



Pia Palm
Administrativa avdelningen
08-508 267 07
pia.palm@fsk.stockholm.se

Till
Fastighetsnämnden 2009-06-16

Införande av gemensam växelfunktion för stadens bolag och nämnder – remiss

Förslag till beslut

1. Fastighetsnämnden beslutar att till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorets svar på remissen om en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.
2. Fastighetsnämnden beslutar att justera ärendet omedelbart.

Torbjörn Johansson

Anita Granlund

Sammanfattning

Fastighetsnämnden har fått en remiss om införandet av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag. Stadsledningskontoret har utrett frågan och föreslår att den gemensamma växelfunktionen införs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010 inom servicenämnden. Vidare föreslår stadsledningskontoret att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för en gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Nämndens remissvar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 juni 2009.

Fastighetskontoret svarar för närvarande för den växel som finns i Tekniska nämndhuset och som servar sju förvaltningar och fyra bolag. Fem av förvaltningarna och ett av bolagen finns i Tekniska Nämndhuset. Växeln har cirka 2 000 anknötningar och samtalsvolymen via telefonist uppgår till cirka 500 000 samtal per år. Växelfunktionen är



en av övriga kontorstjänster som fastighetskontoret erbjuder främst hyresgästerna i Tekniska nämndhuset. Samtliga funktioner är organiserade inom en enhet inom kontoret och vissa av funktionerna är samordnade med varandra personellt. För närvarande arbetar 23 medarbetare vid enheten varav åtta arbetar vid växeln. Införandet av en gemensam växelfunktion påverkar främst de åtta medarbetarna vid växeln men kan även få påverkan på kontorets strategi för vilka tjänster kontoret ska erbjuda sina hyresgäster i Tekniska nämndhuset.

I förslaget om gemensam växelfunktion ingår att samtliga förvaltningar och bolag i framtiden ska svara för arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter men som idag utförs av växeltelefonister. Inom varje bolag och förvaltning ska finnas en funktion som telesamordnare, för uppdatering av växelns hänvisningsdatabas. Samtliga dessa arbetsuppgifter har ingått i den tjänst som fastighetskontoret erbjuder de förvaltningar som är anslutna till Tekniska nämndhusets växel.

Kontoret har sammanfattningsvis följande synpunkter på stadsledningskontorets förslag i ärendet om en gemensam växel.

- Staden behöver ytterligare klarlägga i vilka frågor medborgare och kunder ska vända sig till kontaktcenter respektive stadens gemensamma växel.
- Den gemensamma växeln bör byggas upp så att det blir enkelt för medborgarna att komma i kontakt med stadens verksamheter. Kontoret förutsätter att projektet har genomfört en förstudie av teknisk plattform och säkerställning av uppbyggnad gällande den enorma volym av samtal som ska hanteras.
- För att underlätta för medborgarna vid övergången till en gemensam växelfunktion förordar kontoret att befintliga växelnummer till de olika förvaltningarna/bolagen behålls.
- Kontoret är positiv till förslaget om att staden inför en gemensam teknisk plattform för växelfunktionen. Mot bakgrund av att kontorets växel har en digital plattform vill kontoret framhålla vikten av en genomgripande genomlysning och analys av de krav och behov som staden har på en ny gemensam växelfunktion.
- Av ärendet framgår inte om stadsledningskontoret beaktat de större förändringar som ”drabbar” förvaltningar och bolag som går över från en digital växelplattform till en analog plattform. Av ärendet framgår inte heller vilka ekonomiska och personella konsekvenser i övrigt en övergång till gemensam växel får för dessa fackförvaltningar och bolag, framför allt gäller detta fastighetskontoret. För fastighetskontorets del handlar det även om att hitta en alternativ lösning för hanteringen av hyresgästernas felanmälan.

