

Inger Johansson Kjaerboe
08-508 29 270

Till
Finansroteln

Dnr 036-1139/2008: Remissyttrande avseende Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Finansroteln har remitterat *Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad* till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat remissen till samtliga bolag för synpunkter.

Underremiss

Svenska Bostäder ser Kontaktcenter Stockholm som ett positivt initiativ för möta många av de generella frågor som Stockholmsarna har, t ex hur man söker bostad i staden. Vid den typen av generella frågor skulle Kontaktcenter både kunna avlasta Svenska Bostäder och ge en väl sammanhållen bild till en bostadssökande el dyl. Svenska Bostäders uppfattning är att en gemensam växel för stadens bolag och förvaltningar går stick i stäv med den lokala, personliga kontakt som bolaget eftersträvar. Bolaget eftersträvar så få nivåer som möjligt, och information som gör att man direkt kommer i kontakt med den medarbetare frågan berör. För Svenska Bostäder, där en majoritet av samtalen kommer från befintliga hyresgäster, ger det bäst möjlighet att ge god service (*bilaga 1*).

Familjebostäder anser att det är en klar försämring att hänvisa bolagets hyresgäster till en kontaktcenterorganisation med sina ärenden. Verksamhetens karaktär kräver kontakter på olika nivåer inom bolaget eftersom det handlar om att hitta den bästa lösningen för kunden i varje specifikt fall. Att vara nära kunden är avgörande. Den fråga som skulle vara lämplig att hantera inom ramen för ett kontaktcenter är lokalerbjudanden. Företagare och andra som är ute efter kontors- eller butikslokaler får då tillgång till hela stadens utbud (*bilaga 2*).

Stockholms hem skriver i sitt remissvar att flertalet av samtalen som kommer till bolagets växel rör felanmälning, vilket verksamheten är organiserad för åtgärder dygnet runt. Övriga samtal är relaterade till de normala processer som finns inom ett fastighetsbolag eller rör bostadsförmedling och dessa hänvisas redan idag genom talsvarsinformation till bostadsförmedlingen. Bolaget anser att ett gemensamt kontaktcenter synes försämma och fördröja åtgärden för felavhjälpning utan att ge några större fördelar för bolagets kunder. Den stora samtalsmängden till bolaget kräver väl fungerande teknisk plattform och bolaget avser att under året uppgadera tekniken för att förbättra tillgängligheten. Om staden redan nu har upphandlat en effektiv plattform för ett kontaktcenter så ansluter bolaget gärna till den tekniska lösningen. Den föreslagna gemensamma lösningen med en teknisk plattform för staden och gemensamt svarsställe skulle innebära avsevärda fördelar för Stockholms hem, som då inte behöver hålla egen växelpersonal och inte heller ha ansvaret för en egen växel. Vidare vill

bolaget påpeka att många av kunderna som kontaktar bolaget via telefon i stället för e-post är till åren komna. Ett gott bemötande är därför A och O. Vid upprättandet av ett gemensamt svarsställe är det därför av största vikt att bemanningen sker med personal som talar god svenska och är väl insatta i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar (*bilaga 3*).

SISAB ser positivt på att det inom servicenämnden inrättas ett gemensamt Kontaktcenter Stockholm för stadens nämnder och bolag samt en gemensam växel. Detta är ett positivt beslut för en förbättrad service och tillgänglighet i enlighet med Vision 2030 (*bilaga 4*).

Stokab välkomnar förslaget att inrätta ett kontaktcenter varvid växelfunktionerna i staden kan samordnas. Denna åtgärd bidrar till ökad tillgänglighet och därmed förbättrad service till stadens medborgare och företag. Samordningen är även en väsentlig del i att kunna effektivisera de administrativa funktioner som kontaktcentret tjänar (*bilaga 5*).

