



LEKEBERGS
KOMMUN

Projekt

Förstudie

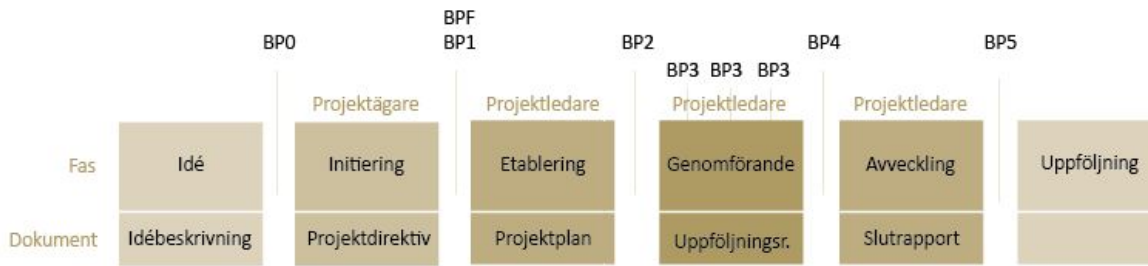
Information Lekeberg

Datum: **2020-01-21**
Projektamn: Förstudie information Lekberg
Projektägare: **Anna Bilock**
Projektledare: **Maria Lysegård**
Diarienummer: **KS-19-48**

Idébeskrivning
Projektdirektiv
Projektplan
Uppföljningsrapport
> **Slutrapport**



Lekebergs kommuns projektmodell, Projektil.



Innehållsförteckning

1	Grundläggande information	5
1.1	Syfte	5
1.2	Bakgrund.....	5
1.3	Projektnytta	5
1.3.1	Service.....	6
1.3.2	Tillgänglighet.....	6
1.3.3	Samverkan.....	6
2	Projektorganisation.....	6
2.1	Projektorganisation.....	7
3	Processer och metoder	8
3.1	Målen	8
4	Genomförda aktiviteter	8
5	Utfall tidsplan.....	10
6	Utfall kostnader, inklusive resurser	11
7	Beskrivning av dagens verksamhet	11
7.1.1	Telefoni	11
7.1.2	Fysiska besök.....	11
7.1.3	E-post.....	12
7.1.4	Fysisk post.....	12
7.1.5	Övriga arbetsuppgifter	12



8	Statistik	12
8.1	Kartläggning av inkomna ärenden i Information Lekeberg.....	12
8.1.1	Inkomna samtal.....	12
8.1.2	Antal kontakt per förvaltning.....	13
8.1.3	Andel kontakt per kanal	13
8.2	KKiK servicemätning.....	13
8.2.1	Lekebergs resultat.....	14
9	Erfarenheter och observationer	15
9.1	Omvärldsbevakning	15
9.2	Systemstöd.....	16
9.3	AI och automatisering.....	16
9.4	Ängelholms kommun	17
9.5	Örebro Kommun	17
9.6	Millwater AB	18
9.7	Skillnad i svarssätt och arbetsätt mellan en växel och ett kontaktcenter ..	18
10	Generella ärenden i ett kontaktcenter	19
10.1	ROSA-metoden	19
10.2	Utmaningar inom medborgarservice.....	20
11	Förslag till förbättringar	21
12	Identifierade områden för ett kontaktcenter i Lekebergs kommun.....	22
12.1	Sammanställning av timmar	22
12.2	Arbetsuppgifter som idag utförs i Information Lekeberg	23
12.3	Nya arbetsuppgifter i ett Kontaktcenter.....	24
12.4	Förslag till lösning	25
13	Roller i ett kontaktcenter.....	26
14	Fortsatt arbete.....	27
14.1	Bemanning under projekttid 18 månader	27
14.2	Dialog mellan Information Lekeberg och förvaltningar	27
14.3	Lokaler.....	28
14.3.1	Olika typer av besökare.....	28
14.3.2	Krav på lokalen.....	28
14.4	Finansiering.....	29
15	Risikanalys.....	30
16	Slutord.....	31
17	Referenser.....	32



Projektnamn:

Förstudie Information Lekeberg.

Projektägare:

Anna Bilock

Checklista inför beslut, BP5	JA	NEJ
Alla ärenden och projekthandlingar är omhändertagna och diarieförda		
Projektets akt är avslutad		
Alla erfarenheter och observationer dokumenterade och avrapporterade		
Projektbiblioteket är uppdaterat med relevanta dokument		
Avvikelser från planerade mål är dokumenterade		
Effektmålen är dokumenterade i nyttokalkylen		
Ansvarig för uppföljningen av nyttoeffekterna är utsedd		
Nyttouppföljningsmetod är dokumenterad i överenskommelsen för realisering av nytta.		
Projektet är formellt avslutat		

Beslut BP 5

JA NEJ Kommentar:

Beslut att godkänna slutrapport och avsluta projektet, BP5
Beslut att bordlägga beslutet



1 Grundläggande information

Information Lekeberg är en avdelning som hanterar stora mängder information. Det kräver väl fungerande processer och strukturer som i sin tur ställer krav på välfungerande samarbete mellan förvaltningar, tjänstepersoner och Information Lekeberg. För att nå maximal effektivitet och kunna leverera så bra service som möjligt är det nödvändigt att en stabil grund finns på plats. När det finns för många serviceytor och kontaktvägar in i kommunen ökar risken för en oenhetligt och nivån på bemötande varierar och servicenivån sviktar.

1.1 Syfte

Projektet ska genomföra en förstudie/utredning med olika alternativ med hur Information Lekeberg kan utvecklas. Utredningen ska ta fram beslutsunderlag med tydliga alternativ och analyser kring de olika alternativen. Genom att ge förslag på utvecklade arbetsätt, processer och funktioner ska servicen öka till kunder/medborgare.

Projektet som helhet syftar till att öka måluppfyllelsen och därmed servicen till medborgarna. En stor vinst skulle kunna vara också en ökad kundnöjdhet. Delprojektet syftar till att ta fram beslutsunderlag med målsättningen att öka/förbättra servicen till både medborgare och medarbetare.

Det här projektet fokuserar enbart på förstudien.

1.2 Bakgrund

Kommunstyrelsen har beslutat om mål och indikatorer för en ökad service till medborgarna, både via e-post och telefoni. Målen har funnits länge men arbetet kring detta har gett dålig utdelning. Gemensam administration sökte därför utvecklingsmedel för att göra ett omtag med fokus på att utveckla servicen till medborgarna med huvudfokus på Information Lekeberg och blev beviljade medel av kommunstyrelsen.

Projektet syftar till att öka måluppfyllelsen och därmed servicen till medborgarna. En stor vinst skulle kunna vara också en ökad kundnöjdhet. Kundnöjdhet mäts årligen genom en servicemätning. Där kan resultat utläsas och jämföras med den egna kommunens resultat gällande tidigare år men även mot övriga kommuner som deltar i servicemätningen, 2018 deltog 152 kommuner. För 2018 blev resultatet för telefoni motsvarande nivå/lägre än andra kommuner och resultatet för e-post betydligt bättre. Resultatet har varit i samma nivå de senaste åren.

Även de fysiska besöken i kommunhuset behöver tas med i förstudie även om det inte finns några mätbara resultat på kundnöjdheten.