- Fastighetskontoret delar stadsledningskontorets förslag om att överföringen av stadens samtliga nämnder och bolag till en gemensam växel sker etappvis.
- Hänvisningssystemet i växeln ska vara lätt att använda och flexibel för såväl telefonist som anknýtningssinnehavare med möjligheter att påverka sökord i databasen.
- Telefonisten ska ha tillgång till stadens intranät och via sitt arbetsverktyg få tillgång till information om exempelvis stadsindelningar, gateregister etc. Många ärenden inom de tekniska förvaltningarna är områdesindelade. Det är därför viktigt att telefonisten har tillgång till god lokal- och verksamhetskunskap.
- Den nya driftformen innebär att växeln kommer att drivas av en extern leverantör. En viktig förutsättning för att leverantören ska bli framgångsrik i sitt uppdrag är att stadens förvaltningar styr och följer upp att hänvisningsdatabasen uppdateras.
- Förslagen om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering behöver utredas ytterligare och att stadens nämnder får möjlighet att yttra sig när det finns ett genomarbetat förslag.
- Kontoret vill även framhålla vikten av att det finns planer och rutiner för att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion i händelse av kriser, oförutsedda händelser eller andra störningar i telefonlösningen.

Utlåtande

Bakgrund

I november 2008 beslutade kommunfullmäktige att inrätta ett kontaktcenter för Stockholm inom servicenämnden. I samband med detta beslutade kommunfullmäktige även att inrätta en gemensam växelfunktion i staden från och med den 1 maj 2009.

Kontaktcentrets uppgift är att ge stadens invånare, företag och besökare 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.

I kommunfullmäktiges beslut från november förordades att behålla växelfunktionen i Tekniska nämndhuset i befintlig regi. Den växelfunktionen drivs av fastighetskontoret som säljer sina tjänster till sju förvaltningar och fyra bolag.



I det förslag som kontoret nu fått på remiss föreslår stadsledningskontoret att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret avses överföras successivt under perioden 1 maj 2009 till 31 december 2010. För fastighetskontoret och övriga förvaltningar och bolag som är anslutna till Tekniska Nämndhusets växel sker övergången under 2010.

Ansvaret för arbetsuppgifter som hittills utförts av växelfunktionen vid Tekniska nämndhuset kommer i fortsättningen att läggas ut på respektive förvaltning och bolag. Det handlar om 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. Inom varje förvaltning och bolag ska det finnas en funktion, telesamordnare, för uppdatering av hänvisningsdatabasen.

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 flera ingångar till staden är nödvändiga under en övergångstid för att staden ska kunna erbjuda en god service.

Förutom förslaget om en gemensam växel föreslår stadsledningskontoret att servicenämnden även ges i uppdrag att ansvara för en gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats. Servicenämnden bör även, enligt stadsledningskontoret, ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet

Ärendets beredning

Ärendet har remitterats till stadens samtliga nämnder och till Stockholms Stadshus AB. Inom fastighetskontoret har ärendet beretts av administrativa avdelningen. Kontorets yttrande ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 juni 2009.

Växelfunktionen vid Tekniska nämndhuset

Fastighetskontoret svarar för den växel som finns i Tekniska nämndhuset och som servar sju förvaltningar och fyra bolag. Fem av förvaltningarna och ett av bolagen finns i Tekniska Nämndhuset.

Verksamheten är organiserad i en enhet inom fastighetskontorets administrativa avdelning och beräknas omsätta närmare 27 mnkr år 2009. Förutom växeltjänsten svarar enheten för reception, tryckeri, posthantering och varumottagning i Tekniska nämndhuset. Växeln administrerar även felanmälan avseende fastighetskontorets fastighetsbestånd samt backar även upp Tekniska nämndhusets reception vid behov. Enheten har 23 medarbetare, varav åtta arbetar vid växelfunktionen (sex telefonister, en systemadministratör och en telefonisamordnare).

Växeln har en digital telefoniplattform med hög funktionalitet och driftsäkerhet. Växeln har cirka 2 000 anknötningar och samtalsvolymen via telefonist uppgår till cirka 500 000 samtal per år.

Växelfunktionen har telefonisamordnarrollen för flertalet av de förvaltningar som är anslutna till växeln. Det innebär att man administrerar olika systemapplikationer inom telefonsystemet. Man ansvarar för flyttningar, felanmälan och beställningar av olika telefoni-funktioner m.m. Man erbjuder utbildning av telefoni- och stödsystem samt tar fram olika statistikrapporter. Man tillhandahåller även service, beställningar och inventarieregister inom mobil telefoni.

Kontorets synpunkter

Gemensam växelfunktion

Bemötande, servicekänsla, tillgänglighet och korta svarstider är viktiga faktorer för en väl fungerande telefonväxel. Det ska vara enkelt och tydligt för medborgare och kunder att komma i kontakt med stadens verksamheter.