Stockholm Parkering delar uppfattningen om att de ärenden som kan hanteras av ett kontaktcenter bör vara av mindre komplicerat slag så att innevånarna kan bemötas på samma sätt. Speciellt rationellt kan ett sådant förfarande bli med ärenden av likartat slag som berör exempelvis stadsdelsförvaltningarna. För ärenden av lite mer komplicerat slag kan upplevelsen bli den att man måste passera ytterligare ett steg om ärendet först måste gå via ett kontaktcenter på väg till ansvarig tjänsteman. Därför bör noggranna analyser föregå beslutet om var skiljelinjen mellan olika ärendetyper ska gå. Bolaget bedömer att ett centralt kontaktcenter i de flesta fallen skulle medföra ett extra mellanled för kunden och därmed också en försämrad service. De frågeställningar som bolaget hanterar kräver ett alltför stort specialistkunnande som svårligen skulle kunna samordnas med andra bolag/förvaltningar (*bilaga 6*).

Stockholm Business Region är positiv till stadens satsning på att inrätta kontaktcenter. Det ligger helt i linje med SBR-koncernens huvuduppdrag – att tillhandahålla en god service till företagare och besökare. Stockholm Business Region vill dock betona vikten av ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm och Stockholm Business Regions service- och lotsfunktion för företagare och evenemangsarrangörer. Till lotsen kan företagare vända sig för att få hjälp om frågor eller problem uppstår i olika typer av etablerings- och expansionsfrågor. Det är viktigt att det finns ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm, förvaltningarna i tekniska nämndhuset och Stockholm Business Region. Bolaget medverkar gärna i det fortsatta arbetet med uppbyggnaden av Kontaktcenter Stockholm. Bolaget vill även informera att det ingår i den grupp som tillsammans med stadsledningskontoret och berörda förvaltningar ska utveckla en e-lots på webben. E-lotsen kommer att fungera som ett bra stöd för Kontaktcenter Stockholm (*bilaga 7*).

S:t Erik Markutveckling har inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet då bolaget idag har en liten organisation utan någon egen växel eller motsvarande. Om bolagets egen organisation på sikt förändras, kommer införandet av Kontaktcenter naturligtvis att beaktas (*bilaga 8*).

Koncernledningens synpunkter

Kommunfullmäktige har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har nu

stadsledningskontoret, inom ramen för e-förvaltning, utrett införandet av kontaktcenter i Stockholms stad.

I beslut avseende ”Översyn av stadens administration”, fick kommunstyrelsen under våren 2007 i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Syftet med en kontaktcenterorganisation är att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt ska få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Kontaktcenter föreslås handlägga mindre komplicerade ärenden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår även att avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

Såväl Stockholms Stadshus AB som flertalet bolag är positiva till förslaget och välkomnar en samordning av frågor av enklare karaktär där Stockholms invånare och andra intressenter kan bemötas på ett enhetligt sätt och få en snabb hantering av sina ärenden. Koncernledningen delar även stadsledningskontorets uppfattning att förslaget om en gemensam växel skulle ge ytterligare förutsättningar för en effektivare hantering av allmänhetens frågor.

De bolag som har långvariga kundrelationer som t ex hyresgäster eller hanterar vissa ärendena som kräver specialkunskap, har i sina remissvar betonat att det är viktigt för kunden att kontaktcenter inte uppfattas som ett extra mellanled för att nå ansvarig handläggare. Enligt koncernledningens mening är det inte lämpligt eller effektivt att ett kontaktcenter ska hantera t ex hyresgästkontakter.

Mot bakgrund av framkomna synpunkter vill Stockholms Stadshus AB betona vikten av att en analys genomförs i vilken berörda förvaltningar/bolag och Stockholm kontaktcenter kommer överens om gränssnittet och avtalar om detta. I detta sammanhang är förankringsarbetet för bolagen viktigt med tanke på att bolagskoncernen inte varit representerade i tidigare försöksverksamhet med kontaktcenter.

Stockholms Stadshus AB delar också uppfattningen att utvecklingen av kontaktcenter bör ses som en del av övriga projekt inom e-strategin. Syftet med en samordning är att det för närvarande sker en snabb utveckling av E-tjänster vad gäller såväl användningsområden som teknik. Detta kommer i förlängningen att påverka och förändra vår kommunikation med stadens invånare och övriga intressenter.