1.3 Projektnytta

Offentliga myndigheters serviceskyldighet gentemot medborgare och företag regleras i förvaltningslagen (2017:900). Kommunen har en omfattande skyldighet att ge service av god kvalitet och med hög tillgänglighet. Dels ska kommunen erbjuda hjälp i sakfrågan men även se till att kommunen erbjuder en tillgänglig service. I paragraf 6,7 och 8 tydliggörs kommunens ansvar kring service, tillgänglighet och samverkan med andra myndigheter i dessa frågor.



1.3.1 Service

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

1.3.2 Tillgänglighet

7 § En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.

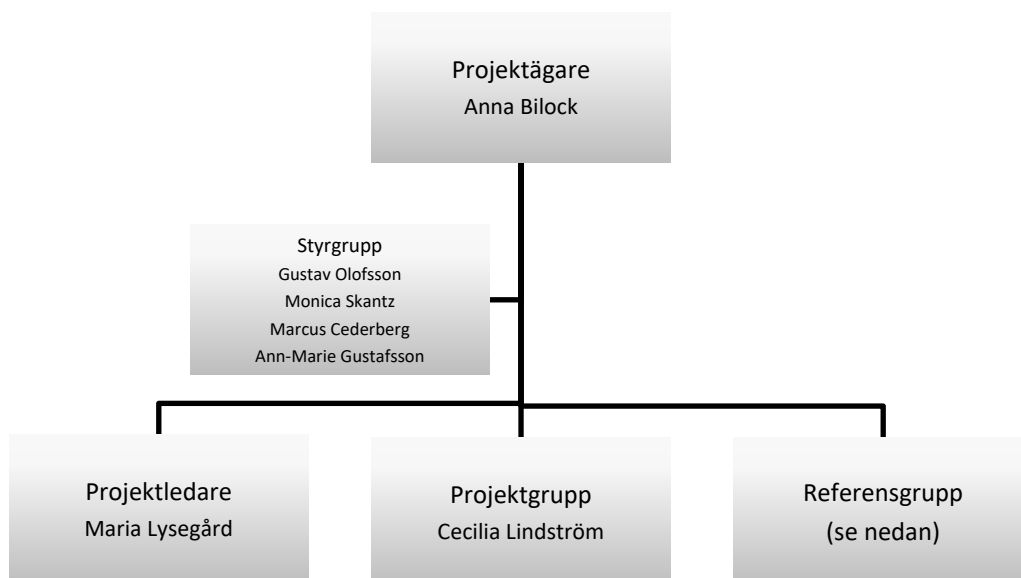
1.3.3 Samverkan

8 § En myndighet ska inom sitt verksamhetsområde samverka med andra myndigheter.

En myndighet ska i rimlig utsträckning hjälpa den enskilde genom att själv inhämta upplysningar eller yttranden från andra myndigheter.

Sveriges kommuner har ett demokratiskt uppdrag som ska innehålla inkludering och deltagande för sina medborgare. Genom att erbjuda en gemensam ingång till kommunen skapas förutsättningar för medborgaren att få stöd i sina frågeställningar i ett tidigt skede och med god servicekvalitet.

2 Projektorganisation





2.1 Projektorganisation

Roll	Namn	Verksamhet
Projektägare/beställare	Anna Bilock	Kommunstyrelseförvaltning
Styrgrupp	Gustav Olofsson	Kommunstyrelseförvaltning
	Monica Skantz	Kultur- och bildningsförvaltning
	Marcus Cederberg	Sydnärkes IT-förvaltning
	Ann-Marie Gustafsson	Socialförvaltning
Referensgrupp	Anna Andreasson	Näringsliv
	Anna Brorsson	Måltidsenheten
	Mats Turesson	Tekniska förvaltningen
	Stein-Tore Johnsen	Tekniska förvaltningen
	Marie Helgesson	Lokalvård
	Adam Koltoff	Ekonomi
	Andreas Kjellström	Sydnärkes arkivenhet
	Ellinor Hailee	Administrativa avdelningen
	Linda Kirrander	Administrativa avdelningen
	Kajsa Rosén	Administrativa avdelningen
	Ludvig Wreth	Administrativa avdelningen
	Anna Windah	Lokal- och upphandling
	Eva-Lena Gustavsson	Administrativa avdelningen
	Maria Gille	Kultur- och fritid
	Karin Adolfsson	Kultur- och fritid
	Marina Yazdani	Kultur- och fritid
	Jan-Åke Stolt Karlsson	Kultur- och bildning
	Angelica Bergman	Kultur- och bildning
	Ida Husa	Individ- och familj
	Jenny Ardell	Socialförvaltning
Daniel Lindberg	Socialförvaltning	
Annelie Damin	Sydnärkes-IT-förvaltning	
Lars Viitanen	Sydnärkes miljöförvaltning	



	Lars Johansson	Sydnärkes byggförvaltning
Projektmedlemmar	Cecilia Lindström	Administrativa avdelningen
Projektledare	Maria Lysegård	Administrativa avdelningen

3 Processer och metoder

Projektet har genomförts i form av intervjuer, omvärldsbevakning, genomgång av statistik och faktainsamling.

3.1 Målen

Projektet är till för Lekebergs kommuns medborgare, företag och föreningsliv.

Målet är att projektet ska leverera ett eller flera förslag till hur Information Lekeberg ska utvecklas för att förbättra servicen till medborgarna och med sekundärt mål att också förbättra den interna servicen. Projektet riktar sig främst till att hitta lösningar för att öka den kommunala servicen för medborgarna men även för att avlasta förvaltningarna. Eftersom projektet endast är en förstudie kommer ingen effekt att nås utan beslut på genomförande. Målet har inte ändrats under projektets gång utan har varit huvudfokus under hela projektet. Resultatet har högst prioritet i projektet då det är viktigt att ta fram konkreta förslag som kan leda till utveckling av kommunens service till medborgarna. I budgeten för projektet finns endast personalkostnader medräknade så det finns inte utrymme för några större övriga kostnader. Övriga kostnader som resekostnader kommer att gå på ordinarie budget för verksamheten. Avsatt tid till projektet är fastställd och kan justeras i relation till övrig verksamhet i Information Lekeberg. Ingen ändring i prioritering har gjorts under projektets gång.

Resultat	Kostnad	Tid
50 %	25 %	25 %

4 Genomförda aktiviteter

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Ansvarig	Kommentar
Läsa genom referensmaterial från liknande projekt	190401	190430	Projektgrupp	Enligt plan
Ta del av forskning som gjorts på området	190401	190430	Projektgrupp	Enligt plan
Studiebesök verksamheter i kommunen	190401	190531	Projektgrupp	Enligt plan



