

# Personal Service Online and Recruitment Meetings Online

Arbetsförmedlingen, Sweden  
Anders Gawell  
Björn Norestig

A personal meeting between a customer and a PES officer, live at Arbetsförmedlingen's web page. They can chat, use video call, send files and co-browse.

Kontakt | Other languages | Teckenspråk | Lättläst | Lyssna | Logga ut

Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen > För arbetsgivare > Om oss

Arbetsförmedlingen > CV och ansökan > Yrke och framtid > Stöd och service

Arbetsförmedlingen > Min sida > Rapportera dina aktiviteter

### Aktivitetsrapport för januari 2014

1 Dina aktiviteter 2 Granska och skicka in 3 Bekräftelse

#### Dina aktiviteter - Registrera dina sökta jobb och aktiviteter


Aktivitet Datum

- Välj aktivitet - AAAA-MM-DD

Lägg till

☐ Jag har inget att rapportera för den här perioden

Avbryt Granska



Arbetsförmedlingen

**Björn:** Hej, jag är arbetsförmedlare. Här kan du få svar på allmänna frågor om våra tjänster. Vad kan jag hjälpa dig med?

**Du:** Hej! Det är första gången som jag ska rapportera och jag är lite osäker på hur det här fungerar.

**Björn:** Ok, jag hjälper dig!

Vill du se en film som förklarar hur du lämnar in din aktivitetsrapport?

## Outcomes

- **91%** of customers are satisfied with service via co-browsing
- PES officers can serve **double** the amount of customers by co-browsing compared to using telephone
- PES officers are pleased: a fun and efficient way to serve customers
- Possible to manage **multiple cases simultaneously** (depending on the nature of the cases, up to five)
- **Co-browse with skill-based routing** - different groups of PES officers serve different groups of customers (languages, different trades, vocational guidance, employers)
- When identified via **e-Identification**, the customer can get more detailed service
- **Challenges**
  - New technology meets old technology
  - Traditions of building web pages, inhouse vs procurement

# Recruitment meetings online

- Pilot project:
  - Customers were very satisfied (both job seekers and employers)
  - A Norwegian hotel recruited youths from Sweden using this method
- Building a permanent version
- No travel costs
- The meeting is set up by a PES officer
- A tool for selecting candidates, used by the employer in an early stage of recruiting