Staden har en omfattande och varierande verksamhet. För att kunna ge en snabb och korrekt service behövs en god verksamhetskunskap hos telefonisterna, lättillgänglig åtkomst till organisations- och verksamhetsinformation samt en teknik som stödjer detta samt underlättar hanteringen av växelsamtalen. Mot bakgrund av att staden infört ett kontaktcenter behöver det i framtiden också bli känt för medborgare och kunder i vilka frågor man ska vända sig till kontaktcenter respektive stadens gemensamma växel. Kontoret anser att denna fråga inte är tillräckligt klarlagd och att den behöver beläggas ytterligare.

Teknisk plattform

Den gemensamma växeln bör byggas upp så att det blir enkelt för medborgarna att komma i kontakt med stadens verksamheter. Medborgarna ska inte behöva hamna i en cirkel av menyal. Kontoret förutsätter att projektet har genomfört en förstudie av teknisk plattform och säkerställning av uppbyggnad gällande den enorma volym av samtal som ska hanteras. Att etablera uppbyggnad av menyal kräver mycket noggranna förberedelser och att tidigare erfarenheter från liknade projekt tas tillvara.



För att uppnå god service och tillgänglighet är det viktigt att man har flera ingångar till växeln. Något som stadsledningskontoret också framhåller. För att underlätta för medborgarna vid övergången till en gemensam växelfunktion förordar kontoret att befintliga växelnummer till de olika förvaltningarna/bolagen behålls.

Inom staden finns två olika tekniska plattformar för växelfunktionerna, analog och digital plattform. Tekniska nämndhuset har för närvarande en digital växelplattform. Övergången till en gemensam växelfunktion medför en övergång till en analog plattform, centrex.

En digital plattform har en större öppenhet att kommunicera mot andra applikationer, jämfört med den analoga plattformen som har vissa begränsningar. Dock har centrexplattformen utvecklats de senaste åren och öppnat upp sitt gränssnitt. Övergången till centrexplattformen föranleder ökade kostnader för de förvaltningar/bolag som nu har en digital plattform, bl.a. engångsavgiften per telefonapparat och vissa funktioner som gruppnummer mm. Kontoret förutsätter att de ökade kostnaderna ingår i det centrala projektets budget för införande av en gemensam växelfunktion.

Kontoret är positivt till förslaget om att staden inför en gemensam teknisk plattform för växelfunktionen. Kontoret vill dock framhålla vikten av en genomgripande genomlysning och analys av de krav och behov som staden har på en ny gemensam växelfunktion. Av ärendet framgår inte om stadsledningskontoret beaktat de större förändringar som ”drabbar” förvaltningar och bolag som går över från en digital växelplattform till en analog plattform. Av ärendet framgår inte heller vilka ekonomiska och personella konsekvenser i övrigt en övergång till gemensam växel får för dessa fackförvaltningar och bolag, framför allt gäller detta fastighetskontoret.

Överföring etappvis

Fastighetskontoret delar stadsledningskontorets förslag om att överföringen av stadens samtliga nämnder och bolag till en gemensam växel sker etappvis. På så sätt hinner man etablera teknik och förutsättningar för leverantören att kunna leverera kvalitetsmässiga tjänster. Inför överföringen av fackförvaltningar och bolag till den gemensamma växelfunktionen kan det vara lämpligt att göra en utvärdering av hur överföringen av samtliga stadsdelsnämnder fungerar

Kontoret vill även framhålla vikten av att det finns planer och rutiner för att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion i händelse av kriser, oförutsedda händelser eller andra störningar i telefonlösningen.

Viktigt med uppdaterad hänvisningsdatabas och god verksamhetskänedom

Av ärendet framgår att en enhetlig och korrekt hänvisningsdatabas är en förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion. Hänvisningssystemet ska vara lätt att

använda och flexibel för såväl telefonist som anknýtningssinnehavare med möjligheter att påverka sökord i databasen. Hänvisningssystemet är själva kärnan av växelsystemet som styr hanteringen för telefonist att styra samtal rätt och för anknýtningssinnehavaren att tillämpa olika telefonifunktioner.