Studiebesök andra kommuner och verksamheter som valt olika vägar för att öka servicenivån. Minst 6 st besök 3 på våren/sommaren och 3 på hösten 2019	190401	191020	Projektgrupp	Enligt plan
Omvärldsbevaka och hitta nätverkskontakter med relevant kunskap som tillför projektet material.	190401	191031	Projektgrupp	Enligt plan
Uppstartsmöte projektgrupp: gå igenom projektplan, boka in första träff referensgrupp och sätta upp riktlinjer för dessa möten.	190404	190404	Projektgrupp	Enligt plan
Deltagande i webinarium: Medborgarservice med kontaktcenter, projektgrupp	190404	190404	Projektgrupp	Enligt plan
Deltagande i Framtidens medborgare projektledare	190408	190409	Projektledare	Enligt plan
Projektgruppsmöte: Boka workshops med verksamheter och sätta upp rutiner kring dessa.	190424	190424	Projektgrupp	Blev intervjuer med fler referenspersoner istället
Intervjuer med nyckelpersoner i verksamheterna	190501	190630	Projektgrupp	Enligt plan
Workshops med verksamheterna i kommunen för att fånga deras behov	190601	191020	Projektgrupp	Intervjuform istället.
Skriva delrapport	190601	190630	Projektledare	Gavs i Powerpoint format för styrgrupp.
Projektgruppsmöte: Sammanställning av material från studiebesök och information från referensmaterial och forskning.	190603	190603	Projektgrupp	Enligt plan
Deltagande i nätverksträff: Offentliga rummet, etablering av kommungemensamt kontaktcenter, projektgrupp.	190611	190611	Projektgrupp	Enligt plan
Projektgruppsmöte: Sammanställa resultat av möten med referensgrupp	190912	190912	Projektgrupp	Enligt plan



och workshops med verksamheter hittills.				
Delta i SKL's webbkonferens om uppstart av Kontaktcenter, alla medarbetare i Information Lekeberg	191015	191015	Projektgrupp	Enligt plan
Projektgruppsmöte: Sammanställa resultat av studiebesök	191024	191024	Projektgrupp	Enligt plan
Skriva slutrapport	191031	191130	Projektgrupp	Något försenad pga. sjukskrivning och inväntan av material.

5 Utfall tidsplan

Beslut	Benämning	Kommentar	Datum
BP1	Beslut att starta projektet.	Projektplanen ska vara godkänd av projektägare och projektledare.	190401
MS1	Möte med styrgrupp	Möte med styrgrupp och fastställande av projektplan	190401
MS2	Styrgruppsmöte	Rapport om hur arbetet fortskrider	190429
BP2	Styrgruppsmöte	Godkännande av leverans av delmål Delrapport klar	1906?
MS4	Styrgruppsmöte	Rapport om hur arbetet fortskrider	190916
MS5	Styrgruppsmöte	Rapport om nuläge och aktivitetsplan för perioden fram till projektet är klart	191028
MS6	Styrgruppsmöte	Presentera slutrapport för styrgrupp	191125
BP3	Projektet avslutat	Slutrapport klar	191130

6 Utfall kostnader, inklusive resurser

Kostnader	Avdelning	Kostnads- ställe	Period	Kostnad
Personalkostnader	Administrativa avdelningen	ZZ1200	Feb-nov 2019	450 000



Summa kostnad				450 000
---------------	--	--	--	---------

Resurs	Uppdrag	Antal timmar	Period
Maria Lysegård	Projektledare	24h/vecka	Feb-dec 2019
Cecilia Lindström	Projektmedarbetare	16h/vecka	Feb-dec 2019

7 Beskrivning av dagens verksamhet

Idag har Lekebergs kommun en kommungemensam ingång i Kommunhuset i Fjugesta som heter Information Lekeberg och består av två arbetsplatser i backoffice och en arbetsplats vid en receptionsdisk. Ansvaret för kommunens huvudingång för e-post och fysisk post ligger på Information Lekeberg. Funktionen bemannas av 2 tjänster, en teamledare och en receptionist. Organisatoriskt ligger Information Lekeberg under Administrativa avdelningen som tillhör Kommunstyrelseförvaltningen.

7.1.1 Telefoni

Växeln hanterar alla inkommande samtal på huvudingången, 0585-487 00 samt alla återanrop på anknytningarna i kommunen (samtal som inte besvaras av handläggare förvaltningarna). Den fungerar i nuläget som en traditionell växel som tar emot samtal för Lekebergs kommun och Lekebergs bostäder/kommunfastigheter. Få frågor besvaras i första ledet och en huvuddel av samtalen skickas vidare till handläggare och verksamheter. Växeln svarar på alla felanmälningar för kommunens fastighetsbolag Lekebergs bostäder och Lekebergs kommunfastigheter. Dessa förs in direkt i bostadsbolagens felanmälningssystem. Totalt är det ca 28 000 samtal som inkommer till Information Lekeberg på ett år.

Ansvaret att administrera och utveckla telefonväxeln ligger hos teamledaren i Information Lekeberg. Växelsystemet ingår i ett Sydnärke samarbete tillsammans med Askersunds kommun, Hallsbergs kommun, Kumla kommun och Laxå kommun. Här ingår även Sydnärkes IT-förvaltning och deras Servicedesk.

7.1.2 Fysiska besök

Alla fysiska besök till kommunhuset i Fjugesta går via Information Lekeberg. Ca 2600 besök varje år begär personlig service så som vägledning in i kommunen eller annan förfrågan. Utöver de som begär personlig service så finns ett besökssystem där alla externa besök till anställda och förtroendevalda registreras. De flesta besökare skriver in sig själva i systemet men ibland behövs guidning eller administration för att registrera besökaren.

7.1.3 E-post

Alla mejl till kommunens huvudingång går via Information Lekeberg. Ca 2400 mejl hanteras av Information Lekeberg per år, skräppost och reklam ej inräknat. Även här skickas många mejl vidare till handläggare och verksamheter för svar eller



registrering. Få ärenden får ett direkt svar med vändande e-post. Uppföljning på hur många mejl som besvaras saknas idag.

7.1.4 Fysisk post

All fysisk post till Lekebergs kommun öppnas, datumstämplas och sorteras av Information Lekeberg. Totalt rör det sig om ca 10 000 brev per år. Stor del av de inkommande handlingarna scannas in till registreringssystemet Platina i Information Lekeberg.

7.1.5 Övriga arbetsuppgifter

En hel del andra arbetsuppgifter samlas i Information Lekeberg. Viss lokalbokning, nyckelutlämning, pakethämtning och paketlämning, utskick av postlistor från nämnderna, administration av nyckeltaggar och bilbokningssystem för anställda och förtroendevalda.

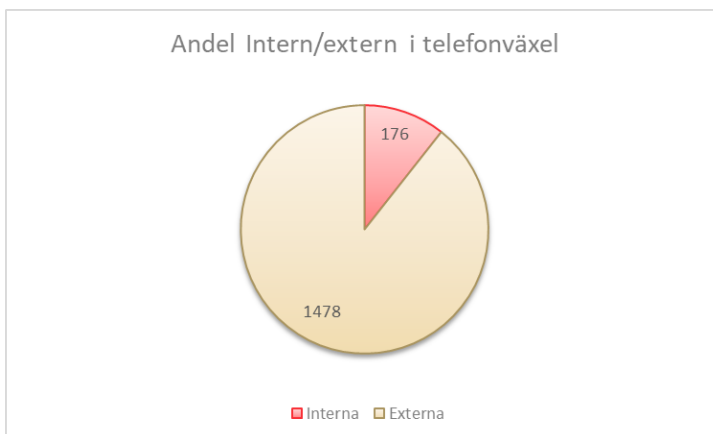
8 Statistik

Projektet har på olika sätt använd sig av insamlat data. Både i mätningar som gjorts på plats i Information Lekeberg där andel hanterade ärenden i olika kanaler beräknades under en månads tid. I mätningarna registrerades även om det var interna eller externa kontakter.

