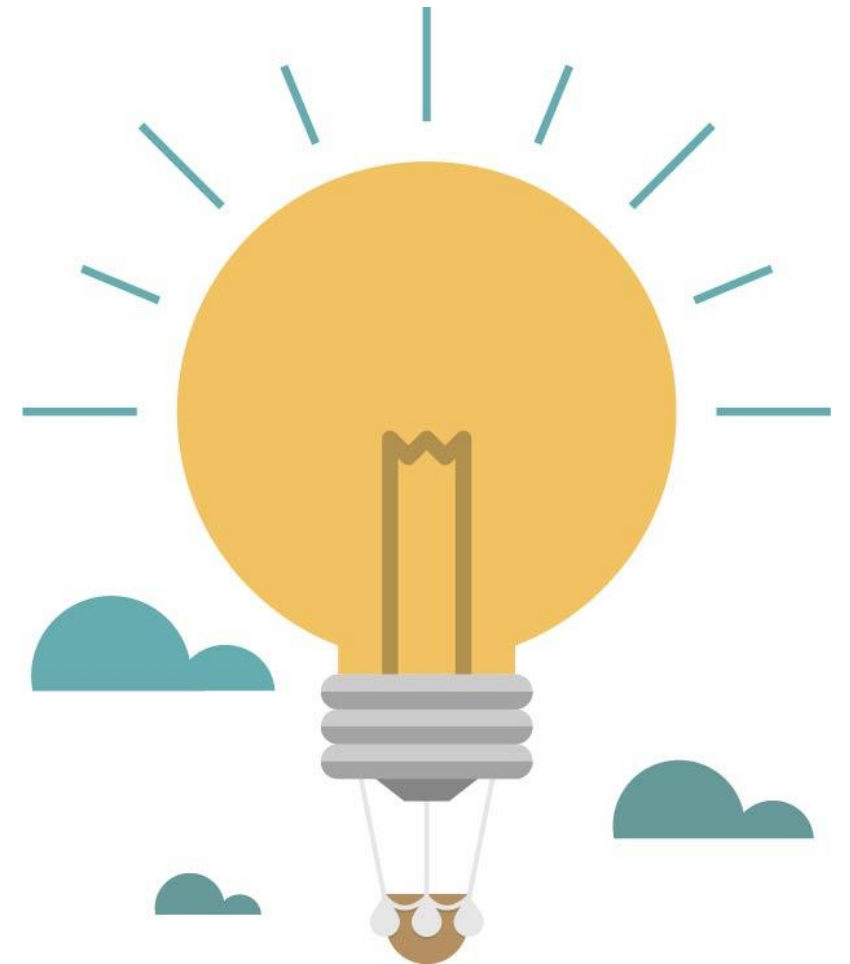


# Information Lekeberg

---

Förstudie utveckling Kontaktcenter



# Utvecklingsmedel

- KS har beslutat mål och indikatorer för en ökad service till medborgarna, både via telefoni och e-post
- Målen har funnits länge men arbetet kring detta har gett dålig utdelning
- Gemensam administration sökte utvecklingsmedel
- Fokus på att utveckla servicen till medborgarna



# Syfte

- Projektet ska genomföra en förstudie/utredning med olika alternativ med hur Information Lekeberg kan utvecklas
- Utredningen ska ta fram beslutsunderlag med alternativ och analyser kring de olika alternativen



