



Handläggare: Stefan Svensson
Telefon: 08-508 29 569

Till
Kommunstyrelsen

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande:

1. Ansvar för den gemensamma växelfunktionen för stadens nämnder och bolag överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla stadens befintliga avtal för telefoni för att skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad.
4. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs ansvar för gemensam växelfunktion successivt till servicenämnden.
5. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utforma nytt reglemente för servicenämnden avseende ansvar för gemensam växelfunktion.
6. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår 2009 i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med detta utlåtande.

7. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning. Eventuellt ytterligare medelsbehov 2010 får beaktas i budget för 2010.
8. Servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats.
9. Servicenämnden ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.
10. Servicenämnden ges i uppdrag att teckna avtal med stadens nämnder och bolag avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering.
11. Servicenämnden ges i uppdrag att bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbud och prismodell avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med detta utlåtande.

Irene Lundquist Svenonius
Stadsdirektör

Staffan Ingvarsson
Stabschef

Anette Holm
IT-direktör

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera tele-

fonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd och vägledning oberoende av ärende. Stadsledningskontoret anser dock, att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

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

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 i samband med ärendet om översyn av stadens administration, att ge kommunstyrelsen i uppdrag att efter utvärdering av befintliga kontaktcenter, återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden i enlighet med de förslag som redovisades i ärendet (Dnr 036-1139/2008). I ärendet beslutades även om ett nytt reglemente för servicenämnden som innebär att nämnden från och med den 1 maj 2009 ska svara för den nya växelfunktion, som inrättas för stadsdelsnämnderna och för de övriga nämnder, som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform (Centrex).

Inrättandet av *kontaktcenter* för Stockholm innebär att stadens invånare, företag och besökare enkelt kommer att få svar, råd och vägledning i frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna lösas vid första kontakten med staden. Kontaktcenter ska därmed lösa inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare i organisationen.

En gemensam *växelfunktion* svarar för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet och handläggare.

Antalet inkommande samtal till stadsdelsnämndernas befintliga växlar uppgår till ca 1,8 miljoner samtal per år. Antal samtal till den externa växelfunktionen "telefonist på distans" är i dag ca 0,5 miljoner per år. Denna samtalsvolym omfattar

huvuddelen av facknämnderna, de bolag som har avropat telefonist på distans samt så kallad "overflow" från stadsdelsnämnderna.

Ärendet

Nuvarande telefonlösningar och växelfunktioner

En av stadsdelsnämnderna har redan idag lagt ut växelfunktionen på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma telefoniavtal. Vidare har en annan stadsdelsnämnd upphandlat växelfunktion i kombination med administrativa kontorstjänster, utanför stadens gemensamma telefonlösning. De flesta stadsdelsnämnder har växelfunktion i egen regi, men har avropat växelfunktion på entreprenad för så kallad "overflow", dvs då kön till den egna växeln blir "för lång" då samtal kopplas över till den externa växeln. Tre stadsdelsnämnder, Normalm, Östermalm och Kungsholmen, har etablerat en gemensam växelfunktion i egen regi. Dessutom köper servicenämnden sin växelfunktion från Södermalms stadsdelsnämnd.

Stadsledningskontorets växelfunktion (inkluderande Kommunupplysningen och stadshuset med annex) är sedan tidigare utlagd på entreprenad genom separat upphandling.

De facknämnder som ingår i stadens gemensamma telefonlösning, med undantag av facknämnderna i Tekniska Nämndhuset, har alla sin växelfunktion på entreprenad.

Tekniska Nämndhusets växel drivs i egen regi och har en annan telefoniplattform. Växeln har sju förvaltningar och tre bolag anslutna, vilket motsvarar en samtalsvolym om ca 500 000 samtal per år. Växeln ansvarar även för telesamordnarrollen för ett flertal förvaltningar.

Då det gäller bolagen är förhållandena mer varierande. Alla bolag utom tre har avropat telefoni inom stadens gemensamma lösning. Av dessa har några växelfunktionen på entreprenad, medan andra driver växeln i egen regi.

Bolagen som ej ingår i den gemensamma lösningen har alla sin egen växelfunktion både tekniskt och organisatoriskt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets IT-avdelning i samråd med serviceförvaltningen. Förslaget har behandlats i styrgruppen för projektet om införande av gemensam växelfunktion, där representant från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar, serviceförvaltningen samt stadsledningskontorets IT-avdelning ingår.