8.1 Kartläggning av inkomna ärenden i Information Lekeberg

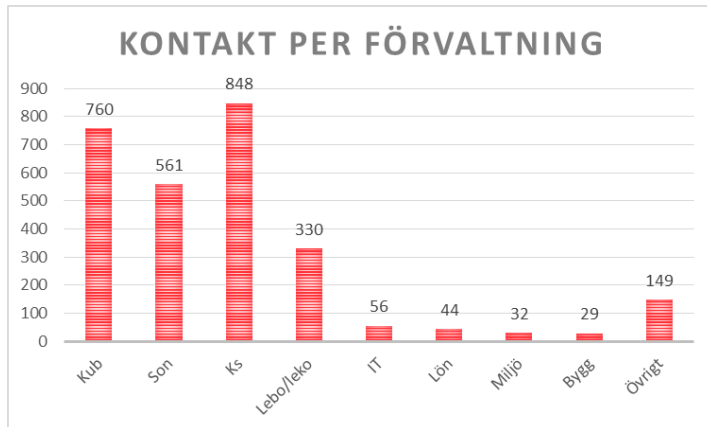
I september år 2019 genomfördes en kartläggning av alla hanterade ärenden i Information Lekeberg. Mätningarna genomfördes under 4 veckor där alla samtal, fysiska besök, post och e-post registrerades.

8.1.1 Inkomna samtal

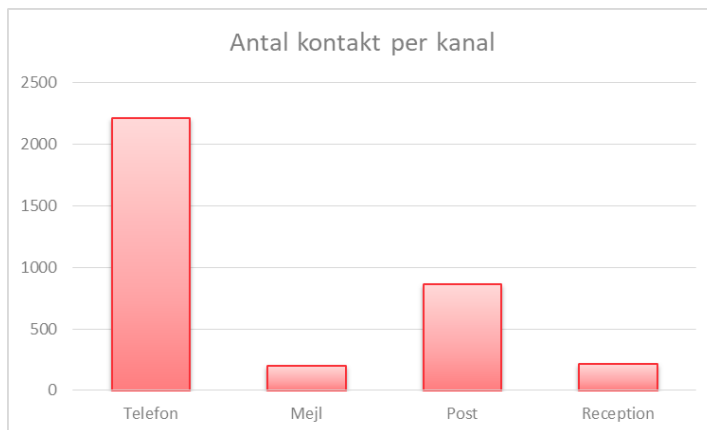


Totalt antal inkomna samtal i september månad år 2019 var 2208 stycken. Utav dessa registrerades 1654 stycken och fördelningen mellan interna och externa samtal är fördelat enligt diagrammet ovan.

8.1.2 Antal kontakt per förvaltning



8.1.3 Andel kontakt per kanal



8.2 KKiK servicemätning

KKiK (Kommuners Kvalitet i Korthet) är en servicemätning om e-post- och telefoni tillgänglighet. Via uppringning och skickande av e-post mäts kommunens servicegrad. Mätningen har utarbetats av och för Sveriges Kommuner & Landsting. Syftet med mätningen är att ge en uppfattning om den kommunala servicen för de som kontaktar kommunen och att få jämförbara mått.

- Servicemätning via telefon sker via huvudnumret och då ställs frågor inom de nio områdena: bygg, förskola, grundskola, individ- & familj, miljö & hälsa, äldreomsorg, handikappomsorg, kultur & fritid samt gator och vägar.
- De ställer sex olika frågor per område. Varje fråga ställs en alternativt två gånger
- Mätperiod: 5-6 veckor. Samtalen rings vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00–16.30.
- De mäter samma parametrar som i tidigare KKiK undersökningar. Bedömningarna graderas som: god, medelgod och dålig. Tillgänglighet, svar på frågan, information, intresse och engagemang och bemötande



Servicemätning via e-post skickas e-postbrev till kommunens officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Alla breven har unika avsändaradresser och skickas alltid ett i taget, fördelat över hela mätperioden. Upplägget i övrigt (frågor, mätperiod etc.) är detsamma som i telefonservicemätningen.

De mäter:

- Svarstid inklusive andel svar inom en arbetsdag (24 timmar) respektive två arbetsdagar (48 timmar) samt andelen "ej svar".
- Medelsvarstid.
- Avsändare (kontaktinformation från avsändaren bedöms).
- Svarkvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.).
- Kommentarer samt en specifikation med frågor och samtliga e-postsvar från kommunen.

8.2.1 Lekebergs resultat

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

Det finns anledning att utreda om Information Lekebergs ska ändra på rutinen när kontaktuppgifter på de e-post-svar som skickas ut. Nu används en e-postsignatur som är enhetlig för alla medarbetare. Den är anonym så den som får svaret vet inte vilken person som ligger bakom svaret. Utan det är kontaktuppgifter till kommunen som står i signaturen. Just i denna undersökning efterfrågas fullständiga kontaktuppgifter som bör följa en och samma mall och innehålla information om för- och efternamn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mailadress och hemsida

En annan parameter som gör att vi får ett sämre resultat här är att vi under undersökningstiden hade IT-relaterade problem i kommunen som orsakade fördröjning av e-post både när de inkom och de svar som skickades ut.



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 - Svarkvalitet	E5					

9 Erfarenheter och observationer

Flera kommuner har under de senaste åren genomfört förstudier/utredningar och senare etableringar av gemensamma ingångar då det finns ett gemensamt behov av att kunna erbjuda ett likvärdigt bemötande med god tillgänglighet och kvalitet i ärendehantering. Viktigt är även att kunna erbjuda återkoppling i ärendehantering av medborgarens ärende till kommunen. De kommuner som infört gemensam ingång har ökat sitt resultat i KKIKs mätningar men även i andra mätningar som privata aktörer genomfört.

Genom att samla de enklare frågorna under en gemensam ingång så frigörs mer tid i förvaltningarna som kan arbeta mer med handläggning och utveckling av verksamheterna. I resten av slutrapporten kommer ovanstående begrepp benämnas som Kontaktcenter vilket är ett av de namn kommuner i Sverige valt att ge den här typen av verksamhet. Slutrapporten visar hur den här typen av lösning för medborgarservice skulle kunna se ut för Lekebergs kommun.

9.1 Omvärldsbevakning

Många kommuner har under de senaste åren genomfört förstudier/utredningar som resulterat i etableringar av kommungemensamma ingångar då det finns ett behov av att kunna erbjuda ett likvärdigt bemötande med god tillgänglighet och kvalitet i ärendehantering. Viktigt är även att kunna erbjuda återkoppling i hanteringen av medborgarens ärende till kommunen. De kommuner som infört gemensam ingång



har ökat sitt resultat i KKIK. Genom att samla de enklare frågorna under en gemensam ingång så frigörs mer tid i förvaltningarna som kan arbeta mer med handläggning och utveckling av verksamheterna. Benämning på dessa gemensamma ingångar och kontaktytor varierar runt om i landet.

- Kontaktcenter
- Servicecenter
- Kundtjänst
- Kundservice

I denna förstudie kommer vi använda benämningen Kontaktcenter.

9.2 Systemstöd

En av de största skillnaderna mellan en traditionell växel och ett kontaktcenter är uppföljning av vidarekopplade samtal och inkomna frågor som vidarebefordras ut i verksamheten. Oftast sker ingen loggning eller dokumentation utan händelsen avslutas direkt när samtalet är över eller skickat frågan vidare. Ett kontaktcenter försöker lösa ärendet vid första kontakten eller fördela ärendet till rätt funktion eller person i organisationen samt logga och dokumentera vad frågan handlat om oavsett kanal.

