



Handläggare: Thomas Levin  
Telefon: 08 508 08 056

Till  
Kungsholmens stadsdelsnämnd

## Gemensam växel för Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Karin Norman  
stadsdelsdirektör

Thomas Levin  
avdelningschef

### 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 nu 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 telefonnummer, 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.

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker den föreslagna lösningen och kommenterar i tjänsteutlåtandet några viktiga framgångsfaktorer för att en gemensam växel i kombination med övriga tjänsteförändringar ska bli bra för medborgarna.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen Gemensam service.

### **Bakgrund**

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 i samband med ärendet om översyn av stadens administration (ÖSA), 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. 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 de inkommande samtal vidare som inte kan lösas i kontaktcentren 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.

## **Telefoni inom Stockholms stad idag**

### **Nuvarande telefonilösningar 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 telefonilösning. 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, Norrmalm, 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 telefonilösning, 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.

### **Förslagen i kommunstyrelsens remiss i detalj**

#### **Ansvar för telefonifrågor**

Enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige 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 föreslås 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 arbets sätt 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 förutsättningar 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 telefonilösning, 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 telefonlösningen.

### Stadsdelsförvaltningens synpunkter och förslag

Kungsholmens stadsdelsnämnd har en växel i egen regi. Växeln, med fem medarbetare, betjänar Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar. Medarbetarna har med tiden upparbetat goda kunskaper om de tre förvaltningarnas olika organisatoriska indelningar samt stadsdelarnas geografi.

När en gemensam växel för staden diskuterades i samband med ärendet om översyn av stadens administration (ÖSA) var stadsdelsförvaltningen och nämnden kritisk till en sådan lösning, bl.a. mot bakgrund av ovan nämnda fördelar med en lokal växel. Det förslag som nu presenteras är dock mycket mer heltäckande, där växelfunktionen finns insatt i ett sammanhang med bl.a. e-tjänster, kontaktcenter och Äldre direkt.

Förutsättningarna för en bättre medborgarservice finns i det nu presenterade förslaget. Tanken på att många medborgare i stor utsträckning ska lösa sina behov av information och tjänster på nätet är naturligtvis helt riktig. Den som ringer stadens gemensamma nummer – 508 00 508 – ska mötas av möjligheten att välja ett av flera ämnen och därefter få prata med en generell insatt medarbetare i ett kontaktcenter och få svar på sina frågor.





Endast den som söker en namngiven person eller en specialistfunktion använder då den mer klassiska växelfunktionen.

Medborgarnyttan med detta är uppenbar. E-tjänsterna finns tillgängliga dygnet runt, året runt. När man väljer kontaktcenter eller ringer Äldre direkt behöver man aldrig ringa om p.g.a. upptaget eller att handläggaren är på tjänsteärende, lunch eller semester. Respektive stadsdels eller fackförvaltnings medarbetare får också sannolikt mer tid för den viktiga ärendehandläggningen när man inte behöver besvara lika många enklare frågor per telefon. Personalresurserna bör därför kunna utnyttjas mer effektivt och kanske på vissa håll så småningom också minskas.

Förutsättningarna för att det ska fungera är dock att de olika tekniska systemen verkligen fungerar. Det måste gå att ställa sig i kö till förskola och bevaka sin plats i kön. Det måste gå att på nätet följa sitt ärende om byggnadslov eller undersöka förutsättningarna för äldreomsorg till mamma som börjar bli skröplig.

Så länge de tekniska systemen fungerar så fungerar den nu föreslagna modellen för telefonlösningar. Men om systemen inte fungerar kommer kontaktcentren eller den kvarvarande växeln (på entreprenad) att överbelastas och med frågor av sådan lokal eller speciell karaktär som man sannolikt inte klarar att besvara.

Det interaktiva systemet för hantering av förskolefrågor fungerar t.ex. inte som avsett förrän tidigast en bit in på höstterminen. Äldre direkt klarar att besvara många samtal, men ännu inte lika stor andel som de mål som satts upp. Förvaltningen förutsätter att Servicenämnden mycket noga följer utvecklingen och prioriterar systemutveckling. Förvaltningen förutsätter också att de avtal om telefoni som tecknas är sådana att det går att "backa tillbaka" till andra lösningar i stadens egen regi, om den föreslagna modellen – mot förmodan – inte fungerar som planerat.

Stadsdelsförvaltningen har beslutat att under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut i detta ärende övergå i den nya telefonlösningen fr.o.m. 2009-10-01. Diskussioner förs löpande med nuvarande växelmedarbetare och fackliga företrädare om hur den övertalighet som då uppstår ska hanteras.

## **Bilaga**

Remissen från kommunstyrelsen.