

Mötesbeskrivning för Kundgruppen

Fastställd av ledningsgruppen 2022-08-16

- **Representation:**
Teamledare Kund, Kundensvariga, Processägare (PÄ) Kommunikation, PÄ Skador, PÄ RM, PÄ Försäkring, PÄ IT samt vid behov övrig personal. VD ibland (en gång per kvartal)
- **Syfte/Varför vi finns till:**
 - Planering, uppföljning, analys och framtagande av beslutsunderlag till LG.
 - Remittering av ärenden till FG
 - Gemensamt arbetssätt mot kunder
 - Informationsutbyte och erfarenhetsöverföring
 - Diskutera kundevent och kommunikationsinsatser
 - IT-behov och utveckling
 - Vara ett forum för ämnen, aktiviteter och frågeställningar som påverkar och/eller berör bolagets kundprocess och/eller gränssnittet mellan kundprocessen och bolagets övriga processer.
- **Mandat:**
Inga beslutsmandat – arbetsgrupp

Mål för Kundgrupp:

- Utveckla kundprocessen.
- Utveckla kundkommunikationen.
- Prioritera och lyfta fram aktuella kundfrågor.
- Lärande inom gruppen.

Arbetsordning:

- Övergripande möten 2 timmar varannan vecka samt vid behov
- Arbetsmöten efter arbetsuppgifter
- Teamledare kund tar fram förslag på agenda efter avstämning med kundgrupp

Sammanställande:

Teamledare Kund