För att kunna ge kvalificerad service i ett kontaktcenter kan ett systemstöd med funktioner för att ta emot och styra de inkommande samtalen, e-posten, sms, chatt etc. så att de hamnar hos rätt person vara till hjälp. Systemet kan även ta emot, registrera, hantera och följa upp alla ärenden som kommer in. Det kan användas som kunskapsdatabas, ett system för att samla kunskap om alla de ärenden som kommer in till kontaktcenter där man även kan man säkerställa att samma svar alltid ges.

Vid upprättande av ett kontaktcenter bör man

- Utredda behoven av IT-systemstöd ev. påbörja en kravspecifikation och utreda kostnader för ändamålsenliga systemstöd. (Artwise, Flexite)
- Undersöka om det kan vara aktuellt med en eventuell anpassning eller ny- eller vidareutveckling av ett systemstöd som redan finns tillgängligt idag. (Effecte, Touchpoint, ACE)

Om ärenden registreras i ett ärendehanteringssystem finns det goda möjligheter för att ta fram och leverera relevant information. Förvaltningarna kan få en kontinuerlig rapportering på exempelvis antalet inkomna ärenden, handläggningstider och svarstider. Om loggningen innefattar typ av fråga och tillhörande förvaltning ger det underlag för identifiering av utvecklingsområden av information eller processer kring kommunens service och tjänster.

9.3 AI och automatisering

I flera av förstudiens moment, konferenser och undersökningar har AI i allmänhet och chattbotar byggda för att avlasta de mänskliga kontaktcentermedarbetarna dykt upp. Genom att chattboten svarar på så många frågor som möjligt lär den sig mer och blir smartare med tiden. Men utan det mänskliga mötet är det svårare att skapa värdefulla relationer med de som söker kontakt. Och trots att utvecklingen av artificiell intelligens och maskininlärning snabbt gått framåt är den inte mogen nog för att ersätta en fysisk person. I förstudien har vi testat några av de chattbottar som



idag finns tillgängliga på kommuner och myndigheter runt om i landet och många gånger slutade det mötet i en rekommendation att ta direkt kontakt med kontaktcentret. Att automatisera enklare uppgifter är absolut att föredra, men att ersätta den mänskliga interaktionen är fortfarande en för svår uppgift för en dator. Det finns goda möjligheter att redan idag inleda ett samarbete med Sydnärkes IT där några av de enklare och frekvent återkommande processerna automatiseras. Exempel på dessa är hantering av nyckelkvittenser, fullmakt vid postöppning och hantering av postlistor.

9.4 Ängelholms kommun

Ängelholms kommun har 40 000 invånare och är en av landets första och främsta aktörer när det kommer till medborgarservice. De har en modell med en Kundtjänst med specialiserade svarsgrupper. Enligt flera undersökningar har Ängelholms kommuninvånare en mer positiv inställning till väntee- och handläggningstider i kommunens kundtjänst än riksgenomsnittet i Sverige. Siffrorna visar att Ängelholms kommun är hela 28 % bättre än riksgenomsnittet (2018). De har en gemensam kundtjänst via telefon, e-post eller besök i Stadshuset som svarar på frågor och tar hand om ärenden i första linjen, eller guidar rätt. Kundtjänsten bemannas av 18 kundtjänsthandläggare med specialkunskap inom just sitt område (ex. förskollärare, socionom, brandman, klubbdirektör och sjuksköterska). Kundtjänsthar även skuld- och budgetrådgivare samt konsumentrådgivare.

Indelning i 4 svarsgrupper med specialiserade handläggare:

- Omsorg & stöd
- Utbildning & barnomsorg
- Bygga, bo, miljö & infrastruktur
- Uppleva, göra, kommun & politik

9.5 Örebro Kommun

Örebro kommun har med sina 154 000 invånare sedan 2014 ett Servicecenter vars syfte är att ge medborgarna god service, snabbare svar på frågor och att hantering av ärenden ska bli enklare och mer effektivt för medborgare och medarbetare. Med införandet av ett Servicecenter har man snabbt löst de två första delarna, det vill säga ge god service och snabbare svara på frågor. När du ringer till Örebro kommun har du möjlighet att med en knapptryckning ange ditt ärende. Då kopplas du direkt till rätt kommunvägledare och får snabbare svar på din fråga. De arbetar med så kallade specialister.

Du väljer om ditt ärende handlar om:

- Äldre frågor eller frågor om funktionsnedsättning.
- Försörjningsstöd, socialtjänst eller god man.
- Barnomsorg, utbildning, kultur och fritid eller konsumentfrågor.
- Park, gata, avfall, vatten, avlopp.
- Bygg-, fastighets- eller miljöfrågor.



9.6 Millwater AB

Millwater AB erbjuder konsultation inom verksamhets-, organisations-, och ledarutveckling och är specialister på etablering och utveckling av kommunal medborgarservice. Patric Klaremo, grundare av Millwater AB var även projektledare och chef för införande och uppbyggnad av det kommungemensamma Servicecenter i Örebro kommun.

9.7 Skillnad i svarssätt och arbetssätt mellan en växel och ett kontaktcenter¹

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

¹ Millwater

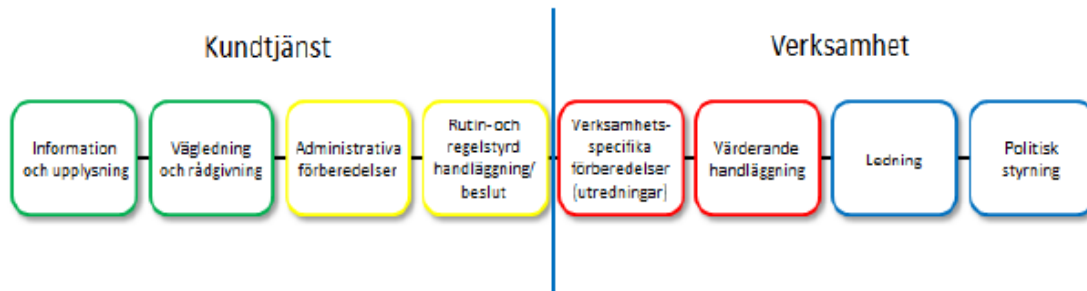


10 Generella ärenden i ett kontaktcenter

Det är inte bara en översyn på vilka ärenden som kan läggas över till ett Kontaktcenter som ska hanteras. Det är minst lika viktigt att se till om det är någon arbetsuppgift som bör minskas eller läggas på annan funktion.

10.1 ROSA-metoden

ROSA-metod syftar till att kartlägga, analysera och utveckla organisationens medborgarorienterade kontakter, service och tjänster. ROSA är en förkortning av Rationell samOrdning av Service och Administration. Modellen nyttjas ofta i syfte att förankra idén kring etableringsarbetet, skapa delaktighet och engagemang kring ett gemensamt kontaktcenter och de ändrade arbetssätten som medföljer.



Illustrationen ovan visar ROSA-modellens funktionsfördelare.

ROSA delar in ett ärende i åtta nivåer, där nivå 1-4 kan hanteras av ett kontaktcenter:

1. Information och upplysningar
2. Vägledning och rådgivning
3. Administrativa förberedelser (ansökan/anmälan, status i personärenden)
4. Rutin- och regelstyrd handläggning och beslut

Nivå 5-8 hör hemma i en specialistorganisation:

5. Verksamhetsspecifika förberedelser
6. Värderande handläggning och beslut
7. Ledningsuppgifter
8. Politisk ledning och styrning



10.2 Utmaningar inom medborgarservice

Tillgänglighet

- Många av samtalen besvaras inte av handläggare
- Telefontider hålls inte
- E-post besvaras sent eller inte alls
- Medborgarna ställer höga krav på tillgänglighet och enkelhet
- Inaktuell och informationstung webb och ineffektiva e-tjänster.

