



Handläggare: Cecilia Rivard
Telefon: 08-508 18 048

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2008-08-21

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Omedelbar justering.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Lena Rabe
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att Stockholms stad etablerar en kontaktcenterorganisation från och med 2008-09-01 samt en gemensam växel från och med 2009-01-01. Båda funktionerna placeras inom servicenämnden. Etableringen av kontaktcenter föreslås för att förbättra tillgängligheten och servicen för invånare, företag och besökare. Förvaltningen anser att det är angeläget att öka tillgängligheten och servicen för medborgarna. Verksamheten med kontaktcenter är sammankopplad med e-tjänster och annan ny teknik samt bemanning. Rekrytering av personal är dock tidskrävande och en något längre tidsplan är önskvärd för införandet av Kontaktcenter Stockholm. Stadsdelsförvaltningen kommer troligtvis även fortsättningsvis behöva personal för kunna ge service till medborgarna.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för personal och kansli. Synpunkter på remissen ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast 2008-08-28.

Bakgrund

Staden har i sin e-strategi beslutat göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att invånare, företag och besökare ska få ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt att effektiviteten av serviceutbudet ska öka vilket på sikt ger kostnadsbesparingar. Andelen utvecklade e-tjänster är idag blygsam och den största kommunikationskanalen in till staden är idag telefonin.

En förstudie om kontaktcenter som gjordes i Bromma stadsdelsnämnd visade att endast 40 % av samtalen nådde fram till den handläggare som söktes. Ett kontaktcenter startades och har nu varit i drift sedan 2005. Senare samma år togs även ett kontaktcenter i drift i Vällingby-Hässelby stadsdelsnämnd.

Det har visat sig att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden. Främst via telefon där kunden med en knapptryckning kopplas till rätt svarsgrupp, till exempel äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Stadsledningskontoret leder och samordnar arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Projektet är beslutat av kommunfullmäktige 2007-05-02. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I samband med införande av Kontaktcenter Stockholm föreslås en gemensam växel för Stockholms stad.

Förslaget i sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 2008-09-01 inom servicenämnden. Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från datum för inrättande. Själva verksamheten kontaktcenter startar sitt arbete successivt från 2008-11-01. Ansvar för "Äldre Direkt" överförs samtidigt från Vällingby-Hässelby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion.

Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena verksamheten föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på

verksamheter som är lokaliserade där eller är anslutna till tekniska nämndhusets växel. Frågor som gäller parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras av tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Fysisk lokalisering av den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning och konsumentvägledning får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter som socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tills vidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast till årsskiftet. Stadsledningskontoret tycker ändå att det är viktigt att starta Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka verksamheten successivt. De satsningar som nu görs för att utveckla e-tjänster kommer att stödjas av kontaktcenterorganisationen. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten.

En anledning till att behovet av kontaktcenter har uppmärksamrats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. Av dem som ringer idag via telefonist eller direktnummer får 40 % av samtalen kontakt med den sökta personen. Det är vanligt att kunden får ringa flera gånger och omväxlande ringer till växlar, handläggare, utförare med flera och det är långt ifrån säkert att rätt person svarar. I både Bromma och Vällingby-Hässelby minskade det totala antalet samtal med 20 % när kontaktcenter införts och fler kom fram direkt.

Bemanning och gemensamma växelfunktioner

Förutom antalet samtal är bemanningen beroende av graden av handläggning som kommer hanteras i Kontaktcenter Stockholm. 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. För frågor som är mer komplicerade är det viktigt med erfarenhet som handläggare/utredare inom området. Grundläggande service bör kunna ges på de vanligaste språken i kontaktcenter. Målsättningen är att kunna ge service på de nio vanligaste språken i Stockholm.

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit alla kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor "Äldre Direkt" är undantaget och kommer få ett eget telefonnummer.

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 2009-01-01 också den med placering inom servicenämnden. I väntan på att ett enda 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 och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Nyttan för invånarna och staden

Nyttan med kontaktcenter för invånarna är att de får ett nummer att ringa där de kan få svar. Erfarenheter från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna besvaras direkt. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten att uträtta ärenden när kunden själv har tid. Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor och satsningen på nya e-tjänster förbättrar tillgängligheten och servicen i enlighet med Vision 2030 som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen.

Inrättandet av kontaktcenter kommer att avlasta stadens växlar och handläggningen kommer att ske mer effektivt när arbetet inte bryts av inkommande samtal. Kontaktcenter tar hand om frågor som är vanliga och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. För att få större variation i arbetet är det en fördel att ta in vissa handläggningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. Befintliga kundtjänster och administration av exempelvis nya e-tjänster kan med fördel handläggas i kontaktcenter.