Stockholm som ovan

Irene Lundquist Svenonius

Bilagor

Bilaga 1: Remissvar från AB Svenska Bostäder

Bilaga 2: Remissvar från AB Familjebostäder

Bilaga 3: Remissvar från AB Stockholmshem

Bilaga 4: Remissvar från Skolfastigheter i Stockholm AB

Bilaga 5: Remissvar från Stokab

Bilaga 6: Remissvar från Stockholm Parkering AB

Bilaga 7: Remissvar från Stockholm Business Region AB

Bilaga 8: Remissvar från S:t Erik Markutveckling AB



Dnr SB: 08-0346
Datum: 2008-06-26

Sara Feinberg
Stockholms Stadshus AB
105 35 Stockholm
Samt elektroniskt till:
REMISS_SHUS@s-husab.stockholm.se

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Remiss från Finansroteln, Stockholms Stadshus
Diarienummer: 001139/2008

Synpunkter från AB Svenska Bostäder

Bakgrund

Sedan 2007 använder Svenska Bostäder samma tekniska lösning för telefoni som flera av Stockholms stads övriga förvaltningar och bolag. Genom stadens ramavtal med TietoEnator, nyttjar vi Telias Centrex-lösning för såväl fast som mobil telefoni.

Svenska Bostäders huvudväxel och reception ligger på huvudkontoret i Vällingby. Totalt har företaget cirka 60 000 inkommande samtal per månad. Av dem går cirka 10 000 via huvudväxeln i Vällingby. I enlighet med vårt decentraliserade arbetssätt går större delen av samtalen direkt till den person eller den funktion som är berörd.

En nyligen genomförd telefonkvalitetsundersökning (april 2008) visar att 54 procent av våra inkommande samtal besvaras av rätt person direkt. Ytterligare 28 procent lämnade ett röstmeddelande hos rätt person och 8 procent fick besked om skäl till personens frånvaro via telefonist.

Arbetssätt

Svenska Bostäders organisation och arbetssätt är decentraliserat och bygger på en nära, vardagskontakt mellan hyresgäst och den bovärd/miljövård som arbetar i det egna bostadsområdet. Lokalt finns också områdeskontor som administrerar bostads- och lokaluthyrning, ekonomi etc.

En övervägande majoritet av våra samtal kommer från någon av våra 90 000 hyresgäster eller från någon av våra många entreprenörer.

En förutsättning för att kunna ge god service och svara på hyresgästernas frågor är att såväl bovärderna som övriga medarbetare i området har mycket god lokal kännedom och närvaro. För att kunna hjälpa en hyresgäst måste man ofta ha specifik kunskap om förhållandena i ett visst trapphus, känna till utrustning och material i en specifik lägenhet, veta när olika gårdsmöten äger rum etc. Denna kunskap bygger på erfarenhet och kan bara till viss del hittas i sökbara IT-system.

En stor del av bovärdens samtal handlar också om att hyresgästen vill göra en så kallad felanmälan, det vill säga påtala ett fel eller en brist i den egna lägenheten, i fastighetens allmänna utrymmen eller på gården och att man vill ha respons på när felet kan åtgärdas.

Utlåtande – Kontaktcenter Stockholm

Svenska Bostäder ser Kontaktcenter Stockholm som ett positivt initiativ för möta många av de generella frågor som Stockholmare har. Där kan de t ex snabbt få en sammanhållen bild av hur man söker bostad i staden, hur kösystemen fungerar i olika bolag och hos bostadsförmedlingen, var det byggs nya bostäder och var det finns störst möjlighet att hitta en ledig bostad just nu.

Vid den typen av generella frågor skulle Kontaktcenter både kunna avlasta Svenska Bostäders personal och ge en väl sammanhållen bild till en bostadssökande el dyl..

På Svenska Bostäders webbplats finns generell information av den typ som bostadssökande ofta efterfrågar. Samma information skulle kunna fungera som underlag för personalen i Kontaktcenter Stockholm. Om ytterligare informationsvägar behövas har vi naturligtvis möjlighet att förse Kontaktcenter löpande med uppdaterad information efter behov.