En annan viktig aspekt är att telefonisten ska ha tillgång till stadens intranät och via sitt arbetsverktyg få tillgång till information om exempelvis stadsindelningar, gaturegister etc. Många ärenden inom de tekniska förvaltningarna är områdesindelade. Det är därför viktigt att telefonisten har tillgång till god lokal- och verksamhetskunskap.

Den nya driftformen innebär att växeln kommer att drivas av en extern leverantör. En gemensam växelfunktion som i vissa fall kommer längre ifrån kärnverksamheten kräver att förvaltningar och bolag tar ansvar för att hänvisningssystemet uppdateras med relevant data om organisationen. I dagsläget finns stora brister med uppdatering som leder till kvalitetsförsämringar för stadens nuvarande leverantör av telefonist på distans. Hänvisningsdatabasen saknar i många fall relevant information, vilket leder till felkoppling av samtal med mera.

Fastighetskontoret har under åren byggt upp en gedigen erfarenhet av att tillhandahålla växeltjänster till olika verksamheter inom staden. Utfallet är mycket gott. Detta dokumenteras av olika undersökningar som gjorts de senaste åren. De senaste kundundersökningarna visar ett osedvanligt högt NöjdKundIndex (NKI) för verksamheten. Även den stadsgemensamma medarbetarenkäten är positiv och visar en mycket hög tillfredsställelse hos medarbetarna.

Gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering

Kontoret kommenterar särskilt krav och behov när det gäller kontorets felanmälan. I övrigt anser kontoret att förslagen om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering behöver utredas ytterligare och att stadens nämnder får möjlighet att yttra sig när det finns ett genomarbetat förslag.

Fastighetskontorets felanmälan

Fastighetskontoret har ansvar för ett stort antal hyresgäster, arrendatorer och andra nyttjanderättshavare, totalt handlar det om cirka 2000 kunder. De fel som idag uppstår i kontorets drygt 2000 byggnader anmäls till tekniska nämndhusets växel, som idag ansvarar för kontorets felanmälan. Felanmälan tar emot drygt 50 telefonsamtal om dagen som resulterar i en arbetsorder till kontorets fastighetstekniker.

En förutsättning för att felanmälan ska kunna lämna rätt besked och ta emot en anmälan från hyresgästerna, är att den är bemannad med personer som har kunskap om de



byggnader som kontoret innehar och som har kunskap om de avtal som respektive hyresgäst har med kontoret. Det senare för att kunna upplysa hyresgästen om det är kontoret eller hyresgästen själv som har ansvaret för felet som anmäls. Denna kunskap finns i huvudsak hos medarbetarna inom tekniska nämndhusets växel. Om den växeln läggs ned och en gemensam växelfunktion inrättas behöver fastighetskontorets felanmälan hanteras inom en ny funktion som har nära anknytning till fastighetsverksamheten.

En tänkbar lösning är att inrätta en separat felanmälsfunktion till vilken stadens fastighetsförvaltande förvaltningar och bolag är anslutna. Kontoret anser att denna lösning bör utredas vidare. I annat fall måste kontoret hitta en separat lösning för felanmälan.

Konsekvensanalys

Fastighetskontoret bedömer att en övergång till gemensam växelfunktion får följande konsekvenser för kontoret och för de förvaltningar och bolag som är anslutna till fastighetskontorets växel i Tekniska nämndhuset

- Tekniska nämndhusets växel läggs ned. Nedläggningen av växeln berör sex telefonister, en systemadministratör och en telefonisamordnare. Motsvarande anställningar inom fastighetskontoret finns inte, vilket innebär att kontoret hamnar i en övertalighetssituation.
- Den telefonisamordnarroll som Tekniska nämndhusets växel tillhandahåller för förvaltningar och bolag anslutna till växeln läggs ned och rollen läggs över på respektive förvaltning/bolag. Eventuellt kan det finnas behov och önskemål att inrätta en ny gemensam telefonisamordnarroll som skulle kunna serva flera förvaltningar.
- Kontoret måste hitta en ny back-up-funktion för receptionen vid Tekniska nämndhuset.
- Kontoret måste lösa hanteringen av felanmälan för nämndens fastighetsbestånd. .
- Om fastighetskontorets växelfunktion läggs ner bör kontoret se över sin strategiska inriktning för vilka tjänster kontoret ska erbjuda sina hyresgäster (facility management) i bland annat Tekniska nämndhuset.

Slut