



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden  
2009-12-15

## **Gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Servicenämnden godkänner i ärendet redovisat förslag till ansvarsfördelning mellan servicenämnden och respektive nämnd och bolag vad gäller en gemensam växelfunktion samt godkänner i övrigt föreliggande redovisning.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

Bo Höglund  
Verksamhetschef

### **Sammanfattning**

I detta ärende redovisas hur förvaltningen arbetar med att uppfylla kommunfullmäktiges uppdrag att införa en gemensam växelfunktion. Vidare redovisas ett förslag till ansvarsfördelning mellan servicenämnden och respektive nämnd och bolag, vilket är en del av uppdraget att bereda och förankra processer, rutiner och



arbetsätt samt utforma tjänsteutbud och prismodell avseende bl a gemensam växelfunktion.



## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samråd med verksamhetsområde IT och telefoni. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-12-09.

## Inledning

I samband med kommunfullmäktiges beslut den 3 november 2008 om införande av Kontaktcenter Stockholm, beslutades även att en gemensam växel för de av stadens nämnder som är anslutna till stadens centrelösning skulle inrättas inom servicenämnden från och med den 1 maj 2009. Kommunfullmäktige tog därefter den 7 september 2009 ett nytt beslut i ärendet som innebar att den gemensamma växelfunktionen ska omfatta samtliga nämnder. Vidare innebar beslutet att även koncernens bolag anmodas att arbeta med inriktningen att successivt överföra ansvaret för växelfunktionen till servicenämnden. Därutöver framgår av beslutet att den gemensamma växelfunktionen ska läggas ut på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Servicenämnden gavs också i uppdrag att bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbud och prismodell avseende gemensam växelfunktion.

## Ärendet

Syftet med detta ärende är att redovisa hur förvaltningen arbetar med att uppfylla kommunfullmäktiges uppdrag enligt ovan samt att föreslå en ansvarsfördelning mellan servicenämnden och övriga nämnder samt bolag. Förvaltningen har också för avsikt att återkomma till nämnden i ett senare skede med ett förslag om riktlinjer för stadens telefonianvändning.

Enligt fullmäktiges beslut i ärendet får servicenämnden beställansvaret för den gemensamma växelfunktionen. För att den gemensamma växeln ska kunna öka servicegraden, höja tillgängligheten och vara kostnadseffektiv krävs dock ömsesidiga åtaganden. Det är därför viktigt att initialt fastslå att det behöver finnas en tydlig ansvarsfördelning mellan servicenämnden och övriga nämnder samt bolagen.

## Ansvarsfördelning

### *Nämndernas och bolagens ansvar*

För att ge förutsättningar för en väl fungerande växelfunktion krävs att varje förvaltning och bolag har korrekt information i den sk hänvisningsdatabasen. Hänvisningsdatabasen är växelfunktionens främsta informationsverktyg för att koppla samtal rätt och för att lämna korrekta besked till den som ringer. Ansvaret för en kontinuerlig uppdatering och underhåll av databasen åligger respektive förvaltning och bolag. Eventuella brister i detta ska leverantören påpeka och beställande förvaltning/bolag har att skyndsamt rätta till bristen.

Att hålla databasen uppdaterad kräver en aktiv kommunikation och informationsinhämtning inom den egna organisationen. Respektive förvaltning och bolag måste därför även framdeles upprätthålla kunskaper om gällande leverantörsavtal för telefoni. Det ingår också i förvaltningens/bolagens uppgift att kunna rekommendera lämpliga tjänster utifrån verksamheternas behov samt att svara för att verksamheterna har information och kunskap om hur medarbetarna ska använda telefonin. Förvaltningarna och bolagens svarar också för att ha en representant i kontakter med leverantören och serviceförvaltningen i telefonifrågor.

Respektive förvaltning och bolag har också att genomföra lokala leveransuppföljningar avseende kostnad och kvalitet. För detta ändamål finns verktyg som redovisar tillgänglighet och nyttjande av telefonin vilket kan genomföras på flera nivåer inom den egna organisationen.

Ansvaret för att stadens telefonpolicy efterlevs exempelvis avseende svarstider, hänvisning och medflyttning, åligger också respektive förvaltning och bolag.

### *Servicenämndens ansvar*

Servicenämndens beställarfunktion ska löpande följa leveransen till dess omfattning, kvalitet och kostnad. Vidare ska beställarfunktionen utgöra den sammanhållande punkt som följer stadens verksamheter och deras behov av funktionalitet gällande telefonväxeln.

För genomförandet av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag har en styrgrupp bildats vilken leds av förvaltningschefen och i övrigt omfattar representanter från stadens övriga förvaltningar och bolag. Vidare har en

arbetsgrupp bildats vars uppgift är att övervaka och kvalitetssäkra införandet av den gemensamma växelfunktionen samt rapportera till styrgruppen.

Arbetsgruppen leds av en tjänsteman på serviceförvaltningen (tjänstekatalogansvarig för telefoni). Även i denna grupp ingår företrädare för förvaltningar och bolag.

Tjänstekatalogansvarige svarar för stöd till den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen och utgör vidare den sammanhållande länken som följer stadens verksamheter och deras behov av funktionalitet gällande telefonväxeln. Därutöver ska tjänstekatalogansvarig löpande följa leveransen till dess omfattning, kvalitet och kostnad. I och med detta kommer serviceförvaltningen att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag för att säkerställa nyttan med införandet av den gemensamma växeln.

## **Genomförande och tidsplan**

I nuläget finns flera olika växellösningar och utförare bland stadens nämnder och bolag. Varje nämnd som ännu inte har tecknat avropsavtal med Tieto gällande anslutning till den gemensamma växeln beräknas teckna ett sådant avtal enligt en fastlagd tidsplan. Se bilaga 1.

## **Avgränsningar**

När stadens telefoni diskuteras förekommer ibland oklarheter gällande skillnaden mellan växel och kontaktcenter. Därför bör det klargöras att växelns funktion är att ta emot och koppla samtal. Kontaktcenters främsta funktion är att lösa medborgarens fråga utan vidarekoppling. Dessa i grunden åtskilda funktioner är utgångspunkter för utformningen av stadens samlade telefonistruktur och organisering.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner ovan redovisat förslag till ansvarsfördelning mellan servicenämnden och respektive nämnd och bolag vad gäller en gemensam växelfunktion. Detta som en del i fullmäktiges uppdrag till servicenämnden att bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt avseende en gemensam växelfunktion.



## **Bilaga**

Införandeplan för gemensam växel.