



Erica Lawesson
Kommunikation
08 – 508 272 05
erica.lawesson@tk.stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2007-12-18

Kontaktcenterlösning för Trafikkontoret.

Förslag till beslut

1. Trafik- och Renhållningsnämnden ger kontoret i uppdrag att inleda arbetet med en kontaktcenterfunktion för Trafikkontoret.

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Med KontaktCenter (KC) avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden tar hand om och löser medborgarärenden direkt (via telefon eller e-post/brev) istället för att koppla vidare in i organisationen. Inom ramen för SLK:s e-förvaltningsarbete utreds införandet av kontaktcenterfunktioner i Stockholm stad. Målsättningen är att KF fattar beslut före sommaren och att en genomförandeorganisation förverkligar planerna med start hösten 2008.

SLK:s KCprojekt kartlägger samtliga verksamhetsområden som kan bli aktuella men kan inte i alla frågor gå in på den detaljnivå som krävs för att implementera en KCfunktion. Kontoret önskar därför stödja SLK:s projekt och göra egna detaljstudier för kontorets mest frekventa medborgar- och näringslivsfrågor. Projektet löper initialt över ett halvår och finansieras inom ramen för Kommunikationsavdelningens budget.

Målsättningen är att hösten 2008 starta en kontaktcenterfunktion för kontoret, som sedan byggs på med fler ämnen från Trafik- och Renhållningsnämndens ansvarsområde. I förlängningen är det även intressant att undersöka hur tekniska frågor från andra nämnders ansvarsområden kan samlas i en gemensam kontaktcenterfunktion.

Bakgrund

Stockholms stad gör en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare och andra intressenter ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

Med kontaktcenter menas att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t ex äldreomsorg och teknik tar hand om och löser ärendet direkt istället för att koppla vidare in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor. Huvudsakligen via telefon, vilket fortfarande är den klart största kommunikationskanalen men även via e-tjänster, e-post, brev, SMS, fysiska besök m.m.

I budget 2007 betonas att ”det ska vara enkelt att få hjälp och stöd av staden via kommuncentral information”. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden utreds inom ramen för e-förvaltning införandet av kontaktcenter i Stockholm (enligt beslut i Kommunstyrelsen 2007-05-02, dnr 036-4971/2006). Erfarenheterna från de etablerade kontaktcenter i staden som finns i Bromma och Hässelby - Vällingby stadsdelsförvaltningar ligger till grund för utvecklandet. Projektet, KontaktCenter Stockholm, leds av SLK:s Förnyelseavdelning. I styrgruppen finns Trafikkontoret representerad.

KontaktCenter Stockholm kartlägger samtliga verksamhetsområden som kan bli aktuella men kan inte i alla frågor gå in på den detaljnivå som krävs för att realisera en KC-funktion hösten 2008. Inledningsvis har man valt att fokusera på äldreomsorgsfrågor och utifrån detta område skapa struktur för hur arbetet ska gå vidare.

Kontoret önskar stödja SLK:s projekt och göra egna detaljstudier för kontorets mest frekventa medborgar- och näringslivsfrågor och på så vis möjliggöra en snabbare etablering av en KC-funktion för teknik- och trafikfrågor. Kontorets projekt är att betrakta som ett stöd och komplement till KontaktCenter Stockholm. Det löper initialt över ett halvår och finansieras inom ramen för Kommunikationsavdelningens budget. Målsättningen är att hösten 2008 starta en kontaktcenterfunktion för kontoret, som sedan byggs på med fler ämnen från Trafik- och Renhållningsnämndens ansvarsområde. I förlängningen är det även intressant att undersöka hur tekniska frågor från andra nämnders ansvarsområden kan samlas i en gemensam kontaktcenterfunktion.

Projektets utformning

För att etablera en KC-funktion kartläggs ärendeflöden via telefon, brev och mail. Vilka volymer handlar det om? Vilken kompetens och kunskap behövs för att kunna ge svar? Vilka hanteringsrutiner tillämpas? Vilka verksamhetssystem används? Utifrån svaren på dessa frågor skapas nya, effektiva rutinbeskrivningar.