Utlåtande – Gemensam växel

Svenska Bostäders uppfattning är att en gemensam växel för stadens bolag och förvaltningar går stick i stäv med den lokala, personliga kontakt som vi eftersträvar med våra hyresgäster.

Även om det tekniskt sett är relativt enkelt att slå ihop vår växeln med andra förvaltningars och bolags i staden, menar vi att det skulle skapa ytterligare en kontaktnivå för våra hyresgäster.

Vi eftersträvar istället så få nivåer som möjligt, och information som gör att man direkt kommer i kontakt med den medarbetare frågan berör. För ett bolag som vårt, där en majoritet av samtalen kommer från befintliga hyresgäster, ger det bäst möjlighet att ge god service. Undersökningar visar att vår tillgänglighet är relativt god. Vid årsskiftet 2008/2009 avskaffar vi telefontider helt vilket ger oss goda förhoppningar om att öka våra tillgänglighet ytterligare.

AB Svenska Bostäder

Sandra Plavinskis
Informationschef

Eva Sporrang
Funktionsansvarig Telefoni



Remiss

DATUM
2008-06-17
Dnr 2008/0499

KONTAKTPERSON
Björn Jacobson
VD-staben
08-737 24 46

Yttrande över förslag till etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Bakgrund

I beslutet 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens organisation, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärdering av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter (KC). Förstudien genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd och avslutades den 25 mars 2004. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var på ca 40 %. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

En fördjupad analys genomfördes sedan i Bromma. Därefter sattes ett kontaktcenter upp, vilket nu har varit i drift sedan april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005.

Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Ärendet

Kommunfullmäktige i Stockholm stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har nu, inom ramen för e-förvaltning, införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts av stadsledningskontoret.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska

kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

AB Familjebostäders synpunkter

Familjebostäder utgår ifrån att ambitionen om att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företagare och besökare kan ringa oberoende av ärende inte innebär att alla bolag och förvaltningar ska tvingas in i en gemensamt upphandlad telefonlösning. Bolaget har tidigare varit en del i den av staden centralupphandlade telefonlösningen, men valde inför den senaste centrala upphandlingen att söka en egen lösning på grund av dåliga erfarenheter. För en liten organisation som Familjebostäder gick det inte att inom ramen för den gemensamma upphandlingen få gehör för bolagets specifika behov.

Bolaget har nu på egen hand upphandlat telefoni och växeltjänster från Telenor i ett avtal som löper fram till 2010-03-31. Avtalet innebär att mobiltelefon är mottagningsenhet för både den fasta nummerserien som mobiltelefonnumret. Detta för att öka medarbetarnas tillgänglighet och underlätta för hyresgästerna att komma i kontakt med rätt person. Genom den nya telefonlösningen har svarsfrekvensen ökat markant och kundnöjdheten hos våra hyresgäster kraftigt förbättrats.

Att hänvisa våra hyresgäster att gå via en kontaktcenterorganisation med sina ärenden innebär enligt bolagets uppfattning en klar försämring. I frågor som rör felanmälan, tillval i lägenhetsunderhåll, bostadsbyte och hyresjuridiska frågor har, enligt bolagets uppfattning, ett kontaktcenter uppenbart och tydligt sämre förutsättningar att lösa uppgiften. Verksamhetens karaktär kräver kontakter på olika nivåer inom bolaget eftersom det handlar om att hitta den bästa lösningen för kunden i varje specifikt fall. Att vara nära kunden är avgörande. Bolaget har i samband med upphandlingen av Telenor köpt ut sin gamla mobilnummerserie från Tele 2 för att göra det möjligt att ha mobilnummer som är identiska med de fasta numren. Tanken att lansera ett nytt gemensamt nummer för hela staden är av denna anledning inte särskilt lämpligt.

