

Kompetensförsörjningsplan för verksamheten

Utgå från verksamhetsplanens (VP) satta mål för 2019 och ange aktiviteter utifrån de olika områdena som finns angivna: Utveckla, behålla, attrahera, rekrytera, introducera, avsluta.

Avdelning/Enhet: Kontaktcenter

Datum: 2018-12-10

Ansvarig chef: Mariann Hellström

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Resurser <i>(timmar, kronor, personal)</i>	Uppföljning / Kommentar
Utveckla					
Kundservicekompetens	Introduktionsutbildning gemensam inom SF	Upphandling T1	Ledningsgruppen KC		Uppföljning tertialvis
Kompetens inom varje svarsgrupp gällande resp sakområde	Varje enhet tar fram plan för 2019	Januari 2019	Enhetschef	Uppskattningsvis 10-15 timmar i snitt per person och år	Uppföljning tertialvis
Fortsatt utveckling av webbaserad utbildning för fler svarsområden inom KC	Plan för genomförande inom KC	Jan 2019 till EVP	LG KC		Uppföljning tertialvis
Individuell och gruppcoachning	Plan för KC 2019	190101	LG KC	3 timmar per medarbetare på helår	Uppföljning tertialvis
Utveckling och kartläggning av processer	Kompetenshöjning kring hur utvecklar och kartlägger	191231	LG KC	20timmar ??	årsvis

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Resurser <i>(timmar, kronor, personal)</i>	Uppföljning / Kommentar
	processer för nyckelpersoner för verksamhetsutveckling och inför digitaliseringsåtgärder				
Kompetens kring sakfrågan gör avsedd svarsgrupp	Arrangera studiebesök från sdf hos ÄD för ömsesidigt utbyte ÄD uppföljningsmöten med sdf Auskultation	191231	enhetschef	3-6 timmar 1 dag / medarbetare/år	halvårsvis
Kompetens kring sakfrågan gör avsedd svarsgrupp	Utbildningar genom Äldreförvaltningens regi, Föredrag/fortbildning på helgruppsmöten hos ÄD från verksamheter inom Sthlm stad	191231	enhetschef	3-6 timmar	helårsvis
Behålla					
Stabil (och hög) kundnöjdhet	Uppföljning av kundnöjdhetsstatistik, identifiering av förbättringsområden och återföring till medarbetare och enheter. Se övriga utvecklingsområden	Månadsvis under året och utvärdering tertialvis	LG KC	?	Månadsvis och tertialvis

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Resurser <i>(timmar, kronor, personal)</i>	Uppföljning / Kommentar
Stabil (och hög) kundnöjdhet	Anpassad engelska	181231	LG KC		tertiälvis
Stabil (och hög) kundnöjdhet	Utveckling av Samarbetsytan KC SY	181231	LG KC	GROV Uppskattning 60 tim a 630= 40 000	
Tillgänglighet	Utveckling av statistik och loggning av ärenden som kan identifiera förbättringsområden och återföring till medarbetare och enheter för kompensutveckling	Månadsvis under året och utvärdering tertialvis	LG KC		Månadsvis och tertialvis
Lösningsgrad	Utveckling av gränssnitt och arbetssätt identifiera förbättringsområden och återföring till medarbetare och enheter för kompensutveckling	Månadsvis under året och utvärdering tertialvis	LG KC		Månadsvis och tertialvis
Korrekt hantering	Utbildning kring hantering av sekretess och GDPR	191231	LG KC	Ca 10-15 timmar	Årsvi
Rätt service	Kunskap kring våld i nära relationer och normkritiskt tänkande	191231	LG KC	Ett antal svarsgruppsspecialister	årsvi

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Resurser <i>(timmar, kronor, personal)</i>	Uppföljning / Kommentar
Effektiv hantering	Fortsatt utbildning kring stöd-system som KCH, Callguide och Teleopti, Outlook för att kunna hantera systemen som stöd och inte störning	191231	Ledningsgruppen KC	Samtliga medarbetare	årsvis
Attrahera					
Servicehandläggare med erfarenhet från respektive svarsområden	Kontinuerlig översyn av kompetensprofil vid rekrytering för jobb och annons ska stämma överens	Fortsatt under året	enhetschefer		kontinuerligt
webbredaktörer	Kontinuerlig översyn av kompetensprofil vid rekrytering för jobb och annons ska stämma överens	191231	enhetschef		kontinuerligt
Rekrytera					
Servicehandläggare					
webbredaktörer					
Introducera					

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Resurser <i>(timmar, kronor, personal)</i>	Uppföljning / Kommentar
Nyanställda servicehandläggare,	Utveckling av webbaserad gemensam och effektiv och användarvänlig introduktion, kvalitetssäkrad och person oberoende	191231	LG KC		tertialvis
Breddning av kompetens dvs att samma medarbetare lär sig fler svarsområden	Gemensam och effektiv och användarvänlig introduktion, kvalitetssäkrad och person oberoende	191231	LG KC		191231
Avsluta					
Medarbetare som går vidare i sin karriär	Kontinuerliga avslutssamtal				
Övrigt					
God arbetsmiljö	Information, utbildning kring vad som gäller och hur det fungerar	191231	LG KC	1 timme per medarbetare	halvårsvis

Vad ska vi uppnå?	Aktivitet <i>Hur gör vi det?</i>	Måldatum <i>När ska det vara klart?</i>	Ansvarig <i>(Funktion)</i>	Resurser <i>(timmar, kronor, personal)</i>	Uppföljning / Kommentar