Inrättande av gemensam växelfunktion för nämnder och bolag har informerats om i Cesam 2009-03-17. Ärendet har förhandlats i Cesam 2009-04-14.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Ansvar för telefonifrågor

Enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige (Dnr 036-1139/2008) svarar 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 föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag.

Stadsledningskontoret föreslår fortsättningsvis ansvara för stadens strategiska och övergripande telefonilösningar.

Servicenämnden får enligt förslag i detta ärende beställaransvaret för den gemensamma växelfunktionen. Servicenämnden ska löpande följa leveransen, både till dess omfattning, kvalitet och kostnad och ansvarar också för den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt för verkställande av förändringar såsom avtal om nya tjänster. Servicenämnden är också den sammanhållande punkt, som följer stadens verksamheter och deras behov av telefonistöd utifrån kontaktcenter och gemensam växel och omsätter detta till krav på leverantören. Servicenämnden ska även i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbudet avseende gemensam växelfunktion.

Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår 2009 i samband med 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. I ansvaret ingår också att följa upp avtal och användning, utvärdera telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service samt löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information.

Gemensam växelfunktion på entreprenad

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla ramavtalet för att ta fram förut-

sättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande 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 till den gemensamma växelfunktionen kommer att minska med 30 %. Den minskade samtalsvolymen uppnås bl a genom inrättande av Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter samt färre interna samtal till växelfunktionen. En gemensam växel innebär att samtal inte behöver kopplas om mellan olika växlar i staden.

Genom omförhandling av stadens befintliga avtal för telefoni skapas förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad. Genom större samtalsvolym kan kostnaden per inkommande samtal sänkas, vilket innebär att de förvaltningar som idag har avropat telefonist på distans beräknas få en kostnadssänkning.

Successivt överförande

Tidplanen för att inrätta den gemensamma växelfunktionen på entreprenad innebär i korthet följande. Samtliga stadsdelsnämnder ska överföras i gemensam växelfunktion senast 2009-12-31. Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten 2009. De facknämnder som redan i dag avropat växelfunktion på entreprenad ingår därmed i den gemensamma växelfunktionen från 1 maj 2009. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

I samband med att stadsledningskontorets växel överförs till gemensam växelfunktion, överförs också ansvaret för Kommunupplysningen till servicenämnden.

Tidplanen 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.

Servicenämnden ska i samråd med leverantören och respektive nämnd och bolag fastställa en slutlig anslutningsplan.

Arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter, som i dag utförs av växeltelefonister, måste hanteras inom respektive nämnder och bolag. Personella konsekvenser vid överföring av befintliga växlar till gemensam växelfunktion hanteras inom respektive nämnd och bolag.

Gemensam telefoniplattform

En gemensam växelfunktion kräver en gemensam teknisk telefoniplattform för samtliga ingående nämnder och bolag. Här ingår också att alla har en och samma hänvisningsdatabas.

För nämnder och bolag, som i dag har en annan teknisk telefoniplattform än stadens gemensamma telefonlösning, måste först nuvarande avtal avslutas. Därefter kan avrop på stadens gemensamma telefoniplattform göras och dessa nämnder och bolag inkluderas i den gemensamma växelfunktionen.

En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt. Detta arbete måste vara en prioriterad uppgift. Hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare, på respektive nämnd/bolag. Stadsledningskontoret kommer att ta fram regler och riktlinjer för hänvisningsdatabasen och ansvaret för dess information.

Ett eller flera telefonnummer till staden

Även om ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende, anser stadsledningskontoret att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, Äldredirekt, har i dag ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt. Berörda nämnder och bolag kommer vid realisering av gemensam växelfunktion att behålla sina telefonnummer, i första hand under en övergångsperiod. 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.

Erfarenheter från andra stora organisationer inom offentlig sektor visar också att det krävs fler ingångar (telefonnummer) för att ge god service med hög tillgänglighet. En viktig utgångspunkt är att göra det enkelt och tydligt för kunden.

Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Medborgarsupport för e-tjänster

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats. Frågor om e-legitimation, inloggning samt tekniska frågor besvaras i dag av extern helpdesk. Stadsledningskontoret omförhandlar detta avtal i samråd med serviceförvaltningen och e-tjänstprogrammet.



Synpunktshantering

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. Den lösning som valts för handläggarsöd i kontaktcenter bedöms kunna utvecklas för att på ett effektivt sätt hantera synpunkts- och klagomålshantering.

Beredskap vid kriser och oförutsedda händelser

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.