



Styrgruppsprotokoll

Tidpunkt: 2009-02-17 kl 15.30–17.00
Lokal: Samuel Owen, Hantverkargatan 3D

Närvarande: Anette Holm
Anne-Sofie Ohlsson
Pia Palm
Ylva Tengblad
Roger Adolfsson
Stefan Svensson
Anders Engström (föredragande telefonifrågor)
Kerstin Pravitz (föredragande handläggare)

1. **GODKÄNNANDE AV DAGORDNING**

Förslag till dagordning godkändes.

2. **FÖREGÅENDE PROTOKOLL**

Föregående protokoll godkändes.

3. **GEMENSAM VÄXEL**

Anette informerade igår på förvaltnings- och bolagschefsmötet om införandet av gemensam växel.

Beslutande organ för driftform

Stefan redogjorde för de beslutsklämmor och texter i ärendet om inrättande av kontaktcenter som avser gemensam växel. Stefan har även varit i kontakt med Birgitta Lindå på juridiska avdelningen angående hur beslutet om driftform ska hanteras. Juridiska avdelningen ser det som oklart om beslutsklämmorna i KC-ärendet innebär klartecken för att gemensam växel ska upphandlas. I servicenämndens reglemente nämns enbart övergång

för förvaltningar med Centrexlösning. Juridiska avdelningens rekommendation är ärende till kommunfullmäktige krävs för beslut om driftform och för komplettering av servicenämndens reglemente.

Personalkonsekvenser

Stefan har kontaktat arbetsrättsjuristen på personalstrategiska avdelningen avseende personalkonsekvenser vid införande av gemensam växel.

Hantering av ”Tjänsten telefonist på distans”

Omförhandling av tjänsten ”Telefonist på distans” pågår. I detta sammanhang har Telia aktualiserat frågan att hänvisningsdatabasen vid ett övertagande av stadens växlar måste vara enhetlig och korrekt för hela staden.

Genomförandeplan

Anders presenterade ett förslag för en successiv övergång till den gemensamma växel-funktionen för förvaltningar och bolag.

Anette betonade att 1 maj är det startdatum som gäller för gemensam växel enligt tidigare kommunfullmäktigebeslut.

Styrgruppen diskuterade olika alternativ kring starten den 1 maj. Ett förslag som diskuterades är att tre stadsdelsförvaltningar går in i gemensam växel den 1 maj och dessförinnan avropar tjänsten telefonist på distans. Ett annat alternativ som diskuterades är att fackförvaltningar som redan idag har avropat telefonitjänst from den 1 maj ingår i den gemensamma växeln. På så sätt föregår man inte beslutet om driftform för den gemensamma växeln.

Frågan om vem som kommer att ansvara för ev. övertalighet väcktes.

Skolornas växelmiljö

Anders föredrog PM om skolornas samtalsflöden.

Beslut:

Styrgruppen **beslutade** följande avseende gemensam växel:

1. IT-avdelningen skriver fram förslag till ärende till kommunfullmäktige ang
 - utökat uppdrag för den gemensamma växel inkluderande samtliga nämnder och bolag
 - driftform för gemensam växel
 - ändring av reglemente för servicenämnden
2. Avtal för de stadsdelsförvaltningar och fackförvaltningar i centremiljö som har avropa telefonist på distans ska föras över till servicenämnden.
3. Kontakt kommer att tas med några stadsdelsförvaltningar om att avropa tjänsten telefonist på distans.

4. HANDLÄGGARSTÖD FÖR KONTAKTCENTER

Kerstin rapporterade från införande av handläggarstödet. Två workshops är inplanerade för uppsättning av systemet som därefter kommer att testas i ”skarp” miljö. Vid workshoparna deltar representanter från KC’s olika delar.

I projektet handläggarstöd ingår även att ta fram en tjänst för synpunkter och klagomåls-
hantering. Kerstin föredrog ett förslag att som en inledande del i denna del av projektet
anordna workshops med deltagare från förvaltningar och bolag för att dels klargöra och
definiera olika begrepp, dels ta fram processbeskrivningar för hantering av synpunkter
och klagomål.

Styrgruppen **godkände** förslaget.

5. TELEFONILÖSNING - STATUSRAPPORT

Inget nytt att rapportera. Förhandlingar pågår med Telia om CallGuide.

6. ÖVRIGA FRÅGOR

Kommunikationsplan

Anne-Sofie tog upp frågan hur projektet ska kommunicera vad som sker framförallt när
det gäller gemensam växel.

Anette framförde att det är viktigt att kommunicera med bl a förvaltnings- och bolagschefer
men att projektet egentligen är ett utredningsuppdrag.

Styrgruppen beslutade

1. Information om införande av gemensam växel lämnas på Cesam
2. Frågor och svar om gemensam växel sammanställs och skickas till förvaltnings- och
bolagschefer.

Förutsättningar för att etablera en centrelösning för Kontaktcenter i Tekniska Nämndhuset

Anders fick uppdraget att snarast återkomma med besked i denna fråga.

7. MÖTESKALENDER VÅREN 2009

Nästa möte är tisdag den 24 mars kl. 15.30 - lokal Glasblåsaren.

Vid protokollet

Kerstin Pravitcz