# Nuläge och beskrivning av verksamhet

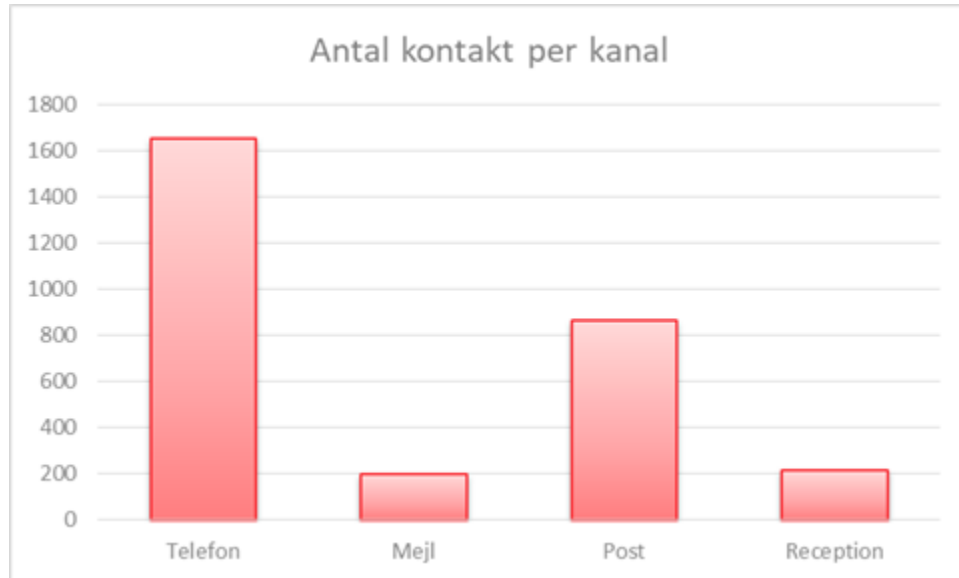
- Information Lekeberg bemannas av 2 tjänster.
- En teamledare och en receptionist.
- Årsarbetstiden för nuvarande arbetsuppgifter uppgår till 3609 timmar.

# Genomförda aktiviteter

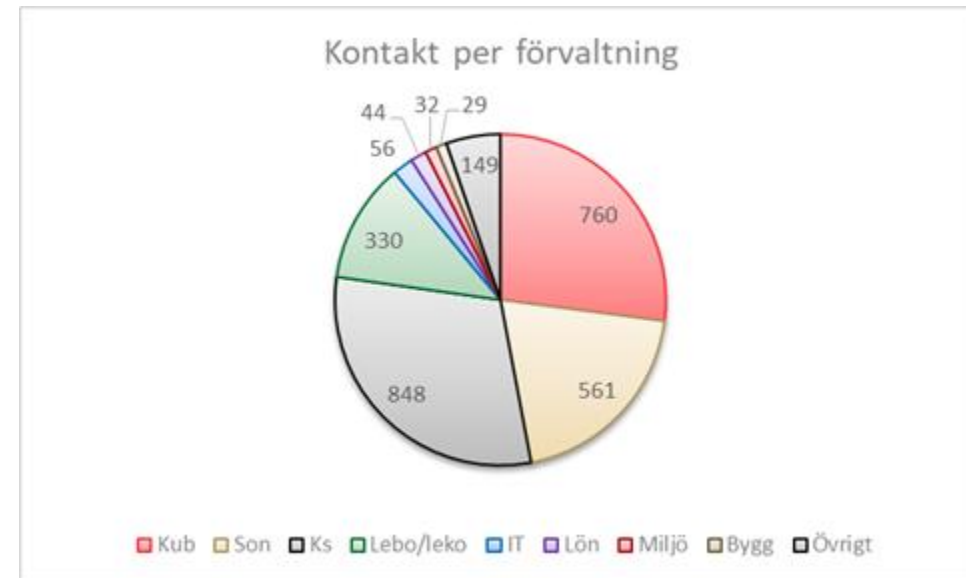
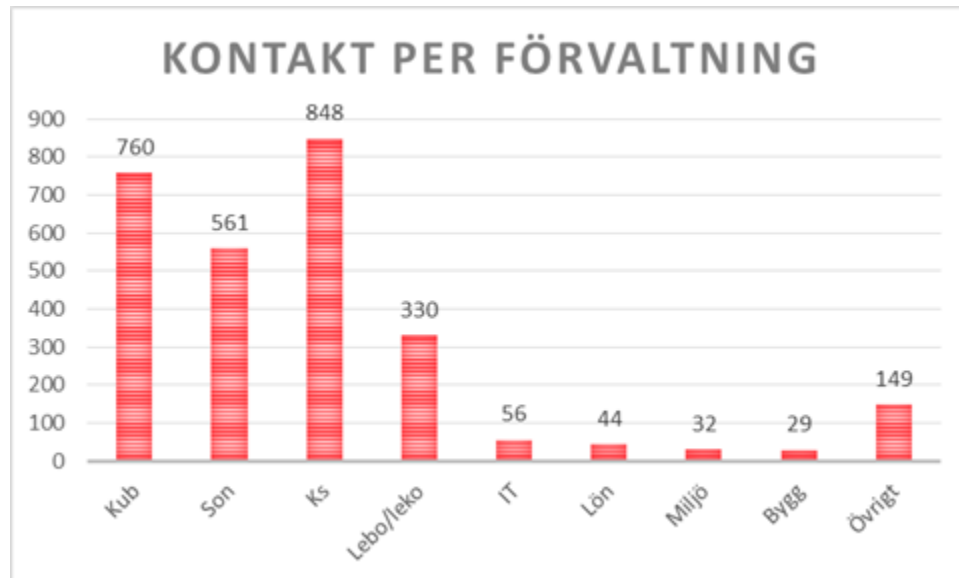
- Intervjuer med förvaltningar, 33 st
- Studiebesök i Västerås stad, Kumla kommun, Ängelholms kommun, Örebro kommun och Transportstyrelsen
- Utbildningar, konferenser och workshop
- Statistik



