



Till berörd remissinstans

## **ANGÅENDE REMISSEN OM KONTAKTCENTER STOCKHOLM - ETABLERING AV KONTAKTCENTERORGANISATION I STOCKHOLMS STAD**

Detta gäller remissvar på "Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad"

Dnr: 036-1139/2008

Remisstiden sträcker sig till den 28 augusti 2008, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Finansroteln är Carolina Selin, tfn 508 29 081.

### **Remissvar skickas till:**

- Finansroteln i **digital form (word/excel)**. Ange **KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik**. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

### **Adresserna är följande:**

Rotelns e-post: RI-remissvar (GroupWise) eller  
RI-remissvar@stadshuset.stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Finansroteln



## Remitteringsmapp

**Ärende:** Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

För yttrande senast: 28 augusti 2008

**Stadsdelsnämnderna**  
samtliga

**Facknämnderna**  
samtliga

**Övriga**  
Sto. Stadshus AB



Handläggare: Anneli Hilmerzon  
Telefon: 08-508 29 470

Till  
Kommunstyrelsen

## Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad.

### Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande:

1. Kontaktcenter Stockholm inrättas fr.o.m. 1 september 2008 inom servicenämnden, för stadens nämnder och bolag, i enlighet med detta ärende.
2. En gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 januari 2009 inom servicenämnden i enlighet med förslag som redovisas i detta ärende.
3. Nytt reglemente för servicenämnden antas enligt bilaga
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och berörda nämnder.
5. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för inventarier, lokaler, bemanning som uppstår 2008 i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm och avser kostnader utöver de som redan är sökta för inrättande av Äldre direkt från 1 juli 2008. Finansieringen sker ur *Central medelsreserv: 2 Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov i 2008 års budget*. Eventuellt ytterligare medelsbehov 2009 får beaktas i budget för 2009.
6. Servicenämnden får i uppdrag att genomföra samtliga erforderliga upphandlingar och teckna avtal.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning av att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande

7. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utarbeta nyckeltal och indikatorer för uppföljning och utvärdering av Kontaktcenter Stockholm.
8. Stadsdirektören ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och berörda nämnder.

Irene Svenonius  
Stadsdirektör

Carina Lundberg-Udelepp  
Bitr. Stadsdirektör

Anette Holm  
IT-direktör

### **Sammanfattning**

Kontaktcenter Stockholm inrättas och innebär att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kommer att få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall som varierar beroende på ärende. Detta sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Ökade satsningar på e-tjänster möjliggör för dem som vill och kan, att uträtta sina ärenden och söka information på webben. Detta leder till att tid frigörs till att stödja och vägleda de invånare som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer.

Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030 som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. I visionen tecknas en bild av en *storstad i världsklass*. Stockholm beskrivs som en stad som är enkel att nå för invånare, näringsliv och övriga intressenter. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid för handläggarna på förvaltningarna som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser.

Handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter, vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig

över staden. Att hantera andra arbetsuppgifter förutom telefoni i kontaktcenter är också bra ur arbetsmiljösynpunkt då mer variation i arbetet kan erbjudas.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

### **Bakgrund**

Stockholm stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. Stadens invånare och företag kommunicerar idag huvudsakligen via telefon, webb och e-post samt genom fysiska besök på förvaltningarna. Andelen fysiska besök minskar stadigt, andelen e-post ökar samtidigt som andelen e-tjänster fortfarande är blygsam eftersom inte så många tjänster utvecklats de gångna åren. Således är telefonin den klart största kommunikationskanalen in till staden.

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter (KC). Förstudien genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd och avslutades den 25 mars 2004. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var på ca 40%. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

En fördjupad analys genomfördes sedan i Bromma. Därefter sattes ett kontaktcenter upp, vilket nu har varit i drift sedan april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005.

Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Stadsledningskontoret leder och samordnar nu, i ett projekt beslutat av kommunfullmäktige 2 maj 2007 Dnr 036-4971/2006, arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Invånarna och andra intressenter ska enkelt kunna få

svar på sina frågor och få stöd och information om de erbjudande som står till buds utifrån deras behov. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I budgeten för 2008 betonas att ”Den övergripande satsningen under den kommande budgetperioden är att frigöra resurser för kärnverksamhet genom ökad produktivitet/effektivitet i stadens verksamheter och nämnder/bolagsstyrelser. Detta sker genom en bättre samordnad styrning och förtydligande former för uppföljning och jämförelser”, vilket stämmer väl överens med införande av kontaktcenter.

I beslut 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens administration, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. I samband med inrättande av Kontaktcenter Stockholm föreslås därmed gemensamma lösningar för växeln

### **Ärendet**

Kommunfullmäktige i Stockholm stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har nu, inom ramen för e-förvaltning, införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts av stadsledningskontoret.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets Förnyelseavdelning/ IT-avdelning. Till projekt kontaktcenter har en styrgrupp knutits med representanter från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar samt IT-avdelningen.

Ärendet är en utvidgning av ärendet Äldre direkt med samma diarienummer.

Ärendet bereds i Cesam 22 april.

### **Stadsledningskontorets synpunkter och förslag**

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men stadsledningskontoret tycker att det är viktigt att starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

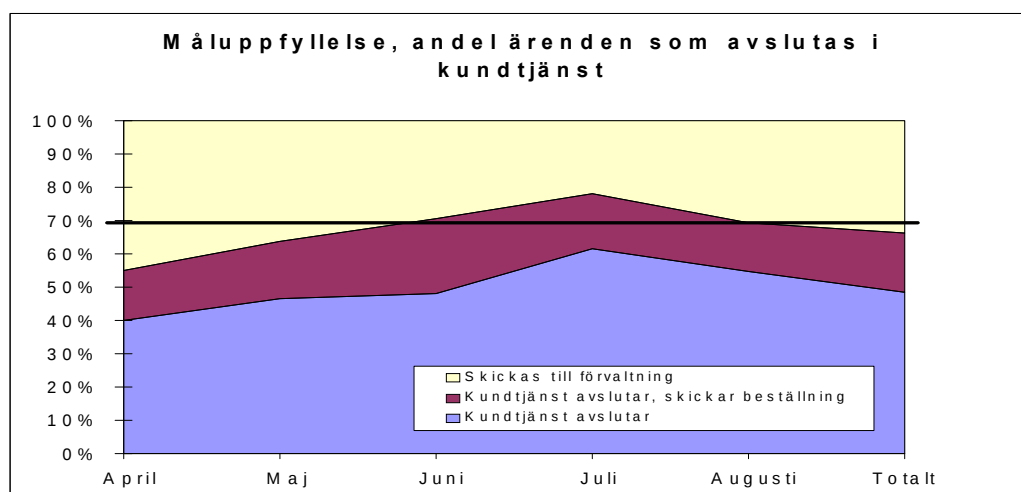
Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

De satsningar som nu görs för att utveckla e-tjänster kommer att stödjas av kontaktcenterorganisationen. Genom att hänvisa och lotsa invånare, företagare och besökare till webben och hantera synpunkter och klagomål kan staden förändra arbetssätt och arbeta proaktivt vid behov.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegrering och system för kunskapsåterföring, exempelvis en webbassistent eller liknande. Nämnder/bolag som inledningsvis inte innefattas av kontaktcenter har också möjlighet att få tillgång till tekniken för att möjliggöra ett enhetligt arbetssätt och enhetlig statistik och uppföljning även inom sina områden. Gemensam teknik förenklar även ärendeflödet mellan Kontaktcenter Stockholm och förvaltningarna.

#### Erfarenheter ifrån liknade verksamheter

I Skellefteå bedrivs sedan april 2007 en kundtjänst för de tekniska förvaltningarna och statistik visar att de efter bara några månaders drift avslutar nära 70 % av ärendena vid första kontakten. Erfarenheterna ifrån Skellefteå är viktiga eftersom de har kontaktcenter för de tekniska förvaltningarna, vilket delvis är annan sorts ärenden än vad Stockholms kontaktcenterpiloter varit inriktade på. I diagrammet nedan visas hur stor andel av kundtjänstens ärenden som avslutades i kundtjänst jämfört med målet på 70 %.