Arbetsbelastning och effektivitet

- Krav och förväntningar på bättre information och digitala lösningar
- Mängden e-post ökar hela tiden
- Handläggare upplever en pressad arbetssituation
- Stor omsättning inom vissa handläggare upplever en pressad arbetssituation

Vilka effekter kan en etablering generera?

- Ökad tillgänglighet - samma öppettider och svarstider oavsett fråga
- Ökad medborgarnöjdhet - likvärdigt bemötande oavsett fråga
- Förenklad användning av kommunens tjänster och service (e-tjänster)
- Ökad lösningsgrad och ett likvärdigt svar i första kontakten
- Effektivare administration och handläggning- kortare handläggningstider
- Förbättrad återkoppling till medborgaren i pågående ärendeprocesser
- En effektivare och mer kvalitativ ärendehantering
- Förbättrat underlag till utveckling av kommunens tjänster och service
- Minskad andel "onödiga efterfrågan"- bättre tjänster och tydligare processer
- Ökad samarbetsförmåga inom kommunen



11 Förslag till förbättringar

	Erfarenheter och observationer	Förslag på förbättringar
Hemsidan	I denna förstudie har vi utfört ett stort antal intervjuer med alla förvaltningar. Ett ständigt återkommande bekymmer som påtalats har varit brister i uppdatering av hemsida och en otydlighet i vem som ska göra vad. Det finns även exempel på förvaltningar som har ansvar för att uppdatera sina sidor men som inte har inlogg. Då hemsidan är den centrala ingången för både invånare, personal och medarbetare i Information Lekeberg är det av stor vikt att aktuell och utförlig information finns på hemsidan.	
Statistik telefoni	Det är stor variation på tillgänglighet i kommunen. Det är även en stor skillnad i antal samtal som handläggare behöver hantera. Vissa handläggare får mer än 3000 st samtal per år medan andra hanterar ett fåtal.	Systematiskt arbeta med att leverera statistik från Touchpoint till förvaltningschefer som på så sätt kan stötta sina medarbetare vid hög belastning och öka tydligheten i att koppla bort sin telefon om man ej är anträffbar.
Onödig efterfråga	Många av frågor liknar varandra. Återkommande frågor genererar onödigt hög belastning på Information Lekeberg och handläggare. Det kan även vara så att samma personer återkommande får ta kontakt med kommunen för att du inte lyckas få tag på sin handläggare eller rätt person i verksamheten.	Förbättra möjlighet till uppföljning. Om uppföljning visar att det är hög onödig efterfråga inom ett område se möjligheter i att förbättra information utåt på hemsida eller i andra kanaler. Arbeta proaktivt och samarbeta med förvaltningar och kommunikatörer.
E-post signatur	Signaturen i e-post meddelanden är inte personlig utan generell för information Lekeberg något som KKiK mätningar gjort nedslag på och anser att den bör innehålla kontaktuppgifter.	Utvärdera om någon förändring ska ske eller inte.
Svarsfras i växel	I dagsläget används olika svarsfraser i telefonväxeln	Utvärdera, bestäm och använd samma svarsfras i telefonväxeln.
Svarsfrekvens IFO	Samtal av hög prioritet så som orosanmälningar når inte fram till handläggare på IFO.	Journummer har upprättats. Rutin för hur det ska användas är på gång.



12 Identifierade områden för ett kontaktcenter i Lekebergs kommun

I den projektplan som formulerades innan förstudien påbörjades var grundidén att ta fram flera olika alternativ till hur ett Kontaktcenter i Lekeberg skulle kunna utformas. Men det stod klart en bit in i förstudien att det inte kommer vara möjligt med flera olika alternativ för Lekeberg då kommunen storleksmässigt inte har de volymer av ärenden som krävs.

För de ärenden som identifierats som aktuella för hantering i ett kontaktcenter i Lekeberg och kommer presenteras längre ned i rapporten har statistik över svarsfrekvens för telefonsamtal tagits fram. Andelen besvarade samtal mellan 8.00–16.30 vardagar varierar mellan 6,7 % -70,6 % hos handläggarna som i dagsläget hanterar identifierade ärenden. KKIKs mätning visar att 33% av de kopplade samtalen aldrig besvaras vilket överlag är ett ”bra” resultat om man ser till den data från Touchpoint där svarsfrekvensen på vissa funktioner är betydligt lägre.

Nedan följer beräkningar av både de arbetsuppgifter som idag utförs i Information Lekeberg samt de uppgifter som är identifierade som möjliga att lägga i ett Kontaktcenter. I ett Kontaktcenter tillkommer även nya roller för att upprätthålla en hög nivå av service och kvalitet. Dessa roller är en utvecklingsroll för bearbetning av framtida uppdrag och utveckling och underhåll av befintliga, utökade arbetsuppgifter för teamledaren och det kommer bli mer tid för förvaltningsledning av system och digitalisering. Upplägg och utformning av dessa är baserat på uppgifter från Millwater och beräkning av tider är uppskattade.

En av de identifierade arbetsuppgifterna som är lämplig att överföra till ett Kontaktcenter är Lokalbokning. Vi har haft samtal och fått uppgifter från Kultur- och fritid men det behövs en vidare utredning i hur många timmar det rör sig om.

12.1 Sammanställning av timmar

Totalt antal tid i timmar per år för nya arbetsuppgifter	1823,5
Totalt antal tid i timmar per år för nuvarande arbetsuppgifter	3 608,5
10 % tillägg på nya arbetsuppgifter	182
TOTAL	5614



12.2 Arbetsuppgifter som idag utförs i Information Lekeberg

Arbetsuppgift	Avdelning	Årstid i timmar	Andel besvarade samtal år 2019
Telefonväxel	Administrativa avdelningen	994,5	86 %
Mejl	Administrativa avdelningen	40	
Post och paket	Administrativa avdelningen	390	
Fysiska besök	Administrativa avdelningen	216	
Vigsel	Administrativa avdelningen	15	
Felanmälan Lebo/leko	Administrativa avdelningen	115	
Bredband	Administrativa avdelningen	576	
Administration telefoni	Administrativa avdelningen	104	
Teamledare IL	Administrativa avdelningen	384	
Beställning Staples	Administrativa avdelningen	52	
Lokalbokning	Administrativa avdelningen	52	
Nyckelhantering	Administrativa avdelningen	260	
Taggar/bilbokning	Administrativa avdelningen	26	
Husservice	Administrativa avdelningen	130	
Förvaltningsledning telefoni	Administrativa avdelningen	384	
Totalt antal timmar		3 608,5	

12.3 Nya arbetsuppgifter i ett Kontaktcenter²

² Se bilaga 1. Tidsbestämning ärenden för mer detaljerad information.