Familjebostäder har ingen egen bostadskö för personer som idag inte är hyresgäster hos bolaget. All förmedling av bostäder till nya hyresgäster sker genom bostadsförmedlingen.

Den fråga som skulle vara lämplig att hantera inom ramen för ett kontaktcenter är lokalerbjudanden. Genom kontaktcentret kan företagare och andra som är ute efter kontors- eller butikslokaler få tillgång till hela stadens utbud. Att teckna kontrakt m. m. hanteras självfallet av respektive lokalägare.

Beslut

Som svar på remissen överlämnas och återopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling
Verkställande direktör

18 juni 2008

Dnr 2008-0743

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad, dnr 001139/2008

Med anledning av rubricerad remiss får Stockholmshem avge följande svar.

Stadsledningskontoret föreslår att gemensamt kontaktcenter för stadens verksamheter inrättas så att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kan få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden.

Det stora flertalet av samtalen som kommer till Stockholmshems **växel**, cirka 150 000 per år, är relaterade till boendet och de allra flesta, cirka 120 000 rör felanmälningsfrågor. Av dessa är cirka 17 000 är akuta och kräver omedelbara insatser. Stockholmshems verksamhet är organiserad för åtgärder dygnet runt via den centrala felanmälan på ordinarie arbetstid och med hjälp av larmcentral för åtgärder under icke kontorstid. Denna larmcentral hanterar ca 30 000 samtal/år och leder och fördelar arbetet under jourtid till våra servicebilar. Våra hyresgäster har idag möjlighet att anmäla fel dels via vår centrala felanmälan och dels via Internet.

De övriga samtal som inkommer till företaget är mestadels relaterade till de normala processer som finns inom ett fastighetsbolag. Relativt många samtal till vårt växelnnummer rör bostadsförmedling från icke hyresgäster som rent allmänt söker bostad och dessa hänvisas redan idag genom talsvarsinformation till bostadsförmedlingen. Ett **gemensamt kontaktcenter** med ett ingående telefonnummer för samtliga förvaltningar och bolag synes försämrade och fördröja åtgärden för felavhjälpning inom våra fastigheter utan att ge några större fördelar för externa kunder.

Med den stora samtalsmängd som inkommer till företaget krävs en väl fungerande teknisk plattform för att väntetiderna för kunderna inte skall bli för långa och vi avser att under året uppgradera vår tekniska plattform för att förbättra tillgängligheten för våra kunder. Om staden redan nu har upphandlat en effektiv plattform för ett kontaktcenter så ansluter vi gärna till denna tekniska lösning.

Stockholmshem har idag en MD 110 växel med version MX-one TSW och DNA 5.4, vårt avtal med Telia löper fram till 2010-12-31. Den föreslagna gemensamma lösningen med en teknisk plattform för staden och **gemensamt svarsställe** skulle innebära avsevärda fördelar för

Stockholmshem som då inte behöver hålla egen växelpersonal och inte heller ha ansvaret för en egen växel.

Stockholmshem är en utpräglad serviceorganisation som verkar inom den konkurrensutsatta lokal- och bostadssektorn. Många av våra kunder som kontaktar oss via telefon i stället för e-post eller hemsidan ofta till åren komna. Ett gott bemötande av våra kunder är därför A och O. Vid upprättandet av ett gemensamt svarsställe är det därför av största vikt att bemanningen sker med personal som talar god svenska och är väl insatta i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Pelle Björklund

Dnr: 608-2008

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg

105 35 STOCKHOLM

Stockholm 2008-06-17

Remissen om förslag till Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad, dnr 036-1139/2008

Kommunstyrelsen genom finansroteln har remitterat rubricerade förslag till bland annat Stockholms Stadshus AB, som i sin tur tillställt SISAB en underremiss. SISAB får med anledning härav framföra följande.

SISAB ser positivt till att det inom servicenämnden inrättas ett Kontaktcenter Stockholm från och med den 1 september 2008 för stadens nämnder och bolag samt en gemensam växel från och med 1 januari 2009. Detta är ett positivt beslut för en förbättrad service och tillgänglighet i enlighet med Vision 2030.