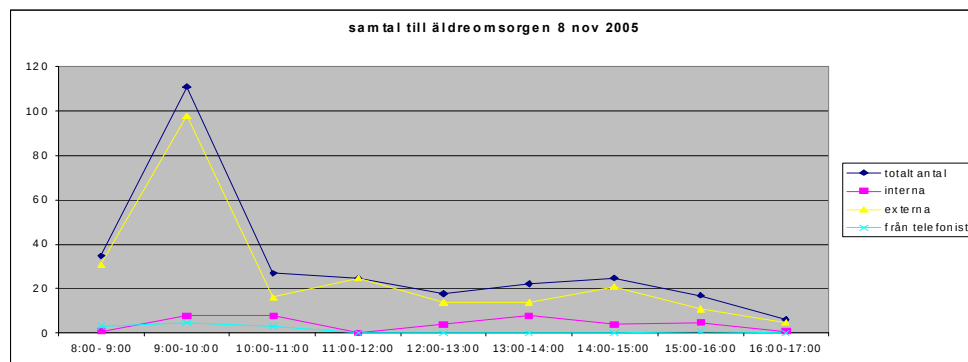


Ärenden som avslutades i Skellefteås kundtjänst från starten april 07 – aug 07

### Tillgänglighet

En anledning till att behovet av ett kontaktcenter har uppmärksammats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. De som idag ringer direktnummer eller som kopplas via telefonist får kontakt med den sökta personen i 40 % av samtalen. Många verksamheter har väsentligt lägre tillgänglighet och naturligtvis finns verksamheter där tillgängligheten är högre. Flertalet måste ringa flera gånger för att komma fram. Invånarna ringer omväxlande stadens växlar, handläggare, utförare, stadens journummer m.m. Det vanliga är att kunden ringer till flera av ovanstående instanser innan någon svarar och tar emot ärendet och då är det långt ifrån säkert att det är rätt person som svarar.

Generellt sett visar statistiken att telefontider innebär ett större antal samtal och att invånarna möts av upptaget. Kontaktcenter möjliggör att telefontiderna tas bort och samtalen sprids då över en längre period med minskat antal telefonsamtal som följd. I både Bromma och Hässelby minskade det totala antalet inkommande samtal till förvaltningarna inom några månader med 20 % när fler kom fram direkt. Samtidigt kan förväntas att volymerna kan öka i takt med att det etableras ett nummer till staden som blir känt av invånare, företag och besökare.



Exempel på samtalens fördelning över dagen

Införande av ett kontaktcenter medför att fler kommer fram och får svar på sin fråga vid första kontakten. Nedan visas antalet samtal och tillgängligheten till svarsgruppen för äldre och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Bromma under vintern 2008.

| 06075 Äldre Handikapp  | v1  | v2  | v3  | v4  | v5  | v6  | v7  | v8  |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Antal samtal           | 209 | 339 | 554 | 670 | 502 | 375 | 403 | 389 |
| Antal besvarade samtal | 190 | 325 | 528 | 631 | 469 | 364 | 378 | 370 |
| Tillgänglighet i KC    | 91% | 96% | 95% | 94% | 93% | 97% | 94% | 95% |

Antalet samtal per vecka till KC Bromma svarsgrupp äldre och funktionsnedsättning v1-v8 år 2008

### Styrning av samtalen till kontaktcenter

Erfarenheter och telefonmätningar från kontaktcenterpiloterna i både Bromma och Hässelby-Vällingby visar att kunder ringer på handläggarens direktnummer i första hand. Genom detta blir tillgängligheten låg och kvaliteten för invånaren sämre.

Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Det ska även i fortsättningen gå att ringa direkt till en tjänsteman, men direktnummer ska användas sparsamt eftersom det är svårt att upprätthålla god tillgänglighet.

