ-Fk>  
(första robot som blivit medborgare i ett land)
- En chat-bot som mobilapp som du kan träna upp titt 50 nivåer att bli smartare och smartare:  
<http://replika.ai>



<https://www.theverge.com/a/luka-artificial-intelligence-memorial-roman-mazurenko-bot#conversation1>

# Outsourcing av moderering/varning?



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

# Skärmdumpar och skärminspelningar



<https://evernote.com/intl/sv/products/skitch>

16.15 - 17.00

Uppföljning av de två övningsmomenten.  
Tid för frågor och summering av kursen.

Tack för idag!