# Statistik mätning september 2019



# Statistik mätning september 2019





# KKiK servicemätning

- Information Lekeberg snabba på att svara på huvudnumret och placerar sig där på plats 66 av 126.
- När ett samtal kopplas vidare ser situationen annorlunda ut och Lekeberg placerar sig där på plats 104 av 118.





# KKiK servicemätning

Förklaring av bedömningsnivåernas färgsymbolik:

Betydligt högre	Högre	Motsvarande nivå	Lägre	Betydligt lägre

Er kommuns resultat i jämförelse med snittet för övriga kommuner 2019

PARAMETER						
Telefoni - Tillgänglighet	T1					
Telefoni - Svar på frågan	T2					
Telefoni - Information	T3					
Telefoni - Intresse & engagemang	T4					
Telefoni - Bemötande	T5					
Telefoni - Svarstid huvudnummer	T6					
Telefoni - Svarstid efter koppling	T7					
Telefoni - Helhetsintryck	T9					
E-post - Svarstid i dygn	E1					
E-post - Medelsvarstid i timmar	E2					
E-post - Svarstider/Svar på fråga	E3					
E-post – Avsändare (Kontaktuppgifter)	E4					
E-post - Svarskvalitet	E5					

# Omvärldsbevakning

- Viktigt att kunna erbjuda återkoppling i ärenden till medborgare, idag finns ingen uppföljning.
- Många medborgare återkommer i samma ärenden = Onödig efterfråga
- De kommuner som infört gemensam ingång/kontaktcenter har ökat sitt resultat i KKIK.





# Skillnaden mellan växel och kontaktcenter

Växel	Kontaktcenter (KC)
<b>Frågar:</b>  <b>Vem vill du prata med?</b>	<b>Frågar:</b>  Vad gäller ditt ärende?  KC gör en första sortering av vad ärendet handlar om. Ca 40 % av alla frågor till en kommun handlar om information och vägledning.
<b>Kopplar samtal vidare till person</b>	KC försöker lösa ärendet eller fördela ärendet till rätt funktion eller person i organisationen.  Upp mot 70% av alla frågor till en kommun beräknas kunna lösas i första kontakten.
<b>Eventuell administration kring att lämna meddelande till berörd person via mejl eller meddelande via växel.</b>	KC säkerställer att meddelande till berörd funktion eller person innehåller underlag för att snabbt avgöra hur frågan ska prioriteras.  Möjlighet till uppföljning av kontakt om berörd funktion eller person inte återkopplar inom 24 timmar.
<b>Ingen loggning eller dokumentation kring samtalet.</b>	Loggningen ger underlag för identifiering av utvecklingsområden av information eller hantering av kommunens service och tjänster.



# Förvaltningarnas tillgänglighet på telefon

- Andel besvarade samtal varierar mellan 6,7 % -70,6 % hos handläggarna som i dagsläget hanterar de av projektet identifierade ärenden som skulle kunna ligga i ett kontaktcenter.
- Identifierade ärenden
- Nuvarande arbetsuppgifter



# Slutsats

- På grund av **storleken** på Lekebergs kommun finns i nuläget endast ett alternativ för att etablera ett kontaktcenter och en utökad medborgarservice.
- För att kunna driva ett Kontaktcenter behövs en grundbemanning på tre faktiska årsarbetare baserat på de uppgifter projektet tagit fram.





LEKEBERGS  
KOMMUN

# Input och feedback

