



Handläggare: Cecilia Rivard
Telefon: 08-508 18 048

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2009-06-11

Förslag till införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Lena Rabe
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Överförandet ska ske successivt från 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Den gemensamma växelfunktionen ska läggas ut på entreprenad via stadens gemensamma ramavtal för telefoni. Ambitionen att ha ett telefonnummer till staden måste utredas ytterligare.

Förvaltningen anser att ett begränsat antal telefonnummer till staden är bra för att ge bästa möjliga service. Tidplanen för en gemensam växelfunktion för samtliga nämnder och bolag verkar något kort för att förändringen ska vara möjlig att genomföra av praktiska, personella och tekniska skäl.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för planering, strategi och service.

Bakgrund

I samband med att kommunfullmäktige den 3 november 2008 beslutade om införandet av ett kontaktcenter beslutades också om en gemensam växel i Stockholms stad. Etableringen skulle ske från och med den 1 maj 2009. Servicenämnden ansvarar för den nya växelfunktionen som inrättas för stadsdelsnämnderna och övriga nämnder som är anslutna till Centrex, stadens gemensamma telefoniplattform.

Antalet inkommande samtal till stadens växlar uppgår till ca 1,8 miljoner per år. Antal samtal till den externa växelfunktionen är ca 0,5 miljoner per år. Samtalsvolymen omfattar huvuddelen av facknämnderna, de bolag som avropat telefonist på distans och även så kallad "overflow" från stadsdelsnämnderna.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar utvidgas till att gälla samtliga bolag och nämnder oavsett telefonilösning och telefoniplattform. Målet är att både den inkommande och den interna telefonin ska bli mer effektiv genom att tydliggöra gemensamma riktlinjer och rutiner i staden.

Remissen i sammanfattning

Enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige ansvarar servicenämnden från och med den 1 maj 2009 för den nya växelfunktion som inrättas för de nämnder som idag omfattas av stadens gemensamma telefoniplattform, Centrex. Stadsledningskontoret förslår att detta ansvar utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag.

Servicenämnden föreslås få beställaransvaret för den gemensamma växelfunktionen. Nämnden ska också vara en sammanhållande punkt som följer stadens verksamheter och deras behov av telefonistöd utifrån kontaktcenter och gemensam växel, och omsätter detta till krav på leverantören. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 miljoner kronor 2009 för inrättandet av gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering. Nämnder och bolag kommer även i fortsättningen att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för telefoni. Kommunstyrelsen föreslås få i uppdrag att omförhandla ramavtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion för stadens samtliga

nämnder och bolag. Målet är att ta hand om den inkommande och interna telefonin mer effektivt genom att tydliggöra gemensamma riktlinjer och rutiner i staden.

Samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen är beroende av i vilken omfattning inkommande samtal kan styras till kontaktcenter. Målsättningen är att samtalsvolymen ska minska med 30 % till den gemensamma växelfunktionen. En gemensam växel innebär att samtal inte behöver kopplas om mellan olika växlar i staden. Genom större samtalsvolymen kan kostnaden per inkommande samtal sänkas. Det innebär att de nämnder som idag har avropat telefonist på distans beräknas få en kostnadssänkning.

Samtliga stadsdelsnämnder föreslås överföras i gemensam växelfunktion senast den 31 december 2009. Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder i maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten. Bolag och facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010. Tidsplanen för överförandet av nämnder och bolag till den gemensamma växelfunktionen är beroende av vilka tidsramar leverantören behöver för att tekniskt och personellt kunna ta över ansvaret för växelfunktionen. Personella konsekvenser vid överföring av befintliga växlar till gemensam växelfunktion hanteras inom respektive nämnd och bolag.

En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt. Hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en telesamordnare vid respektive nämnd och bolag.

En långsiktig ambition är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit alla kan ringa oberoende av ärende. Stadsledningskontoret anser dock att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden. Stadens bolag har framställt krav på att även i fortsättningen kunna använda sina växelnummer och bolagen ställer också krav på att kunden möts av bolagets namn. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, något som även berör kontaktcenterverksamheten, måste utredas ytterligare.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats. Servicenämnden föreslås även få i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Stadsledningskontoret vill framhålla vikten av att planer och rutiner finns för att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion i händelse av kriser, oförutsedda händelser eller andra störningar i telefonilösningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

En gemensam växelfunktion finns redan i Stockholms stad genom Centrexplattformen för de nämnder och bolag som ingår. Skillnaden med stadsledningskontorets förslag är att samtliga nämnder och bolag kommer att ingå i en gemensam telefoniplattform.

Enligt remissen kommer kontaktcenter att kunna lösa de flesta frågorna från invånare, besökare och företag. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna lösas vid den första kontakten med staden vilket kommer att avlasta den gemensamma växelfunktionen. Att få svar på en fråga via kontaktcenter kan vara tålamodsprövande då det krävs ett antal knapptryckningar innan rätt ämnesområde och instans nås.

En gemensam växelfunktion kan effektivisera samtalsflödet i viss mån och det är bra med gemensamma riktlinjer och rutiner. Däremot förloras den lokala kunskapen och kännedomen som de lokala växeltefonisterna besitter. En stor del av de inkommande samtalen till stadsdelsnämnderna är samtal som gäller sociala frågor som inte kan besvaras via kontaktcenter.

Förvaltningen ser positivt på att servicenämnden ska få uppdraget att vara en sammanhållande länk som följer stadens verksamheter och behov av telefonistöd. Uppföljningen och utvecklingen av hur telefonerna hanteras på respektive nämnd och bolag görs bäst lokalt så som föreslås i remissen.

Det finns en målsättning att samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen ska minska med 30 %. Kontaktcenter förväntas ta en del av samtalen men kontaktcenter är än så länge under uppbyggnad. Genom den större samtalsvolym som blir fallet med att växelfunktionen läggs ut på entreprenad kan kostnaden per inkommande samtal sänkas. Förvaltningar som avropat telefonist på distans kommer då att få lägre kostnader. Det nämns inte om dessa förvaltningars kostnader var lägre eller högre per samtal före övergången till telefonist på distans.

Hänvisningsdatabasen fungerar inte helt tillfredsställande idag. Uppdateringen av databasen måste bli bättre och det är grundläggande att det på varje förvaltning och bolag finns en ansvarig telesamordnare som ansvarar för arbetsuppgiften. Enhetliga regler och riktlinjer är centralt för att en gemensam växelfunktion ska fungera i hela organisationen.

För att ge alla som ringer till Stockholms stad god och snabb service är det en fördel med ett visst antal telefonnummer. Risken är stor att det blir fördröjningar för den som ringer om det endast finns ett nummer. Det blir många knapptryckningar för att nå fram till den som söks.

Enligt förslaget ska samtliga stadsdelsnämnder under hösten 2009 ha överförts till den nya gemensamma växelfunktionen. Tidsplanen för överförande verkar något kort både ur ett tekniskt och praktiskt perspektiv. Då det inte är någon verksamhetsövergång uppstår övertalighet bland befintlig personal som ska hanteras. För Farsta stadsdelsförvaltning innebär det en övertalighet om cirka en och en halv befattning.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bilaga

Stadsledningskontorets förslag till införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.