



Uppföljning av e-tjänst

1. E-tjänst

Aktivitetsbokning på internet. Bokning av gruppträning, simskola och kurser i stadens anläggningar.

2. Lanseringsår

Den sista delen av e-tjänsten, simskola och kurser, lanserades i juni 2012.

3. Extern målgrupp

Potentiella kunder samt befintliga kunder, vuxna och barn, som i dag utnyttjar de aktiviteter som erbjuds på anläggningarna.

4. Hur stor del av den externa målgruppen använder tjänsten?

Eftersom vi bara har detta bokningssystem är alla våra befintliga kunder registrerade i CRM-delen. Av målgruppen använder cirka 95 procent e-tjänstens öppna sida. Av dem loggar 70 procent in. Antalet besökare på den öppna sidan var under förra året 536 514 personer.

5. Förbättringsförslag

Det många kunder har efterfrågat är en mobilapplikation och ett bättre gränssnitt. Det pågår utveckling som kan förbättra e-tjänsten jämfört med lanseringsversionen.

6. Invånarnytta

Den planerade nyttan har uppnåtts genom att ett nytt sätt att boka aktiviteter har tagits i bruk. Däremot krävs det ytterligare utveckling i enlighet med punkt 5 för att uppnå större invånarnytta. Nya tjänster som inte levererar rätt kvalitet skapar annan onytta än den som e-tjänsten skulle lösa.

7. Intern målgrupp

Personal på bokningsenheten, anläggningarna och ekonomienheten.

8. Intern effektivisering

Den interna effektiviseringen har till stor del uppnåtts. Men eftersom tjänsten har haft stora störningar har de interna rutinerna inte fullt ut implementerats. Det pågår arbete, både tekniskt och personalrelaterat, för att etablera det nya arbetssättet fullt ut.

9. Förbättringsförslag

Det pågår ett e-tjänsteprojekt för att göra en migrering och en installation på stadens centrala plattformar. I detta projekt ingår ett användarvänligt gränssnitt. Det kommer troligtvis att skapa en mer användarvänlig e-tjänst, vilket genererar en högre självservicegrad. Statistik och ekonomirapporteringen behöver också bli bättre.

10. Utveckling

Det finns utvecklingsbehov. Se framför allt punkt 5 och 9.

11. Kostnader för drift och förvaltning

Kan inte redovisas eftersom vi drifvar själva för närvarande. När e-tjänsten är överförd till stadens centrala plattformar kan kostnaden redovisas på ett korrekt sätt.

12. Planerad kostnad för utveckling

9 250 000 kronor inkl. biljettautomater.

13. Faktisk kostnad

14 716 263 kronor

14. Kommentar till punkt 11 och 12

Den största anledningen är valet av CRM som utvecklingsplattform, vilket detta projekt var först att utveckla i. Utvecklingen av betallösningen försenades vilket påverkade det här projektet.