### Bemanning

Samtalsvolymerna behöver följas noggrant i starten av kontaktcenter och kontinuerligt när nya verksamhetsområden anpassas till kontaktcenter. Anpassningen sker stegvis för att bemanningen ska kunna dimensioneras i takt med samtalsökningen. Förutom av antalet samtal, är bemanningen beroende av graden av handläggning som kommer att hanteras i Kontaktcenter Stockholm

Nya e-tjänster som kommer att lanseras kontinuerligt fr.o.m. 2008 medför erfarenhetsmässigt nya samtalsströmmar och nya sorters frågor. E-tjänsterna kan med tiden påverka öppettider och kompetensbehov i kontaktcenter. Kontaktcenter blir första kontakten för att ta till vara invånarnas synpunkter för att sedan återkoppla till ansvarig organisation.

För att arbeta i kontaktcenter och kunna besvara de vanligaste frågorna inriktas rekryteringen på personer som förutom att vara serviceinriktade också har erfarenhet från arbete inom det berörda området. Beroende på vilken svarsgrupp/kompetens som huvudsakligen efterfrågas är erfarenhet från stadens organisation en stor fördel. För de frågor som är mer komplicerade, men ändå vanliga, är det viktigt med erfarenhet som handläggare/utredare inom området. Det kan vara fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m.

### Ett telefonnummer till staden

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Avsikten med ett telefonnummer till staden är inte att invånare, företag och besökare ska hamna i en växel utan i avvaktan på teknik som stöder möjligheten

att styra samtal direkt till vald kontaktcenterkompetens kommer berörda nämnder och bolag behålla sina telefonnummer.

#### Gemensamma växelfunktioner

Staden ska enligt beslut i kommunstyrelsen Dnr 036-4971/2006 upprätta en funktion för kommuncentral information. Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad.

I beslut 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens administration, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås härmed att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs och att önskad teknik finns tillgänglig föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

#### Nytta för invånarna med kontaktcenter

Invånarna får **ett** nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller sin fråga. Erfarenheter från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna kan besvaras direkt och övriga ärenden återkopplas enligt de rutiner som finns för respektive ärendetyp. Ett sådant utfall sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam handläggning av t.ex. köhandläggning, felanmälan och klagomål medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten att uträtta sina ärenden när de vill och medför att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer. Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030 som

tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. I visionen tecknas en bild av en *storstad i världsklass*. Stockholm beskrivs som en stad som är enkel att nå för invånare, näringsliv och övriga intressenter.

### Nytta för staden

Inrättandet av kontaktcenter kommer att avlasta stadens växlar och handläggningen kan ske mer effektivt när arbetet inte bryts upp av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med. Tidsbesparingen sker också när handläggarna exempelvis inte behöver ägna sig åt att besvara andras ärenden.

### Ärendehantering

Kontaktcenter tar hand om frågor som är vanliga och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. Nedan ges exempel på frågor som kan hanteras i kontaktcenter.

- Svara på allmänna frågor och ger råd inom respektive verksamhetsområde
- Hänvisa till tjänster på nätet.
- Vara länk till utförarenheter/leverantörer när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med handläggare med speciell kompetens
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

### Handläggning

För att få större variation i arbetet, vilket är bra ur arbetsmiljösynpunkt, och för att öka antalet frågor som löses vid första kontakten är det en fördel att ta in vissa handläggningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. Det är dock inte meningen att ärenden ska stanna i kontaktcenter utan det ska vara frågor som löses direkt eller inom några dygn.

Befintliga kundtjänster, exempelvis för avfallsfrågor och parkeringstillstånd, administrerar och handlägger redan idag en stor del av inkommande ärenden direkt vilket tillsammans med administration av exempelvis nya e-tjänster med fördel kan handläggas i kontaktcenter.

### Arbetsätt

Oberoende av verksamhetsområde och kontaktcenterorganisation är avsikten att arbetsätt och handläggarstöd exempelvis ärendehanteringssystem, telefonlösning m.m. ska vara desamma. Inkommande ärenden per telefon registreras i ett ärendehanteringssystem och för varje ärende utses en ansvarig handläggare. Det kan vara en handläggargrupp i kontaktcentret eller en handläggargrupp på en

förvaltning. Ärenden stängs eller lämnas öppna och kunden informeras om handlägningsprocessen och att ärendet kan följas på "Mina sidor" på stadens webbplats när denna tjänst är etablerad. Finns det redan ett ärende så kopplas eventuell ny information till redan påbörjat ärende.