Ett kontaktcenter med en gemensam växel inom staden medför bland annat att SISAB kommer att utarbeta bra rutiner och kontaktvägar mellan Kontaktcenter Stockholm och bolaget. Det bedöms lämpligt att SISAB, liksom övriga nämnder och bolag, noggrant beskriver sin roll och sitt ansvarsområde för Kontaktcenter Stockholm i syfte att medborgarnas förstakontakt med centret resulterar i kortare vägar till berörd tjänsteman och funktion i bolaget.

Med vänlig hälsning

Skolfastigheter i Stockholm AB

Johan Castwall



Remissvar

Sida	13(20)
Datum	2008-06-09
Diariennr	14-0819/08
Handläggare	Marguerite Sjöström- Josephson Michael Buch
Versionsnr	1.0
Godkänd av	VD

Yttrande över Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisationen i Stockholms stad

Stokab välkomnar förslaget att inrätta ett kontaktcenter varvid växelfunktionerna i staden kan samordnas fr.o.m. 1 september 2008. Denna åtgärd bidrar till ökad tillgänglighet och därmed förbättrad service till stadens medborgare och företag. Samordningen är även en väsentlig del i att kunna effektivisera de administrativa funktioner som kontaktcentret tjänar.

Ett andra steg i denna utveckling skulle kunna vara att utreda förutsättningarna för ett införande av IP-telefoni för Kontaktcenter Stockholm. Avsikten skulle vara att skapa en integration mellan data, telefoni och verksamhetssystem av olika slag. Informationen i stadens datasystem skulle då kunna nyttjas i kontakterna med medborgare och näringsliv såväl via "nätet" som via telefon.

2008-06-10

Stadsledningskontoret
Stadshuset

Yttrande över remiss Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm, Dnr 036-1139/2008

Stockholm Parkering har fått rubricerade ärende på remiss och vill med utgångspunkt från sitt verksamhetsansvar framföra följande synpunkter.

Bolaget delar uppfattningen om att de ärenden som kan hanteras av ett kontaktcenter bör vara av mindre komplicerat slag så att innevånarna kan bemötas på samma sätt och hanteringen bli enhetlig. Speciellt rationellt och serviceinriktat kan ett sådant förfarande bli med ärenden av likartat slag som berör exempelvis stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvar. Sannolikt kommer innevånaren i sådana fall att uppleva både att de lättare får kontakt och sparar tid.

För ärenden av lite mer komplicerat slag och som kräver mer sakkunskap kan upplevelsen bli den att man måste passera ytterligare ett steg om ärendet först måste gå via ett kontaktcenter på väg till ansvarig tjänsteman. Därför bör noggranna analyser föregå beslutet om var skiljelinjen mellan olika ärendetyper ska gå mellan fackorgan och kontaktcenter.

Bolaget har omfattande kontakter med allmänheten som till en alldeles övervägande del består av att man vill hyra parkeringsplats, överklaga en kontrollavgift eller göra en felanmälan. Kunden erbjuds därvid flera alternativ. Man kan under kontorstid ringa eller personligen besöka huvudkontoret, maila eller använda sig av bolagets hemsida där man bl a kan anmäla intresse för att hyra plats, överklaga en kontrollavgift, skaffa autogiro eller felanmäla. Hemsidan innehåller även "Mina sidor" med information om fakturor, avtal och där man också kan beställa extra nycklar eller anmäla adressändringar mm.

Om kunden väljer att ringa svarar en telefonist/receptionist som beroende på ärendets art kopplar samtalet till lämplig "slinga" som betjänas av kundtjänstpersonal med god lokalkännedom. Vid personligt besök ser telefonisten/receptionisten till att kunden får träffa en sakkunnig handläggare. När det gäller uthyrning av plats eller överklagande av en kontrollavgift vill kunden som regel diskutera den situation som gäller på aktuell plats. De som redan hyr plats eller som har fått en kontrollavgift har tillgång till telefonnumret till rätt slinga. Telefonisten/receptionisten är också en del av kundtjänst och handlägger bl a kontrollavgiftsärenden.

