

Stockholm 5 december 2011

Försäkringskassan öppnar unik språktjänst på Facebook

För kommentar

Elisabeth Hultengren
Verksamhetsområdeschef
Kundcenter
010-116 90 71

För information

Sandra Gustafsson
Verksamhetsutvecklare
Kundcenter
010-116 90 61

Presskontakt

010-116 98 88

Webbplats

www.forsakringskassan.se

Idag lanserar Försäkringskassan Facebooksidan "In other languages" där icke svenskspråkiga föräldrar kan ställa frågor om föräldraförsäkringen.

Satsningen på språkservicen på telefon har varit lyckad och nu tar Försäkringskassan nästa steg för att öka tillgängligheten för kunden. På Facebooksidan "in other languages" kommer handläggare att svara på frågor om föräldraförsäkringen på engelska, polska, spanska, finska och arabiska mellan klockan 8.00 och 16.00 varje vardag. Tanken är att sidan ska fungera som ett komplement till den språkservice som kunderna kan få per telefon.

- Vi vill ge föräldrar så bra förutsättningar som möjligt att ta del av föräldraförsäkringen och få svar på sina frågor. Facebooksidan är en av flera satsningar som vi gör för att bättre svara upp till kundernas förväntningar och behov, säger Dan Eliasson, generaldirektör.

Försäkringskassans Facebooksida "In other languages" är Sveriges första kundcenter på fem språk på Facebook. Språken engelska, polska, spanska, finska och arabiska prioriterades eftersom de är de mest efterfrågade språken från kunderna.

- På Facebook kan många föräldrar få svar på samma fråga samtidigt genom att ta del av svaret på någon annans fråga. Dessutom kan man ställa en fråga när man har tid och sedan komma tillbaka och ta del av svaret när det passar en, utan att riskera att behöva stå i telefonkö. Detta gör att Facebook har potential att bli en än mer effektiv kanal än telefon, säger Elisabeth Hultengren som är ansvarig chef.

Språkservicen på telefon ges på ännu flera språk.

[Facebook In other languages](#)
[Språkservice på telefon](#)