



Handläggare:

Roger Adolfsson

Agnetha Styrwoldt-Alfheim

Till

Utbildningsnämnden

2008-08-21

Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen.

Förslag till beslut

Förvaltningen föreslår utbildningsnämnden att besluta följande.

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Omedelbar justering.

Thomas Persson

Direktör

Agnetha Styrwoldt-Alfheim

Avdelningschef

Administrativa avdelningen

Sammanfattning

Utbildningsförvaltningen anser att Kontaktcenter Stockholm kommer, på ett positivt sätt, att bidra till bilden av en storstad i världsklass. Detta genom att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kan få råd och vägledning i frågor av allmän art.

Att inom ramen för Kontaktcenter Stockholm också kunna hantera frågor/ärenden som berör stadens skolmarknad är ett viktigt steg för att öka tillgängligheten för elever, föräldrar och andra intressenter, men också för att nå visionen om en skola i världsklass.

I och med inrättandet av serviceförvaltningen samt den kommande centraliseringen av växel/telefoni och IT anser utbildningsförvaltningen att ett gemensamt kontaktcenter som ger service åt alla slags verksamheter borde bli kostnadseffektivt.

Utbildningsförvaltningen vill i sammanhanget dock understryka vikten av att man vid genomförandet av kontaktcenter beaktar förvaltningens synpunkter;

- För att upprätthålla en hög kvalitet inom Kontaktcenter Stockholm är det angeläget att ansvarsfördelningen mellan kontaktcentret och förvaltningarna görs tydlig samt att ett kontinuerligt arbete bedrivs vad gäller kvalitetssäkring och utveckling.
- Då ekonomiska underlag saknas, kan utbildningsförvaltningen inte ta ställning till förslaget i sin helhet avseende såväl budget som kostnader. En nytto- och kostnadskalkyl bör därför snarast tas fram för att påvisa hur Kontaktcenter Stockholm påverkar de enskilda förvaltningarnas ekonomi samt att också fördelningsmodellerna – kostnader för telefoni/IT-tjänster/system - ses över före själva genomförandet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av den administrativa avdelningen i samarbete med förvaltningens samtliga avdelningar. Utbildningsförvaltningens handikappråd har informerats om ärendet.

Bakgrund

Utbildningsförvaltningen har fått en remiss från kommunstyrelsen ”Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad”. Kontaktcenter Stockholm inrättas fr.o.m. 1 september 2008 och en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 januari 2009 inom servicenämnden.

Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden:

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter som genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd. Våren 2005 startade Bromma kontaktcenter och under hösten 2005 togs ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i drift. Projekten startades efter att en stor del av telefon-samtalen till stadsdelen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten låg på cirka 40 %. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

Införandet av kontaktcenter Stockholm med Äldre direkt, som startade den 1 juli 2008, är en fortsättning av de två pilotprojekten. Projekten har visat att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande samtal. Den genomsnittliga svarsfrekvensen på inkommande samtal ligger över 90 %.

Stockholms stad har beslutat att göra en stor satsning för att erbjuda invånarna ett större utbud av olika slags tjänster via olika kanaler. Genom att öka kommunikation via e-post,



telefon, sms och webb avser staden att minska antalet besök till de olika förvaltningarna. Ambitionen är att genom ökad användning av olika e-tjänster effektivisera och göra besparingar samtidigt som tillgängligheten ska öka.

I ett kontaktcenter ska utbildad personal inom olika verksamhetsområden ta hand om och lösa ärenden direkt istället för att koppla vidare i organisationen. Kontaktcenter ses som ett medel att

- Frigöra resurser för handläggarna på stadens förvaltningar, som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser.
- Effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten i syfte att skapa enhetlig och ökad svarsfrekvens. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras direkt i kontaktcenter.
- Förenkla och effektivisera kontaktvägar till kommunens invånare, företag och besökare.

Utbildningsförvaltningens synpunkter

Utbildningsförvaltningen anser att Kontaktcenter Stockholm kommer, på ett positivt sätt, att bidra till bilden av en storstad i världsklass. Detta genom att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kan få råd och vägledning i frågor av allmän art.

Utbildningsförvaltningens verksamhet omfattar idag service och stöd till cirka

- 120 000 elever och dess vårdnadshavare
- 16 000 anställda i 170 kommunala skolor och central förvaltning
- Över 300 fristående skolor och övriga enskilt drivna verksamheter

Att inom ramen för Kontaktcenter Stockholm också kunna hantera frågor/ärenden som berör stadens skolmarknad är ett viktigt steg för att öka tillgängligheten för elever, föräldrar och intressenter, men också för att nå visionen om en skola i världsklass.

I och med inrättandet av serviceförvaltningen och den kommande centraliseringen av växel/telefoni och IT anser utbildningsförvaltningen att ett gemensamt kontaktcenter som ger service åt alla slags verksamheter borde bli kostnadseffektiv.

För att upprätthålla en hög kvalitet inom Kontaktcenter Stockholm är det angeläget att ansvarsfördelningen mellan kontaktcentret och förvaltningarna görs tydlig samt att ett kontinuerligt arbete bedrivs vad gäller kvalitetssäkring och utveckling. Så exempelvis behövs bred kompetens bland kontaktcentrets handläggare vad gäller frågor som rör statlig respektive landstingskommunal verksamhet.

Som ett led i arbetet med en skola i världsklass har utbildningsförvaltningen påbörjat en förändring av telefonistrukturen för att utveckla telefonitjänster och för att öka svarsfrekvensen och anträffbarheten till förvaltningens handläggare.



Förvaltningen är bland annat därför angelägen om att påpeka vikten av att man i samband med genomförandet av Kontaktcenter Stockholm kompletterar telefontjänsterna med e-postadresser och texttelefon, för dem som inte kan använda så kallad taltelefon. Viktigt är också att detta tydligt anges i stadens informationsmaterial och annonsering

Utbildningsförvaltningen vill att även nedanstående punkter beaktas vid genomförande av Kontaktcenter Stockholm:

- Att gränsdragningen för ansvar och roller i förhållande mellan stadsledningskontoret, utbildningsförvaltningen, serviceförvaltningen, skolorna och externa leverantörer definieras och förtydligas.
- Att en nytto- och kostnadskalkyl tas fram för att påvisa hur kontaktcenter påverkar de enskilda förvaltningarnas ekonomi.
- Nya prislistor/fördelningsnycklar kan leda till behov av justeringar i nämndernas budgetramar.
- Enskilda förvaltningar, avdelningar eller enheter måste kunna beställa specifika telefonlösningar som svarsgrupper, hänvisningar, tonval med mera efter införandet av en gemensam växelfunktion.
- Behovet av användarstöd och support av teknisk karaktär för åtkomsten av stadens e-tjänster.
- Vikten av kontinuitet för tillgänglighet, stöd och service vid en eventuell kris och katastrof.

Bilagor

Bilaga 1. Angående remissen om ”Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad”, Dnr 08-041/1911. Stadsledningskontoret, Anneli Hilmersson