För att kunna hantera ovan nämnda kontakter med allmänheten och ge en god service har bolaget vidare valt att utveckla ett antal IT-system som är specialanpassade till och starkt integrerade med den verksamhet som bolaget bedriver. Detta gäller såväl ekonomisystem som

system för att hantera uthyrning, kontrollavgifter och felanmälan mm. Exempelvis måste varje felanmälan kunna bedömas och prioriteras efter svårighetsgrad innan den via SMS går ut till ansvarig serviceman på fältet för åtgärd.

Bolaget bedömer mot bakgrund av ovan redovisade fakta att en integrering av verksamheten i ett centralt kontaktcenter inom kommunen i de allra flesta fallen skulle medföra ett extra mellanled för kunden och därmed också en försämrad service. De frågeställningar som bolaget hanterar gentemot allmänheten kräver ett alltför stort specialistkunnande som svårligen skulle kunna samordnas med andra bolag/förvaltningar.

Med vänlig hälsning

Kjell Karlsson

Tjänsteutlåtande	
Datum:	Diariennr:
13 juni 2008	01-88/2008
Handläggare:	Telefon:

Stockholms Stadshus AB
105 35 Stockholm

Kontaktcenter Stockholm – förslag till etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad, svar på underremiss från Stockholms Stadshus AB

Stockholm Business Region överlämnar och åberopar nedanstående tjänsteutlåtande som svar på remissen från Stockholms Stadshus AB om Kontaktcenter Stockholm – förslag till etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad.

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande till styrelsen för Stockholm Business Region den 30 september 2008.

Torbjörn Jansson

Kristina Tidestav

Bakgrund

Stockholms Stadshus AB har översänt en underremiss om inrättande av Kontaktcenter Stockholm från Kommunstyrelsen till Stockholm Business Region för yttrande. I ärendet föreslås att en kontaktcenterorganisation införs för stadens nämnder och bolag från den 1 september 2008 och att ansvaret åläggs servicenämnden. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden såsom exempelvis förskola, bygglov, miljö, renhållning, tar hand om och besvarar inkommande ärenden vid första svarsstället, istället för att koppla samtalet vidare.

Bakgrunden är att Stockholms stad i sin e-strategi har beslutat att göra en omfattande satsning på att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare samt andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler och att öka effektiviteten i serviceutbudet. En av de största kommunikationskanalerna in i staden är telefoni och målsättningen med att införa kontaktcenter är att 70 procent av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt. Fr o m 1 januari 2009 föreslås också att en gemensam växel inrättas i Stockholms stad.

I ärendet föreslås att kontaktcenter Stockholm utgörs av två enheter, varav en med placering på tekniska nämndhuset med ansvar för de frågor som handläggs av exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, del av kulturnämnden, trafiknämnden samt huvuddelen av stadens bolag. Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm föreslås inriktas på frågor om bl a äldreomsorg, förskola och utbildning och dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Stockholm Business Regions synpunkter

Stockholm Business Region är positiv till stadens satsning på att inrätta kontaktcenter. Det skapar förutsättningar för att staden ska kunna förbättra snabbheten och tillgängligheten i servicen till stockholmarna. Det ligger också helt i linje med SBR-koncernens huvuduppgift – att tillhandahålla en god service till företagare och besökare. Bolaget kan vidare konstatera att inriktningen med att inrätta ett kontaktcenter för telefoni med placering i tekniska nämndhuset med ansvar för frågor som handläggs av bl a exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och trafiknämnden, tillgodoser efterfrågan på en ”one-stop-shop” i Stockholms stad. Det skapar tillsammans med planerna på en gemensam reception för alla förvaltningar i tekniska nämndhuset förutsättningar för att det ska finnas ett ställe i staden som företag kan vända sig till i huvuddelen av de tillståndsfrågor som de kommer i kontakt med Stockholms stad om.