Verksamheten organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på vanliga frågor. Andra nivån finns som back up vid samtalstoppar, men tar hand om handlägningsärenden exempelvis parkeringstillstånd eller administration av e-tjänster. Mest fördelaktigt är om personalen alternerar mellan nivåerna.

#### Arbetsätt på avdelningar inom förvaltningar och bolag

Förvaltningarna behöver här inte ansvara för att ge information och rådgivning samt lösa enklare ärenden. Arbetet för handläggarna ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade. De vanliga återkommande frågorna hanteras av kontaktcenter. Handläggarna kan koncentrera sig på sina kunder/klienter. Samtal kommer att ersättas med "ärenden" där handläggaren får kort information om vad ärendet gäller och kan därmed både planera sin tid och förbereda sig på ett bättre sätt än tidigare inför att den enskilde ska ringas upp eller besökas.

#### Ärendehanteringssystem

Båda kontaktcenterorganisationerna kommer att hantera stora volymer och behöver ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden till ansvarig instans/handläggare och vars uppföljningsfunktioner och statistikuttag är både enkla att förstå och att ta fram.

Förutom det interna behovet, ger registreringen av varje ärende staden en möjlighet att presentera informationen om ärendet på invånarens "Mina sidor" på stadens webbplats när dessa finns tillgängliga. På så sätt kan invånaren själv följa sitt ärende. Har invånaren anmält ett ärende inom t ex avfallsområdet finns information tillgänglig på "Mina sidor" och invånaren kan se att eventuella handlingar kommit in och vad som är gjort i ärendet. Handläggaren i kontaktcenter kan också komma åt informationen och ha en direkt dialog utifrån gemensamt underlag om kunden väljer att ringa istället.

#### Analys av inkommande ärenden

Många samtal varje dag ger stora möjligheter att analysera och notera avvikelser som sedan ligger till grund för insatser i förebyggande syfte eller i efterhand. Statistik ska kunna tas fram efter beställning från kommunstyrelsen,

kommunfullmäktige och stadsledningskontoret och i dialog med förvaltningar och bolag.

Det är inte bara antalet ärenden av varje typ som kommer att analyseras utan exempelvis också hur lång tid det tar att lösa olika ärenden. Avsikten är att ge bästa möjliga service och information till invånarna. Arbetet kommer att utföras av en särskild analys- och strategifunktion som inrättas i Kontaktcenter Stockholm.

#### Ärenden via andra kanaler än telefoni

Inkommande ärenden via exempelvis fax, e-post eller brev scannas eller läses in digitalt i ärendehanteringssystemet. Via de kontaktuppgifter som finns informeras avsändaren om handläggningsprocessen för denna typ av ärende. Finns redan ett ärende så kopplas eventuell ny information till redan påbörjat ärende.

#### Hantera olika språk

I ett första steg kommer handläggarna i Kontaktcenter Stockholm i sin profil lägga in vilka språk handläggaren behärskar. När ett språk efterfrågas kan rätt handläggare sökas och kontaktas. Invånaren får hjälp med att få sin fråga ställd och beslut om tolk m.m. kan fattas. Grundläggande service bör kunna ges på de vanligaste språken. Även andra sätt att garantera tillgång till tolkning kommer att undersökas inför driftstart. Målsättningen är att kunna ge service på minst de nio vanligaste språken i Stockholm.

#### Krishantering

Vid kriser och andra händelser som skapar många samtal kan likvärdig information meddelas av många handläggare samtidigt. Kontaktcenter kommer genom en relativt stor mängd telefonlinjer snabbt kunna anpassas till att ta emot många samtal oavsett art.

I omvända fallet kommer planer och manuella rutiner tas fram för att säkerställa driften i Kontaktcenter Stockholm i händelse av att problem med telefoni och ärendehanteringssystem uppstår.

#### Behörigheter för stadsövergripande information

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna i kontaktcenter ha tillgång till viss information från stadens verksamhetssystem.

Behörigheterna ser olika ut beroende på verksamhetssystem och det finns idag ingen enkel lösning på att införa en behörighetsnivå som ger tillgång till alla förvaltningars verksamhetssystem med en inloggning.