Arbetsuppgift	Avdelning	Årstid i timmar	Andel besvarade samtal år 2019
Handläggning extra resebidrag	Administrativa avdelningen	16	49,6 %
Utlämning av arkivhandlingar	Administrativa avdelningen	12	49,1 %
Utlämning av handlingar	Administrativa avdelningen	132,5	51,3 %
Huvudansvar för enkäter	Administrativa avdelningen	10	51,3 %
Visitkortshantering	Administrativa avdelningen	4	6,7 %
Namnskyltshantering	Administrativa avdelningen	104	6,7 %
Hantering av kommunens Facebook	Administrativa avdelningen	78	6,7 %
Hemsida, driftsinfo till medborgare	Administrativa avdelningen	52	6,7 %
Hemsida, evenemangsinfo	Administrativa avdelningen	52	6,7 %
Profilprodukter	Administrativa avdelningen	46	6,7 %
Turism och Infopoint	Administrativa avdelningen	208	8,7 %
Hantering inackorderingsbidrag	Administrativa avdelningen	60	47,4 %
Skanna fakturor	Ekonomiavdelningen	82	67,1 %
Handläggning parkeringstillstånd	Teknik och service	28	43,6 %
Handläggning vägbidrag	Teknik och service	7	49,8 %
Anmälan och anslutningsavgift V/A	Teknik och service	5	49,8 %
Anmälan torghandel	Teknik och service	3,5	46,9 %
Anmälan tomtkö	Teknik och service	1,5	46,9 %
Felanmälan gatljus	Teknik och service	1	49,8 %
Hantering av SIM-kort	Sydnärkes IT-förvaltning	8,5	54,9 %
Hantering av lånedatorer	Kultur och fritid	64	Ej aktuellt, öppettider
Lotteritillstånd	Kultur och fritid	9	43,5 %
Lokalbokning	Kultur och fritid	?	35 %
Förenklade faderskap	Individ och familjeomsorg	84	11,7%



Förenklad biståndshandläggning	Individ och familjeomsorg	30	70,6%
Fond för behövande	Individ och familjeomsorg	24	50%
<i>Verksamhetsutvecklare KC</i>	<i>Administrativa avdelningen</i>	416	
<i>Förvaltningsledning System</i>	<i>Administrativa avdelningen</i>	208	
<i>Utökad Teamledare</i>	<i>Administrativa avdelningen</i>	77	
Totalt antal timmar		1823,5	

12.4 Förslag till lösning

För att kunna driva ett Kontaktcenter behövs en grundbemanning på tre faktiska årsarbetare baserat på de uppgifter projektet tagit fram. I och med att vi mätt den tid det tar att utföra arbetsuppgifterna har vi utgått ifrån den faktiska arbetad tid per vecka mäter inklusive arbetad övertid och frånvaro p.g.a. t.ex. sjukdom, semester, helgdagar och/eller andra ledigheter, vilket är i snitt 35,7 timmar per vecka.³ Under projekt och etablering krävs en resurs som tillfällig förstärkning som kan bemanna och frigöra tid för övriga medarbetares arbete med projekt och etablering.

<i>Roll</i>	<i>Antal</i>	<i>Kostnad</i>
<i>Nyrekrytering Kommunvägledare</i>	1 medarbetare	706 500
<i>Tillfällig bemanning</i>	1 medarbetare	643 500
<i>Projektledare och projektdeltagare</i>	2 medarbetare	1714 500
Total lönekostnad under projekt- och etablering 18 månader		3 064 500

13 Roller i ett kontaktcenter

I och med etableringen av kontaktcenter försvinner växel och receptionsfunktionerna i befintlig form och dessa arbetsuppgifter integreras i kontaktcenter. Bemanning i ett kontaktcenter kan bestå av antingen specialister eller generalister. För Lekebergs kommuns del är generalister det alternativ som i praktiken kan fungera då Lekeberg är en mindre kommun och inte har resurser till att bemanna upp med

3

<https://www.regeringen.se/49baf0/contentassets/cda101972bbc4db4ba65da85d4324031/arbetstiden---internationell-jamforelse-av-arbetstid> sid. 21



specialistbemanning i form av socionomer eller bygglovshandläggare som kontaktcenter i större kommuner kan göra.

För att möta det nya krav och förväntningar som ställs på det nya uppdraget kommer Information Lekeberg/kontaktcenter inrymma ett antal olika befattningar och roller.

Att bemanna upp med för lite resurser initialt är riskfyllt då utrymmet för kompetensutveckling är större under det första året. Dels med anledning att verksamheten är i en införandefas och att många interna rutiner, arbetssätt och processer inte är inarbetat. Dessa roller kan samordnas i samma tjänster eller vara del av tjänster beroende på hur stor organisationen kommer bli.

Roll	Uppgift
Kommunvägledare	Resurs som arbetar med information, vägledning, administrativ hantering och handläggning i Kontaktcenter. Säkerställa att web och andra kanaler alltid är uppdaterad i samråd med kommunikatörer.
Verksamhetsutvecklare	Resurs som arbetar med optimering av möten i alla kanaler och utveckling av arbetssätt i kontaktcenter. Kontaktperson mellan förvaltningen och Kontaktcentret. Hanterar löpande införande av nya uppdrag samt revidering av ärenden. Samordning, byggande, genomförande och uppföljning av kompetensutveckling. Digitaliserings utvecklare/e-tjänster.
Förvaltningsledare system	Stöd för att förvalta och kravställare på de systemstöd som behövs för ändamålen så som växel, ärendehanteringssystem och nyckelsystem. Digitaliserings utvecklare/e-tjänster.
Teamledare	Löpande träning, coaching och kvalitetsuppföljning i respektive kanal samt arbetssätt i system. Bemanningsplanering. Långsiktig-och kortsiktig schemaläggning, hantering av schemaavvikelse och uppföljning. Resurs för löpande statistikuppföljning och skapande av rapporter som underlag för tillgänglighet i telefonväxel, uppföljning och utveckling. Ta fram underlag till, och prioritering av, tjänste-, service-och verksamhetsutveckling.

14 Fortsatt arbete

Förslag till hur en etablering av ett kontaktcenter i Lekebergs kommun kan se ut. Etableringen delas in i tre etableringsfaser med tillhörande aktivitets- och leveransmål.



Etableringsfas	Tidsperiod	Händelse
Projektfas	Januari 2021- Juni 2021	Upprättande av kontaktcenter som organisatorisk enhet och fastställande av uppdrag.
Införandefas	Augusti 2021- Juli 2022	Uppbyggnad av funktion och uppdrags - och tjänsteutbud.
Utvecklingsfas	September 2022-	Utveckling av funktion samt uppdrags - och tjänsteutbud

14.1 Bemanning under projektid 18 månader

Roll	Antal	Kostnad
<i>Nyrekrytering Kommunvägledare</i>	1 medarbetare	706 500
<i>Tillfällig bemanning i Information Lekeberg under projekt och etablering</i>	1 medarbetare	643 500
<i>Projektledare och projektdeltagare</i>	2 medarbetare	1714 500
Total lönekostnad under projekt- och etablering 18 månader		3 064 500

14.2 Dialog mellan Information Lekeberg och förvaltningar

Samarbete kontaktcenter och förvaltning är en nyckelfaktor för en framgångsrik etablering. Detta samarbete regleras bäst i överenskommelser som upprättas mellan kontaktcenter och förvaltning där det framgår hur övertagandet av handläggning eller arbetsuppgifter ska gå till och hanteras i framtiden. Det är viktigt att det sker löpande och strukturerad dialog mellan kontaktcenter och förvaltning med regelbunden uppföljning. En ny roll i kontaktcentret är en verksamhetsutvecklare/utvecklingsledare som agerar kontaktperson mellan förvaltningen och Kontaktcentret. Funktionen hanterar löpande införande av nya uppdrag, uppföljning samt revidering av pågående ärenden. I det stora hela handlar det om att förbättra samarbete och kommunikationen mellan Information Lekeberg och förvaltningarna. Information Lekeberg är överlag redan bra på de uppgifter



som ligger där idag. Svara i växeln och ge ett gott bemötande. Det hela handlar om att ändra på Lekebergs kommuns arbetssätt och förhållningssätt och i det förändrade förhållningssättet tillhandahålla resurser som möjliggör för Information Lekeberg och förvaltningarna att tillsammans göra en resa mot en förbättrad tillgänglighet och service mot medborgarna.