Verksamhetsområdena går igenom systematiskt. Kontoret ämnar börja med ärenden och telefonsamtal till avdelningen för Trafikplanering som svarar för uppskattningsvis 20% av flödet. Medborgarnas frågor gäller t ex hastighetsbegränsningar, önskemål om hastighetsdämpande åtgärder, synpunkter på trafiklösningar, infrastrukturfrågor, framkomlighet och trafiksäkerhet.

Projekt ska även ge förslag på vilka ärendetyper som kan bli nästa på tur att införas i en kontaktcenterfunktion. Vidare ska undersökas intresse och behov av kontaktcenterfunktioner hos de andra tekniska förvaltningarna för att identifiera samarbetsmöjligheter.

Teknikbehovet avseende telefoni och IT-stöd utreds inom ramen för KontaktCenter Stockholm-projektet för användning i alla KC-lösningar oberoende av verksamhetsområde.

Projektet leds av en projektledare som till sin hjälp har två befintliga ärendehandläggare som är placerade på Trafikplanering och Kommunikation.

Projektets mål

Följande effektmål har uppställts för KontaktCenter Stockholm och gäller därmed även för kontorets kontaktcenterarbete. Mätning sker 6 månader efter att det nya arbetssätten startat:

- 70 % av de frågor som kommer in ska lösas vid första kontakten. Med löst ärende menas att kunden antingen får frågan besvarad direkt eller att kunden får ärendenummer och information om fortsatt handlägningsprocess.
- Minst 90 % av kunderna ska uppleva att deras ärende hanteras rättssäkert.
- Minst 90 % av kunderna ska uppleva att verksamheten är effektiv.
- Minst 90 % av kunderna ska uppleva att de fått ett serviceinriktat bemötande.
- Tidsåtgången för svar via brev ska minska.
- Andelen ärenden som hanteras och löses på webben ska öka.
- 85 % av samtalen ska besvaras inom 1 minut.
- Andelen samtal till bakomvarande verksamhet ska minska med i genomsnitt 50 %

Analys och konsekvenser

Trafik- och renhållningsnämndens ansvarsområde har stort medborgar- och näringslivsintresse. Varje månad inkommer till kontoret ca 350 skrivelser i olika frågor. Till detta kan läggas t ex tillstånds- och markupplåtelseärenden, ansökan om boende- och handikapparkering, ändringar i avfallsabonnemang samt en stor mängd frågor via telefon. Att finna former för att hantera dessa flöden mer effektivt är i linje med uppdraget i budgeten att alla verksamheter ska anpassas för att möta medborgarnas val och förväntningar. Att överföra handläggningsuppgifter till en kontaktcenterfunktion medför en snabbare och mer enhetlig hantering av ärenden. Det ger ökad effektivitet i serviceutbudet och ökad tillgänglighet avseende inkommande samtal. Kontaktcenterfunktionen bidrar även till rätt förväntning på tjänster genom att ge information om vad som gäller för ärenden och tillvägagångssätt. Kontaktcenterfunktionen stödjer även budgetens uppdrag om god service och rättssäker myndighetsutövning. Trafikkontorets kontaktcenterfunktion kommer att kunna infogas i den "one-stop-shop" som planeras för företagares kontakter med staden i olika tillståndsfrågor.

Vid sidan av effektiviseringsvinster i medborgar- och näringslivskontakter stödjer kontaktcenterfunktionen även budgetens uppdrag om effektivitet och fokus på kärnverksamheterna. Genom att renodla handläggningsarbetet och skapa tydliga och effektivare arbetsprocesser kan ärenden och telefonförfrågningar hanteras snabbt och effektivt i ett första led utan att skickas vidare in i organisationen. Linjeavdelningarnas handläggare kan därmed fokusera på kärnverksamheternas planerings-, utvecklings- och genomförandefrågor. Kontaktcenterfunktionen skapar även möjlighet att systematisera medborgarsynpunkter så att de kan användas i kontorets kvalitetsutvecklingsarbete.