Projektet kommer att utreda möjligheten att ”spegla upp” önskad information från respektive verksamhetssystem till ärendehanteringssystemet. Dels för att det är önskvärt att få så mycket information som möjligt automatiskt registrerat i varje ärende, dels för att den nödvändiga informationen ska vara lättillgänglig.

För att få tillgång till varje förvaltnings information i verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan respektive nämnd och servicenämnden som reglerar behandling av personuppgifter. (30 § personuppgiftslagen). Kommunikation och dokumentation är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmt.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter och respektive nämnd/bolag kommer att upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och noggrant specificera det uppdrag som kontaktcenter har.

## FINANSIERING

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 vid etablering av Kontaktcenter Stockholm uppgår enligt stadsledningskontorets bedömning till ca 2 mnkr. Dessa föreslås finansieras ur central medelsreserv, till kommunstyrelsens förfogande i 2008 års budget. Faktorer som påverkar kostnaderna är val av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008. Därutöver bedöms Äldre Direkt i särskilt ärende, som föreslås starta den 1 juli 2008, ha kostnader om 5,0 mnkr 2008 som också finansieras ur central medelsreserv.

Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm får beaktas i samband med upprättande av stadens budget för år 2009 och är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Kontaktcenter Stockholms kostnader för drift och bemanning bedöms inrymmas i befintlig budget och minst ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma kostnad som idag. Uppskattningsvis, med hänsyn till graden handläggning som kommer att hanteras av kontaktcenter, bedöms antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm uppgå till ca 80-90 personer. Utökningen av kontaktcenterverksamheten, förutom införandet av Äldre direkt, sker huvudsakligen etappvis under 2009. Beroende på val av IT-stöd och vilka synergieffekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT stöd uppgå till



cirka 10 mnkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.



# KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING FÖR STOCKHOLM

Utgiven av KF/KS kansli

2007:19

## Reglemente för servicenämnden

Kommunfullmäktiges beslut den 11 december 2007  
(Utl 2007:173)  
(Ersätter Kfs 2007:10)

### 1 §

För nämnden gäller utöver vad som föreskrivs i detta reglemente även reglemente med allmänna bestämmelser för Stockholms stads nämnder.

### Nämndens uppgifter

### 2 §

Nämnden skall från och med den 1 september 2008 svara för verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm.

### 3 §

Nämnden skall från och med den 1 januari 2009 svara för den nya växel som inrättas för stadsdelsnämnderna och för de övriga nämnder som är anslutna till stadens Centrexlösning. Nämnderna som avses utöver stadsdelsnämnderna är kyrkogårds-, kultur-, social-, äldre-, utbildnings-, service-, äldrenämnden och Stadsledningskontoret.

### 4 §

Servicenämnden skall från och med den 1 juli 2007 svara för löneadministrationen avseende anställda hos utbildningsnämndens grundskolor samt svara för kommunövergripande (central) upphandlingsverksamhet. Nämnden skall senast från och med den 1 juni 2008 även svara för löneadministrationen avseende anställda hos stadens övriga nämnder. Löneadministrationen inbegriper även att mot underlag hantera utbetalning av arvode/ersättningar för förtroendevalda.

**5 §**

Nämnden skall på beställning av andra nämnder mot ersättning av den beställande nämnden tillhandahålla

1. upphandlingstjänster,
2. statistiska uppgifter från lönesystemet för uppföljning inom staden och
3. tjänster inom pensioner och försäkringar.

Nämnden skall även på beställning av andra nämnder, mot ersättning av den beställande nämnden, tillhandahålla ekonomiadministrativa tjänster i den omfattning nämnden har resurser att fullgöra uppgiften.

Ersättning för verksamhet som utförs på beställning får inte överstiga servicenämndens självkostnad för den beställda verksamheten.

**Förvaltningsorganisation****6 §**

Under nämnden lyder serviceförvaltningen. Förvaltningen leds av en förvaltningschef, som inför nämnden är ansvarig för verksamheten. Nämnden får utfärda instruktioner för serviceförvaltningen och dess personal.

**Antal ledamöter och ersättare****7 §**

Nämnden består av fem ledamöter och lika många ersättare.

---