Stockholm Business Region vill dock betona vikten av ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm och Stockholm Business Regions service- och lotsfunktion för företagare och evenemangsarrangörer. Denna funktion inrättades efter beslut i Stockholm Business Regions styrelse i maj 2007 och till lotsen kan företagare vända sig för att få hjälp om frågor eller problem uppstår i olika typer av etablerings- och expansionsfrågor. Det kan handla om allt från att hitta mark, lokaler, arbetskraft, företagsnätverk och andra viktiga etableringsförutsättningar. Det kommer också in många tillståndsfrågor till lotsen. Det kan handla om frågor om vilket eller vilka tillstånd som behövs för olika typer av verksamheter, vart företagare ska vända sig för att söka olika tillstånd eller hur en blankett ska fyllas i. Det kan handla både om tillstånd som stadens förvaltningar ansvarar för, men också om tillstånd som staten i form av exempelvis polismyndigheten och bolagsverket hanterar. Det är, mot denna bakgrund, viktigt att det finns ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm, förvaltningarna i tekniska nämndhuset och Stockholm Business Region. Bolaget medverkar gärna i det fortsatta arbetet med uppbyggnaden av Kontaktcenter Stockholm i tekniska nämndhuset.

Stockholm Business Region vill också informera om att bolaget har antagits till e-tjänstprogrammet på stadsledningskontoret för att tillsammans med berörda förvaltningar utveckla en e-lots. Syftet med e-lotsen är att erbjuda företag en samlad och samordnad information om vilken/vilka olika typer av tillstånd som behövs för att bedriva olika typer av verksamheter på webben. I dagsläget saknas denna samordnade och samlade information, vilket innebär att företagen på förhand måste veta vilka tillstånd som behövs och vilken instans som ska kontaktas. Den samlade informationsportalen ska sedan länka vidare till förvaltningarnas planerade e-tjänster eller nedladdningsbara blanketter och företagen ska kunna söka tillstånd och följa sitt ärende via webben. Den utvecklade e-lotsen kommer också att fungera som ett bra stöd för Kontaktcenter Stockholm för att antingen kunna använda för att svara på frågor eller kunna hänvisa företagare till.

För utvecklingen av e-lotsen har en arbetsgrupp tillsatts med representanter för stadsbyggnadskontoret, trafikkontoret, socialtjänstförvaltningen, miljöförvaltningen och Stockholm Business Region. Arbetet kommer att intensifieras under hösten, då en fullständig ansökan kommer att lämnas in till e-tjänstprogrammet.

SLUT

S:T ERIK MARKUTVECKLING AB

Peter Kvarnhem, 08-508 29 390

2008-06-11

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Remissvar över Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad.

Finansroteln har remitterat *Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad* till koncernledningen. Ärendet har av koncernledningen tillsänts S:t Erik Markutveckling för yttrande.

Bakgrund

Stockholms stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen samt öka effektiviteten i serviceutbudet. Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade stadens IT-råd 2003 en förstudie om kontaktcenter. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till en stadsdelsförvaltning inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40 %.

Stadsledningskontoret leder och samordnar arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Stadsledningskontorets förslag innebär att Kontaktcenter Stockholm inrättas för samtliga stadens nämnder och bolag fr.o.m. 1 september 2008. Detta ska medföra att invånare, företag och besökare enkelt får svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall som varierar beroende på ärende. Detta sker samtidigt som ökade satsningar på e-tjänster genomförs.

Kontaktcenter Stockholm, medborgarkontor och satsningen på nya e-tjänster ska förbättra servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030, som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser. Handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter, vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig över staden.

Avsikten är att Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter ska innebära en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett

gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Synpunkter

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta aktier i fastighetsbolag i avvaktan på omvandling av fastigheterna till bostäder och arbetsplatser. Bolaget har liten egen organisation och köper tjänster av Stockholms Stadshus AB och extern fastighetsförvaltare. Detta medför att bolaget för närvarande inte har någon egen växel eller motsvarande. Om bolagets egen organisation förändras, kommer införandet av Kontaktcenter naturligtvis att beaktas.

Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet.

Marie Wallhammar,
VD