14.3 Lokaler

Kommunhuset fungerar både som arbetsplats för kommunens anställda och som en serviceyta för kommunens invånare och andra besökare.

14.3.1 Olika typer av besökare

- Bokade besök – medborgare som bjudits in eller själva bokat besök med handläggare.
- Hänvisade besökare (obokade) – invånare som av kommunen eller av annan myndighet är hänvisade till kommunhuset. Till exempel hämta blanketter eller lämna underlag till försörjningsstöd.
- Aktiva besökare – medborgare som valt att besöka Information Lekeberg direkt i stället för annan kanal för frågor.
- Engagerade besökare – medborgare som besöker för att tycka till i kommunens utveckling.
- Mötesdeltagare
- Utomstående personal – personal som är på besök i kommunhuset men som inte har det som ordinarie arbetsplats.
- Personal – personal som arbetar i huset.
- Hantverkare – yrkespersonal som besöker huset (kort och långsiktigt).

14.3.2 Krav på lokalen

Den nuvarande utformningen av Information Lekeberg är inte ändamålsenlig och behöver uppdateras. Ytan är i behov av en ombyggnation för att bättre möta besökare, förbättra personalens arbetsmiljö och även det sätt som man idag ger service. Ett första steg i en lokalutredning har tagits men vid upprättande av ett kontaktcenter finns ytterligare faktorer som spelar in som man behöver ta hänsyn till.

Det behövs vidare utredning där en lösning för att möta verksamhetens behov studeras. Slutresultatet bör mynna ut i en trygg och stimulerande miljö som är praktiskt anpassad efter den verksamhet som ska äga rum i lokalerna. Det behövs en flexibel lösning med bättre anpassade rum, möjlighet för möte och mer funktionella arbetsytor. Kommunhuset ska vara välkomnande och erbjuda en hållbar och stimulerande arbetsmiljö med en mer välkomnande entré för besökare samt skapa förutsättningar för några av de verksamheter som arbetar nära invånarna såsom biblioteket och Information Lekeberg att uppfylla sitt uppdrag på ett säkert sätt.

Läge

I nuläget ligger kommunens reception och växel i entréplan i kommunhuset i Fjugesta. Nuvarande placering har många fördelar då den redan är känd för medborgarna i Lekebergs kommun och ligger strategiskt bra med tillgänglig parkering, närhet till ortens övriga servicefunktioner och nära kommunens övriga verksamheter.



Entrén bör ha ytor för:

- Monitor för registrering av bokade besök
- Sittplatser för ca 15 personer
- Utrymme för lånedatorer och skrivare
- Handikappanpassad toalett med larm
- Väggytor för digitala skärmar
- Anvisningsskyltar/monitorer för att hänvisa vart besökare ska gå i lokalen

Besöksrum

- Tillgång till ett besöksrum för att kunna ta emot spontana besök och kortare bokade besök som ej kräver att besökaren följer med upp i huset där övriga möteslokaler finns. Många ärenden är inte lämpliga att diskutera över receptionsdisken.

Reception-besöksdisk

- Receptionen bör förläggas i anslutning till kontaktcentrets övriga lokaler.
- Receptionen bör placeras så att medarbetare har överblick över kontaktcenters övriga ytor.
- Receptionen bör utformas så att en säker arbetsmiljö för medarbetarna i kontaktcenter möjliggörs och att samtal mellan medarbetare och besökare kan föras utan överhörning.
- Receptionsdisken bör vara hög och sänkbar för att kunna möta besökare med funktionshinder.

Övriga arbetsplatser i ett kontaktcenter

- Medarbetarna i kontaktcenter bör sitta tillsammans i ett kontorslandskap i anslutning till receptionen för att kunna samverka och överhöra varandra i olika ärenden.
- Det bör finnas möjlighet till en mer avskild kontorsplats för de områden som kräver mer handläggning.

14.4 Finansiering

De flesta kommuner som har infört ett kontaktcenter har en finansieringsmodell som gör att förvaltningarna finansierar kostnaderna för ett kontaktcenter i förhållande till ärendemängd för respektive verksamhet. I ett uppstartsskede kan det förslagsvis vara lämpligt att göra en preliminär schablon baserad på uppgifter från verksamheterna. Viktigt att ha med i beräkningen är att ärendena kommer ta lite mer tid i anspråk i uppstarten av ett kontaktcenter i jämförelse mot erfarna handläggare ute i verksamheterna.

För att sedan få en rättvis och riktig fördelning kommande år efter uppstart behöver statistik tas ut från exempelvis ett ärendehanteringssystem för att kunna göra en riktig fördelning som överensstämmer med verkligheten.



15 Riskanalys

Styrkor	Information Lekeberg	Kontaktcenter
	Snabb svarstid i växel	Högre lösningsgrad i första kontakt
	Administrativa avdelningen kan täcka upp vid frånvaro	Ökad servicenivå
	Inarbetad funktion	Mindre sårbart vid frånvaro
		Minimera ansträngningen för besökare/medborgare. Låg tröskel.
Svagheter	Information Lekeberg	Kontaktcenter
	Mindre möjlighet till utveckling	Uppstartsperiod
	Dålig uppföljning av mejl	Utformning av reception ej lämplig
	Ingen loggning av samtal	Möbler
	Svårare att följa med i utveckling och medborgares högre krav	
Möjligheter	Information Lekeberg	Kontaktcenter
		Snabbare service mot medborgare
		Ökad tillgänglighet
		Anpassningsbart för framtiden



		Enlighet ut mot medborgare
Hot	Information Lekeberg	Kontaktcenter
	Pensionsavgång, mycket erfarenhet som försvinner	Felaktig bemanning under projekt- och etablering
		Upplärningsperiod, dubbelarbete. Ärendet behöver ändå hanteras på flera håll
		Det krävs en beteende- och attitydförändring hos både personal och medborgare
		Svårare för resten av administrativa avdelningen att täcka upp vid frånvaro.

16 Slutord

Information Lekeberg är det första mötet, en röst och ett ansikte utåt. Funktionen sitter på värdefull information och eftersom att det är de som dagligen pratar med medborgare och medarbetare har Information Lekeberg också koll på vad som efterfrågas, uppskattas och upprör. I dagens läge finns inget bra sätt att fånga upp denna information och vidareutveckla det till något som kan gynna hela kommunen. Det behövs sättas upp tydliga mål för att få ut maximalt av satsningen av ett kontaktcenter. Medborgarservice är inte en kostnad, det är en möjlighet.

17 Referenser

Förvaltningslagen (2017:900)

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900



KKiK RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

Arbetstid i olika länder – en statistisk jämförelse

<https://www.regeringen.se/49baf0/contentassets/cda101972bbc4db4ba65da85d4324031/arbetstiden---internationell-jamforelse-av-arbetstid> sid. 21

Telia Touchpoint Statistics

ACE Reports

Millwater AB

<https://www.millwater.se/>