Arbetet på avdelningar inom förvaltningar och bolag kommer att ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade då de vanliga återkommande frågorna kommer hanteras av kontaktcenter.

Finansiering

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 vid etablering av Kontaktcenter Stockholm uppgår enligt stadsledningskontorets bedömning till cirka 2 miljoner kronor. Faktorer som påverkar kostnaderna är val av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008.

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. Antalet anställda inom Kontaktcenter Stockholm beräknas uppgå till cirka 80-90 personer och utökningen av verksamheten sker huvudsakligen etappvis under 2009. Investeringar i IT-stöd beräknas uppgå till cirka 10 miljoner kronor under 2008 och 2009.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Ambitionen att öka invånarnas nivå på service och tillgänglighet är bra. Förhållandet att det i genomsnitt bara är 40 % av dem som söker kontakt per telefon som kommer fram till rätt person i staden visar att det finns effektivitetsvinster att göra på inrättandet av kontaktcenter.

Projekten med kontaktcenter i Bromma stadsdelsnämnd och Vällingby-Hässelby stadsdelsnämnd visar på en väsentligt ökad effektivitet sett till antalet personer som fått svar på sin fråga direkt. De flesta som vill komma i kontakt med staden gör det genom telefonsamtal. Att kunna göra val via knapptryckningar på telefonen för att hamna inom rätt ämnesområde förefaller enkelt. Men möjligen kan det vara svårt för till exempel äldre som kan föredra en mer personlig kontakt i telefon. Det nämns inte om någon kundundersökning har gjorts under projektiden vilket annars skulle vara intressant att ta del av.

En utökning av antalet e-tjänster för att ge invånarna och övriga intressenter ett större utbud av tjänster och effektivare service är välbehövligt. Införandet av Kontaktcenter Stockholm är tydligt förknippat med satsningen på e-tjänster. Idag kan man söka förskoleplats, boendeparkering, söka vuxenutbildning, låna om böcker med mera via webben. Vilka nya e-tjänster som planeras att införas under 2008 nämns inte i ärendet. På sikt bör införandet av ytterligare e-tjänster betyda att fler använder sig av stadens webbtjänst och att antalet telefonsamtal med tiden minskar.

Antalet tjänster som ska bemanna kontaktcenter är svårt att uppskatta. Kontaktcenter ska inte bara besvara vanliga frågor utan även till viss del handlägga ärenden. Dessa ska vara av relativt enkel karaktär men det är svårt att få en uppfattning om vad för slags ärenden det gäller. Stadsledningskontoret gör bedömningen att cirka 80-90 personer skulle behöva anställas. Om det är ett rimligt antagande är svårt att värdera.

Förvaltningen utgår ifrån att rekrytering först och främst sker genom befintlig personal som finns inom staden. Det ställs stora krav på dem som ska arbeta inom kontaktcenter. De ska ha kunskap om stadens organisation, vara serviceinriktade, erfarna inom lämpligt yrkesområde och dessutom vara språkkunniga. Rekrytera

personal tar tid varför förvaltningen anser att etableringen av Kontaktcenter Stockholm kan vara svår att genomföra inom föreslagen tidsram.

I ärendet föreslås tekniska nämndhusets växel att vara kvar intakt. Vid kommande årsskifte etableras en gemensam växel under servicenämnden för stadsdelsnämnderna och andra förvaltningar och bolag som har samma telefoniteknik. Förvaltningen utgår ifrån att bemanning av den nya växeln sker med personal från befintliga växelfunktioner.

Det framgår inte helt klart om de två växelfunktionerna som föreslås ska upphöra helt när ett telefonnummer till staden införts. Det nämns att i väntan på att önskad teknik finns tillgänglig görs en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. Tidsperspektivet för att införa ett telefonnummer sägs det inget om i ärendet.

Förvaltningen instämmer i att det är angeläget att förbättra tillgängligheten och servicen för alla som vill komma i kontakt med staden. Införande av kontaktcenter har visat sig vara ett effektivt sätt att öka servicenivån. Rekrytering av personal är dock tidskrävande och en något längre tidsplan är önskvärd för införandet av Kontaktcenter Stockholm.

Införande av kontaktcenter och en gemensam växel innebär inte att alla frågor kan lösas centralt. Stadsdelsförvaltningen kommer därför även fortsättningsvis behöva en funktion för kunna ge service till medborgarna.

Bilaga

Stadsledningskontorets förslag till Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad