

Handläggare:
Joachim Quding, tfn 08-508 29 535

Till
Finansroteln

Remiss om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Svar på remiss från Finansroteln (Dnr 036-533/2009)

Sammanfattning

Koncernledningen tillstyrker förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion för stadens verksamheter samt förutsätter att bolagsspecifika synpunkter beaktas av servicenämnden.

Bakgrunden

Finansroteln har remitterat *Remiss om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag* till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande. Stockholms Stadshus AB har därefter remitterat ärendet vidare till dotterbolagen inom koncernen Stockholms Stadshus AB.

Nedan redovisas bolagens huvudsakliga synpunkter. Detaljerade synpunkter redovisas i bilagorna.

Underremisser

Svenska Bostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Svenska Bostäder är tekniskt sett ett av de bolag som relativt enkelt skulle kunna gå in i en gemensam växel. Plattformen delar bolaget redan med flera av stadens förvaltningar och bolag och anknytningarna är redan en del av stadens nummerserier. Generellt sett ställer sig bolaget positivt till en gemensam växel och de rationaliseringsfördelar som därigenom kan uppnås. Vid ett eventuellt införande vill dock bolaget vinnlägga sig om att Svenska Bostäder kan fortsätta erbjuda hyresgästerna en hög telefonservice. I bolagets fall handlar god telefonservice om hög tillgänglighet, att så många inkommande samtal som möjligt hamnar hos rätt person direkt och att den lokala kunskapen hos den centrala växelfunktionen är så hög att majoriteten av alla samtal kopplas rätt vid första tillfället.

Några av de frågor och hänsynstaganden som Svenska Bostäder vill belysa vid ett eventuellt beslut om gemensam växel för stadens samtliga förvaltningar och bolag är:

- Rationalitet och service. Svenska Bostäder förordar en genomlysning av bolagens samtalstyper och slutsatser kring hur en gemensam växel och ett Kontaktcenter kan rationalisera bolagens samtalsflöde med bibehållen servicenivå.

- Eget växelnummer. För att hålla fortsatt hög service till Svenska Bostäders hyresgäster anser bolaget att det är nödvändigt att bolaget även fortsättningsvis har ett eget telefonnummer.
- Samordning och tidplan. Svenska Bostäder efterlyser en projektplan och tidplan som beskriver när ett inträde kan bli aktuellt för de olika förvaltningarna och bolagen, samt en samordnare/projektledare som driver arbetet framåt. I förberedelserna bör det också ingå en tidig indikation på vilka krav som ställs på bolaget vid införandet av en gemensam växel.
- Bemanning. I stadens förvaltningar och bolag finns många erfarna och kompetenta telefonister. Om det blir aktuellt med en gemensam växel bör staden utreda möjligheterna till verksamhetsövergång för dessa medarbetare (*bilaga 1*).

Familjebostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget har tidigare varit en del i den av staden centralupphandlade telefonilösningen, men valde inför den senaste centrala upphandlingen att söka en egen lösning på grund av dåliga erfarenheter. För en liten organisation som Familjebostäder gick det inte att inom ramen för den gemensamma upphandlingen få gehör för bolagets specifika behov. Bolaget har nu på egen hand upphandlat telefoni och växeltjänster från Telenor i ett avtal som löper fram till 2010-03-31. Genom den nya telefonilösningen har svarsfrekvensen ökat markant och kundnöjdheten hos bolagets hyresgäster kraftigt förbättrats. Eftersom Familjebostäder tackade nej till att delta i stadens telefoniavtal saknas juridiska möjligheter för bolaget att ansluta sig till det befintliga avtalet. Det är först när det befintliga avtalet går ut 2012-2014, som bolaget kan anslutas. Då bolagets nuvarande telefoniavtal går ut i mars 2010 har företaget inlett upphandling av nytt telefoniavtal. I denna upphandling kommer avtalstiderna att synkroniseras med stadens avtal för att möjliggöra en senare anslutning. Vid genomförandet av en gemensam växel- och telefonilösning för stadens samtliga nämnder och bolag är det viktigt för Familjebostäder att kunna använda sitt eget växelnummer och att uppringande möts av företagets namn. Ambitionen att hyresgästerna ska vända sig till Familjebostäder via ett telefonnummer till Stockholms stad är enligt bolaget ingen bra lösning. Det kan fungera om man som medborgare inte vet vilken del av stadens organisation som har ansvar för olika uppgifter. Men för Familjebostäders hyresgäster som söker kontakt med sin hyresvärd är det viktigt att inte mötas av en anonym växel för Stockholms stad. För att uppnå bolagets vision om en hyresrätt i världsklass måste kunderna/hyresgästerna snabbt och enkelt kunna nå bolaget (*bilaga 2*).

Stockholmsshems remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget stöder i allt väsentligt förslaget om införande av en gemensam växelfunktion för Stockholms stad. Stockholmshem är en utpräglad serviceorganisation som verkar inom den konkurrensutsatta lokal- och bostadssektorn. Många av våra kunder som kontakter oss via telefon i stället för e-post eller hemsidan är ofta till åren komna. Ett gott bemötande av våra kunder är därför A och O. Vid upprättandet av ett gemensamt svarsställe är det därför av största vikt att bemanningen sker med personal som talar god svenska och är väl insatt i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar (*bilaga 3*).

Micasa Fastigheters remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget ser en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag som positivt. Bolagets växelfunktion är redan idag utlagd på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma telefoniavtal. Micasa Fastigheter anser dock att det är viktigt att bibehålla de olika ingångar som finns till den gemensamma växeln så att hyresgästerna i sina telefonkontakter möts av bolagets namn. Micasa Fastigheters hyresgäster är äldre och kan ha olika kognitiva

funktionshinder vilket betyder att det är extra viktigt att eftersträva så få nivåer som möjligt. Den personliga kontakten ses som mycket viktig för bolagets kunder. Förslaget att ge servicenämnden i uppdrag att inrätta en gemensam synpunkts- och klagomålshantering inom e-tjänsteprogrammet kan bidra till ökad service för exempelvis stadsdelsnämnderna som har en likartad verksamhetskaraktär. För Micasa Fastigheter innebär det en försämring då flertalet samtal rör felanmälningar vilket verksamheten har en organisation för dygnet runt. Vidare kommer det bli svårigheter för växelpersonal att styra samtalen rätt då de inte har tillgång till fastighetssystemet Fasad. Det finns därmed risk för att felavhjälpande åtgärder, som i dagsläget hanteras på ett snabbt och smidigt sätt, fördröjs med försämrade service till kunden som följd (*bilaga 4*).

Bostadsförmedlingens remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget avvecklade sin egen växel i februari 2006. Fastighetskontoret har sedan dess skött bostadsförmedlingens växelfunktion på uppdrag. Denna lösning har fungerat mycket bra. Bostadsförmedlingen har inte så många samtal som rings in via växel utan de flesta samtal som bolaget får kommer rings via ett direktnummer eller via Bostadsförmedlingens callcenter. Bostadsförmedlingen ställer sig positiv till en gemensam växel för hela staden. En gemensam växel skapar förutsättningar för att det blir enklare för medborgarna att komma i kontakt med stadens olika verksamheter via endast något eller några få nummer. Det är dock viktigt att en fortsatt hög servicenivå bibehålles genom att växeln får en tillräckligt stor kapacitet så att den kan hantera den stora volym av samtal som blir aktuell och att växelpersonalen får information och kunskap om stadens olika verksamheter. Det är också angeläget att man via den gemensamma växeln ska kunna ringa direkt till Bostadsförmedlingen och att man då svarar med bostadsförmedlingens namn. Antalet knapptryckningar och val via telefonen bör i möjligaste mån minimeras för stadens medborgare. Det är bra med det successiva införandet så att eventuella inkörningsproblem kan minimeras (*bilaga 5*).

SISAB finner förslaget till införande av en gemensam växelfunktion vara bra och ser positivt på förslaget (*bilaga 6*).

Stockholms Hamnars remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget förstår rationaliseringsbehoven och de möjliga rationaliseringseffekterna för Stockholms Stad som helhet. Det bör dock framhållas att Hamnen främst har kommersiella kontakter med företag såväl i Stockholm, i Sverige som internationellt och hanterar ärenden gentemot allmänheten i mycket liten omfattning. Verksamheten omfattar allmän sjöfart, handelssjöfart med färje- och containertrafik, kryssningstrafik, kontakt med speditörer, kunder m fl vilket kräver en specifik kunskap hos våra telefonister. Stockholms Hamnar bedriver också hamnverksamhet i tre kommuner och har 24-timmars bemanning hela året för både telefon och besök i hamnens bevaknings- och trafikcentral, sk BTC. BTCs uppdrag omfattar kontakt med sjöfarten, säkerhet, områdesövervakning samt allmän jour. Bolaget ser fördelar med att använda sig av "Telefoni som tjänst" men har inget behov av gemensam växeltelefonist. Bolaget anser att "Telefoni som tjänst" och "Overflow" funktionen kan vara obligatoriskt men "Gemensam telefonist" bör vara valfritt för bolag/förvaltningar med särskild inriktning. I det fortsatta arbetet med projektet är det viktigt att det finns vinster i form av effektiviseringar liksom en förbättrad servicenivå att göra. Hamnens deltagande bör ske utifrån sådan bedömning (*bilaga 7*).

Stockholm Parkerings remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Stockholm Parkering har omfattande telefonkontakter med kunder, bilister och entreprenörer

m.fl. och har dessutom en hög besöksfrekvens på kontoret. Växel- och receptionsfunktionen bemannas i dag av en och samma medarbetare som har en gedigen kunskap om bolagets verksamhet och medarbetare. Denna funktion är integrerad med bolagets kundservice och är en mycket viktig backupfunktion vid hög belastning på ”inkommande slingor” som betjänar olika typer av kundärenden. Efter kontorstid och under helger finns en jourtelefon som sköts av Securitas. Stockholm Parkering ser sig idag därför inte kunna tillgodogöra sig några besparingar eller att ge ökad service till kunder och andra intressenter genom att anslutas till en stadsgemensam växelfunktion (*bilaga 8*).

Stokabs remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Stokab välkomnar förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion för stadens förvaltningar och bolag. Genom att servicenämnden även får uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport för stadens e-tjänster finns förutsättningar att fullt ut dra nytta av de samordnade funktionerna. En integrering mellan data, telefoni och verksamhetssystem ger möjligheter för medborgare och företag att få information och svar på sina frågor både via ”nätet” och telefonen. Stokabs kunder är företag varför medborgare ytterst har sällan direktkontakt med Stokab, vilket innebär att medborgarsupport och synpunkts- och klagomålshantering från medborgare inte blir aktuella för Stokabs del. Därför rekommenderas servicenämnden att beakta nyttjandegrad av de olika tjänsterna vid utformning av prislistan. Stokab har sin växelfunktion på entreprenad via avrop från stadens ramavtal och avropar även ”telefonist på distans” och kan ansluta sig till stadens gemensamma växelfunktion så snart detta är möjligt. Stokab vill understryka vikten av att tillgängligheten klargörs för de tjänster servicenämnden avser att tillhandahålla, exempelvis svarstid i växeln samt hur tekniska störningar hanteras. Stokab instämmer med det som bolagen framfört i utredningen, att det är angeläget att även i fortsättningen kunna använda befintligt växelnummer (508-numret) och att kunden möts av bolagets namn (*bilaga 9*).

Stockholm Vattens remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget bedömningen av sakfrågan utgår ifrån vad som är bäst för Stockholm Vatten i genomförandet av sitt uppdrag, med de strategiska inriktningarna Tillförlitlighet, Effektivitet och Kundfokus. Bolaget anser att den roll som Servicenämnden får, enligt förslaget, att fungera som beställare gentemot entreprenörer förutsätter att nämnden, via serviceförvaltningen, måste kompromissa och standardisera sina krav utifrån den totala verksamheten inom staden. Detta innebär med all säkerhet att Stockholm Vatten, som en liten del i sammanhanget, kommer att få mycket svårt att få gehör för sina krav, synpunkter och idéer. Bolaget anser att dagens lösning med en stadsgemensam teknisk plattform (inkluderande Centrex) i stort fungerar bra. Det finns dock fortfarande en del att önska vad gäller tjänster kopplade till telefonin. Den andra aspekten, som avser tillförlitlighet, utgörs av frågor som har med säkerhet att göra. Inom ramen av Stockholm Vattens RSA-arbete har en fungerande telefonväxelfunktion ansetts som mycket väsentlig och en förutsättning för en effektiv kommunikation i kritiska lägen. Det är bolagets bedömning att en egen växelfunktion på ett bättre sätt, än alternativa lösningar, garanterar detta. Det gäller att snabbt kunna ”rigga” för att kunna hantera en krissituation. Telefonin är bolagets viktigaste kommunikationsväg externt/internt. Den berör alla delar av verksamhet, växel, kundtjänst och information mm. Avbrott i telefonin kan snabbt övergå från att vara en störning till att utgöra en allvarlig händelse. Det administrativa stödet ska utgå, inriktas och dimensioneras efter kärnverksamhetens krav. Det är bolagets absoluta övertygelse att detta görs bäst om det finns en nära relation mellan stöd- och kärnverksamhet. Växeltelefonisten blir en aktiv och kunnig part i ärendehantering. Detta borgar för effektivitet. Inom ramen av en resurssnål verksamhet som ständigt måste omprioriteras är det väsentligt med en hög

förändrings- och anpassningsbenägenhet. Den mer ”småskaliga” lösningen ger detta. Stockholm Vatten måste kunna erbjuda direkta kontakter, tydliga besked och snabba svar till bolagets kunder. De storskaliga och för hela stadens standardiserade lösningar gagnar inte bolagets kunder. Den lösning som beskrivs i ärendet med all säkerhet kommer att bli dyrare för Stockholm Vatten jämfört med den lösning som bolaget har idag. Vidare skriver Stockholm Vatten om Göteborgs stad, som genomför motsvarande förändringar inom växel/telefoni och kundcenterverksamheten. Där har man hittat former för att hantera driftrelaterade telefonifrågor gällande Göteborgs Vatten, som inte hanteras genom den gemensamma växeln. Genom att den gamla växeltelefonisten hos Göteborgs Vatten är överförd till den nya växeln har problemen reducerats för VA-verksamheten. När det gäller kundcenterverksamheten är man lite mer försiktig från stadens sida, vad gäller vissa känsliga fackområden (t.ex. VA) jämfört med de ursprungliga planerna (*bilaga 10*).

Stadsteaterns remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Ett genomförande av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag skulle medföra besvärliga och kostsamma konsekvenser för Stadsteatern. Ett gemensamt växelnummer är inte eftersträvänsvärt för publiken och bolaget anser inte heller att en gemensam växel är en kostnadseffektiv lösning för Stadsteatern. Stadsteaterns växeltelefonister utför även ett, för Stadsteatern, helt nödvändigt receptionsarbete. I det arbetet ingår bl.a. att registrera ankomst av skådespelare inför kvällens föreställningar, en mycket viktig uppgift som teatern inte klarar sig utan. Stadsteatern skulle inte klara sig utan en bemannad reception, varför en gemensam växel skulle medföra väsentligt ökade kostnader. Stadsteatern har också speciella krav på växellösningen, bland annat pga att det på vissa ställen saknas GSM- och 3G-täckning, vilket bolaget löser med bl a DECT-telefoni (*bilaga 11*).

Stockholm Business Regions remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget ser positivt på förslaget om en gemensam växellösning för Stockholms stad. Konsekvenserna av förslaget är svåröverblickbara utan en mer omfattande utredning. Stockholm Business Region är stadens marknadsföringsbolag och ansvarar bl a för att skapa bra förutsättningar för näringslivet, samt att attrahera nya utländska besökare och investerare. Bolaget har således en bred målgrupp som omfattar både svensk- och engelsktalande, personer med och utan lokal kännedom. Vxelfunktionen är den viktigaste vägen in till bolagets funktioner och ska hålla en hög klass vad gäller service och språk. En förutsättning för god service är att växelpersonalen har kännedom om bolagets verksamhet och medarbetarnas respektive ansvarsområde. Bolaget förutsätter att den blivande växelpersonalen ges kunskap i både stadens och bolagets ansvarsområden samt att hänvisningssystemet blir enkelt att uppdatera och använda. Bolaget delar stadsledningskontorets mening om att ytterligare utredning kring antalet ingångar är nödvändig. Stockholm Business Region har idag två växelnummer som ingång, och behovet av eget telefonnummer för bolagets företagslots har diskuterats. Bolaget avvaktar stadsledningskontorets ställningstagande i frågan (*bilaga 12*).

Stockholms stads utrednings- och statistikkontors remissvar har i huvudsak följande lydelse.

Bolaget ser positivt på förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion. En sådan åtgärd kan bidra till ökad tillgänglighet och förbättrad service till stadens medborgare och företag med goda förutsättningar för en effektivare hantering av allmänhetens frågor. Det innebär också en möjlighet till effektiva administrativa funktionerna i verksamheterna. Det är viktigt att det i en sådan gemensam växelfunktion finns bemanning med god kunskap om staden och de skilda uppdrag och tjänster bolag och förvaltningar svarar för (*bilaga 13*).

S:t Erik Försäkring har inget att erinra mot förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion (*bilaga 14*).

S:t Erik Markutveckling remissvar har i huvudsak följande lydelse. Bolaget har liten egen organisation vilket medför att bolaget för närvarande inte har någon egen växelfunktion, telefoniplattform eller motsvarande, utan detta är samordnat med Stockholms Stadshus AB. Om bolagets egen organisation förändras, kommer beslut om införande av gemensam växelfunktion naturligtvis att beaktas. Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inget att erinra eller några andra synpunkter mot förslagen i det remitterade ärendet (*bilaga 15*).

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Stockholms Stadshus AB.

Koncernledningens synpunkter

Koncernledningen tillstyrker förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion för stadens verksamheter. Flera av dotterbolagen inom koncernen Stockholms Stadshus AB har dock framfört mycket viktiga synpunkter avseende bland annat växelfunktionens tillgänglighet och växelfunktionens sakkunskap om stadens verksamheter i sina remissvar. Koncernledningen förutsätter att dessa bolagsspecifika synpunkter beaktas av servicenämnden.

Joachim Quiding

Administrativ direktör

Bilagor

1. Remissvar AB Svenska Bostäder
2. Remissvar AB Familjebostäder
3. Remissvar AB Stockholmshem
4. Remissvar Micasa Fastigheter i Stockholm AB
5. Remissvar Stockholms stads bostadsförmedling AB
6. Remissvar Skolfastigheter i Stockholm AB
7. Remissvar Stockholms Hamn AB
8. Remissvar Stockholms Stads Parkerings AB
9. Remissvar från AB Stokab
10. Remissvar från Stockholm Vatten AB
11. Remissvar från Stockholms Stadsteater AB
12. Remissvar från Stockholm Business Region AB
13. Remissvar från Stockholms stads Utrednings- och Statistikkontor AB
14. Remissvar från S:t Erik Försäkring AB
15. Remissvar från S:t Erik Markutveckling AB



Bilaga 1

Dnr SB: 09-0092

Datum: 2009-06-15

Sara Feinberg
Stockholms Stadshus AB

105 35 Stockholm
Samt elektroniskt till:
sara.feinberg@s-husab.stockholm.se

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Remiss från Finansroteln
Diarienummer: 036-533-2009

Remissvar från AB Svenska Bostäder

Bakgrund

Teknisk plattform

Svenska Bostäder använder samma tekniska lösning för telefoni som flera av Stockholm stads övriga förvaltningar och bolag. Genom stadens ramavtal med TietoEnator, nyttjar vi Telias Centrex-lösning för såväl fast som mobil telefoni. Svenska Bostäder ingår även i den hänvisningsdatabas som finns tillgänglig via stadens avtal. Dessutom använder Svenska Bostäder Anthill i Avesta för hantering av over-flow-samtal.

Samtalsflöde

Svenska Bostäders huvudväxel ligger på företagets huvudkontor i Vällingby. Totalt har företaget drygt 50 000 inkommande samtal per månad. Av dem går knappt 10 000 till eller via huvudväxeln i Vällingby.

I enlighet med vårt decentraliserade arbetssätt går större delen av samtalen direkt till den person eller den funktion som är berörd. I vår hyresgästinformation hänvisar vi närmast alltid till den berörda bovärden eller områdeskontoret. En genomsnittlig bovärd tar emot ca 250 samtal per månad. Ett genomsnittligt områdeskontor tar emot ca 1 000 samtal per månad.

Uppnådd tillgänglighet

I april 2008 genomförde Svenska Bostäder en telefonkvalitetsundersökning. Den visade att 54 procent av våra inkommande samtal besvaras av rätt person direkt. Ytterligare 28 procent lämnade ett röstmeddelande hos rätt person och 8 procent fick besked om skäl till personens frånvaro via telefonist.

Under första halvåret 2009 har ändrade arbetsrutiner och telefontider inneburit en ökad tillgänglighet på våra lokala områdeskontor. Den uppmätta anträffbarheten ligger där på i genomsnitt 84 procent per månad. Anträffbarheten i huvudväxeln är mycket hög. Alla inkommande samtal besvaras, 88 procent av samtalen besvaras inom 1-3 signaler, 93 procent inom 4-6 signaler och 96 procent inom 7-10 signaler.

Decentraliserat arbetssätt

Svenska Bostäders organisation och arbetssätt är decentraliserat och bygger på en nära vardagskontakt mellan hyresgäst och den bovärd/miljövård som arbetar i det egna bostadsområdet. Lokalt finns också områdeskontor som administrerar bostads- och lokaluthyrning, ekonomi etc.

En övervägande majoritet av våra samtal kommer från någon av våra 80 000 hyresgäster eller från någon av våra många entreprenörer. En förutsättning för att kunna ge god service och svara på hyresgästernas frågor är att den som tar emot samtalet har mycket god lokalkännedom och närvaro. För att kunna hjälpa en hyresgäst måste man ofta ha en specifik kunskap om förhållandena i ett visst trapphus, känna till utrustning och material i en specifik lägenhet, vara insatt i ett bostadsförmedlingsärende etc.

En stor del av bovärdens samtal handlar om att hyresgästen vill göra en så kallad felanmälan, det vill säga påtala ett fel eller en brist i den egna lägenheten, i fastighetens allmänna utrymmen eller på gården och få respons på när felet kan åtgärdas.

Bemanning

På Svenska Bostäder finns en tjänst som funktionsansvarig för Telefoni. Personen i fråga ansvarar bland annat för uppföljning av avtal, intern samordning och uppföljning, fakturor, statistik, beställningar av telefoner och annan utrustning samt uppdatering av till exempel hänvisningsdatabasen.

Svenska Bostäders telefonister utför ett visst administrativt arbete kopplat till telefonifunktionen, men arbetar till största del i växeln. För närvarande finns tre telefonister i tjänst på deltid. Ytterligare en telefonist är studieledig. En eventuell samordning av växelfunktionen inom staden skulle beröra totalt 5 personer.

- 1 funktionsansvarig telefoni, heltid
- 1 telefonist, deltid 93 procent
- 1 telefonist, deltid 93 procent
- 1 telefonist, deltid 50 procent
- 1 telefonist, heltid (studieledig)

Utlåtande – införande av gemensam växelfunktion

Svenska Bostäder är tekniskt sett ett av de bolag som relativt enkelt skulle kunna gå in i en gemensam växel. Plattformen delar vi redan med flera av stadens förvaltningar och bolag och anknytningarna är redan en del av stadens nummerserier.

Generellt sett ställer vi oss positiva till en gemensam växel och de rationaliseringsfördelar som därigenom kan uppnås. Vid ett eventuellt införande vill vi dock vinnlägga oss om att vi kan erbjuda våra hyresgäster en fortsatt hög telefonservice.

I vårt fall handlar god telefonservice om hög tillgänglighet, att så många inkommande samtal som möjligt hamnar hos rätt person direkt och att den lokala kunskapen hos den centrala växelfunktionen är så hög att majoriteten av alla samtal kopplas rätt vid första tillfället.

Några av de frågor och hänsynstaganden som Svenska Bostäder vill belysa vid ett eventuellt beslut om gemensam växel för stadens samtliga förvaltningar och bolag är:

Rationalitet och service

Enligt beräkningar ska Kontaktcenter kunna svara på 70 procent av alla inkommande frågor. Resten ska kopplas vidare till rätt handläggare. Som bostadsbolag har Svenska Bostäder relativt få samtal av generell karaktär. De flesta som ringer har frågor som kräver specifika svar eller informationsutbyte med en specifik medarbetare. Vi förordar en genomlysning av bolagens samtalstyper och slutsatser kring hur en gemensam växel och ett Kontaktcenter kan rationalisera bolagens samtalsflöde med bibehållen servicenivå.

Eget växelnummer

För att hålla fortsatt hög service till våra hyresgäster menar vi att det är nödvändigt att vi som bolag även fortsättningsvis har ett eget telefonnummer. Svenska Bostäder har ett starkt och välkänt varumärke. Företagets egna identitet bör bevaras, bland annat genom egna, tydliga ingångar till företaget.

Samordning och tidplan

I underlaget anges att samtliga förvaltningar och bolag ska ingå i den gemensamma växeln senast den 31 december 2010. Svenska Bostäder efterlyser en projektplan och tidplan som beskriver när ett inträde kan bli aktuellt för de olika förvaltningarna och bolagen, samt en samordnare/projektledare som driver arbetet framåt. I förberedelserna bör det också ingå en tidig indikation på vilka krav som ställs på oss som företag vid införandet av en gemensam växel. Behövs t ex någon typ av teknisk anpassning eller uppgradering? Vilken typ av informationsstöd kräver den centrala funktionen av oss? Tidiga besked om förutsättningarna underlättar ett eventuellt införande under 2010.

Bemanning

I stadens förvaltningar och bolag finns många erfarna och kompetenta telefonister. Om det blir aktuellt med en gemensam växel bör staden utreda möjligheterna till verksamhetsövergång för dessa medarbetare.

AB Svenska Bostäder

Sandra Plavinskis
Informationschef

Eva Sporrang
Funktionsansvarig Telefon



Yttrande

DATUM

2009-05-12

Dnr 2009/1282-0

KONTAKTPERSON

Björn Jacobson

VD-staben

08-737 24 46

Yttrande över förslag om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag (dnr 036-533/2009)

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår i ett ärende till kommunfullmäktige att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till 31 december 2010.

Stadsledningskontorets ärende har överlämnats till AB Familjebostäder för yttrande.

Ärendet

Enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige (Dnr 036-1139/2008) svarar servicenämnden från och med den 1 maj 2009 för den nya växelfunktion, som inrättas för de nämnder som idag omfattas av stadens gemensamma telefoniplattform (Centrex).

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla ramavtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Målet är att ta hand om den inkommande och interna telefonin mer effektivt genom att tydliggöra gemensamma riktlinjer och rutiner i staden

Servicenämnden får enligt förslag i detta ärende beställaransvaret för den gemensamma växelfunktionen. Servicenämnden ska löpande följa leveransen, både till dess omfattning, kvalitet och kostnad och ansvarar också för den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt för verkställande av förändringar såsom avtal om nya tjänster.

Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

AB Familjebostäders synpunkter

Familjebostäder har tidigare varit en del i den av staden centralupphandlade telefonlösningen, men valde inför den senaste centrala upphandlingen att söka en egen lösning på grund av dåliga erfarenheter. För en liten organisation som Familjebostäder gick det inte att inom ramen för den gemensamma upphandlingen få gehör för bolagets specifika behov.

Bolaget har nu på egen hand upphandlat telefoni och växeltjänster från Telenor i ett avtal som löper fram till 2010-03-31. Avtalet innebär att mobiltelefon är mottagningsenhet för både den fasta nummerserien och mobiltelefonnumret. Detta för att öka medarbetarnas tillgänglighet och underlätta för hyresgästerna att komma i kontakt med rätt person. Genom den nya telefonlösningen har svarsfrekvensen ökat markant och kundnöjdheten hos våra hyresgäster kraftigt förbättrats.

Eftersom Familjebostäder tackade nej till att delta i stadens telefoniavtal saknas juridiska möjligheter för bolaget att ansluta sig till det befintliga avtalet. Det är först när det befintliga avtalet går ut 2012 alternativt 2014, vid eventuell förlängning, som bolaget kan anslutas. Då vårt nuvarande telefoniavtal går ut i mars 2010 har företaget inlett upphandling av nytt telefoniavtal. I denna upphandling kommer avtalstiderna att synkroniseras med stadens avtal för att möjliggöra en senare anslutning.

Vid genomförandet av en gemensam växel- och telefonlösning för stadens samtliga nämnder och bolag är det viktigt för Familjebostäder att kunna använda sitt eget växelnummer och att uppringande möts av företagets namn.

Ambitionen att hyresgästerna ska vända sig till Familjebostäder via ett telefonnummer till Stockholms stad är enligt bolaget ingen bra lösning. Det kan fungera om man som medborgare inte vet vilken del av stadens organisation som har ansvar för olika uppgifter. Men för våra hyresgäster som söker kontakt med sin hyresvärd är det viktigt att inte mötas av en anonym växel för Stockholms stad.

För att uppnå bolagets vision om en hyresrätt i världsklass måste kunderna/hyresgästerna snabbt och enkelt kunna nå oss.

Beslut

Som svar på remissen överlämnas och åberopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling
Verkställande direktör

Bilaga 3

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

**Remiss angående gemensam växelfunktion för stadens nämnder och styrelser,
dnr 533/2009**

Med anledning av rubricerad remiss avger Stockholmshem följande svar.

Bolaget stöder i allt väsentligt förslaget om införande av en gemensam växelfunktion för Stockholms stad.

Stockholmshem är en utpräglad serviceorganisation som verkar inom den konkurrensutsatta lokal- och bostadssektorn. Många av våra kunder som kontaktar oss via telefon i stället för e-post eller hemsidan är ofta till åren komna. Ett gott bemötande av våra kunder är därför A och O. Vid upprättandet av ett gemensamt svarsställe är det därför av största vikt att bemanningen sker med personal som talar god svenska och är väl insatt i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Ingela Lindh



Remissvar (Dnr: 2009/0098)

Datum

2009-05-25

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Micasa Fastigheter har från Stockholms Stadshus AB mottagit en underremiss angående ”Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag”, dnr: 036-533/2009. Remisstiden är satt till den 15 juni 2009.

Detta yttrande har inte behandlats av bolagets styrelse men kommer att anmälas i efterhand.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stads inrättad fr o m 1 maj 2009 inom servicenämnden.

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2009-04-06, dnr 036-533/2009, föreslås att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Vidare föreslås i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande att ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare oberoende ärende kan ringa. I en övergångstid bedömer stadsledningskontoret att det är nödvändigt med fler ingångar till staden för att kunna erbjuda en god service.

Stadsledningskontoret föreslår också att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för en gemensam medborgarsupport avseende e-tjänster på stadens webbplats samt att hantera en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänsteprogrammet.

Micasa Fastigheters synpunkter

Micasa Fastigheter ser en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag som positivt. Bolagets växelfunktion är redan idag utlagd på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma telefoniavtal.

Micasa Fastigheter anser dock att det är viktigt att bibehålla de olika ingångar som finns till den gemensamma växeln så att hyresgästerna i sina telefonkontakter möts av bolagets namn. Micasa Fastigheters hyresgäster är äldre och kan ha olika kognitiva funktionshinder vilket betyder att det är extra viktigt att eftersträva så få nivåer som möjligt. Den personliga kontakten ses som mycket viktig för bolagets kunder.

Förslaget att ge servicenämnden i uppdrag att inrätta en gemensam synpunkts- och klagomålshantering inom e-tjänsteprogrammet kan bidra till ökad service för exempelvis stadsdelsnämnderna som har en likartad verksamhetskaraktär. För Micasa Fastigheter innebär det en försämring då flertalet samtal rör felanmälningar vilket verksamheten har en organisation för dygnet runt. Vidare kommer det bli svårigheter för växelpersonal att styra samtalen rätt då de inte har tillgång till fastighetssystemet Fasad. Det finns därmed risk för att felavhjälpande åtgärder, som i dagsläget hanteras på ett snabbt och smidigt sätt, fördröjs med försämrad service till kunden som följd.

Anders Nordstrand
VD



REMISS OM INFÖRANDE AV GEMENSAM VÄXELFUNKTION FÖR STADENS NÄMNDER OCH BOLAG, DNR 000533/2009

Remissen

Stockholm Stadshus AB har den 21 april som underremiss, remitterat bifogat styrgruppsprotokoll och tjänsteutlåtande från Stadsledningskontorets IT-avdelning om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag, med begäran om svar senast den 15 juni 2009.

Remissen omfattar:

- Förslag på inrättande av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag och där stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen införs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010 inom servicenämnden

Utlåtande

Bostadsförmedlingen avvecklade sin egen växel i februari 2006. Fastighetskontoret har sedan dess skött bostadsförmedlingens växelfunktion på uppdrag. Denna lösning har fungerat mycket bra.

Bostadsförmedlingen har inte så många samtal som rings in via växel utan de flesta samtal som vi får kommer rings via ett direktnummer eller via Bostadsförmedlingens callcenter.

Bostadsförmedlingen ställer sig positiv till en gemensam växel för hela staden. En gemensam växel skapar förutsättningar för att det blir enklare för medborgarna att komma i kontakt med stadens olika verksamheter via endast något eller några få nummer. Det är dock viktigt att en fortsatt hög servicenivå bibehålles genom att växeln får en tillräckligt stor kapacitet så att den kan hantera den stora volym av samtal som blir aktuell och att växelpersonalen får information och kunskap om stadens olika verksamheter. Det är också angeläget att man via den gemensamma växeln ska kunna ringa direkt till Bostadsförmedlingen och att man då svarar med bostadsförmedlingens namn. Antalet knapptryckningar och val via telefonen bör i möjligaste mån minimeras för våra medborgare. Det är bra med det successiva införandet så att eventuella inkörningsproblem kan minimeras.

Ärendet anmäles vid bostadsförmedlingens styrelsesammanträde den 10 juni 2009.

PER ANDERS HEDKVIST, VD

Dnr: 442-2009

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 STOCKHOLM

Stockholm 2009-06-03

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag, dnr 036-533/2009

Finansroteln har remitterat rubricerat ärende till bland annat Stockholms Stadshus AB, som i sin tur tillställt SISAB en underremiss. SISAB får med anledning härav framföra följande.

SISAB finner förslaget till införande av en gemensam växelfunktion vara bra och ser positivt på förslaget.

Med vänlig hälsning

Skolfastigheter i Stockholm AB

Johan Castwall

Remiss från Stadsledningskontoret angående införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Dnr 000533/2009

Bakgrund

Finansroteln har den 21 april översänt tjänsteutlåtande till Stockholms Hamnar för yttrande till senast den 15 juni 2009.

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr o m 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd och vägledning oberoende av ärende. Stadsledningskontoret anser dock, att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Stockholm Hamn AB's synpunkter

Stockholms Hamnar förstår rationaliseringsbehoven och de möjliga rationaliseringseffekterna för Stockholms Stad som helhet. Det bör dock framhållas att Hamnen främst har kommersiella kontakter med företag såväl i Stockholm, i Sverige som internationellt och hanterar ärenden gentemot allmänheten i mycket liten omfattning. Hamnen har en kommersiell verksamhet med både nationella och internationella kontakter. Verksamheten omfattar allmän sjöfart, handelssjöfart med färje- och containertrafik, kryssningstrafik, kontakt med speditörer, kunder m fl vilket kräver en specifik kunskap hos våra telefonister. Stockholms Hamnar bedriver också hamnverksamhet i tre kommuner och har 24-timmars

bemannning hela året för både telefon och besök i hamnens bevaknings- och trafikcentral, sk BTC. BTCs uppdrag omfattar kontakt med sjöfarten, säkerhet, områdesövervakning samt allmän jour.

Vi ser fördelar med att använda oss av ”Telefoni som tjänst” men har inget behov av gemensam växeltelefonist. Vi anser att ”Telefoni som tjänst” och ”Overflow” funktionen kan vara obligatoriskt men ”Gemensam telefonist” bör vara valfritt för bolag/förvaltningar med särskild inriktning. I det fortsatta arbetet med projektet är det viktigt att det finns vinster i form av effektiviseringar liksom en förbättrad servicenivå att göra.

Hamnens deltagande bör ske utifrån sådan bedömning.

Förslag från utredningen:

Servicenämnden ges i uppdrag att teckna avtal med stadens nämnder och bolag avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering.

- Stockholms Hamnar anser att Hamnen själv ska ta hand om sin synpunkts- och klagomålshantering och vi har inte behov av medborgarsupport. Detta beroende på att vi främst har kommersiella kontakter och hanterar ärenden gentemot allmänheten i ytterst liten omfattning.

Förslag från utredningen:

Inrättandet av *kontaktcenter* för Stockholm innebär att stadens invånare, företag och besökare enkelt kommer att få svar, råd och vägledning i frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna lösas vid första kontakten med staden. Kontaktcenter ska därmed lösa inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare i organisationen.

- När det gäller *kontaktcenter* har Stockholms Hamnar inte behov av denna funktion, utan alla samtal bör kopplas direkt till rätt handläggare/specialist i vår egen organisation och lägger stor vikt på att ha direktkontakt med kunderna, av samma skäl som angivits ovan i första stycket. Hamnen hanterar i ytterst liten omfattning ärenden gentemot allmänheten och har inte samma behov härvidlag som stadsdelsnämnder och förvaltningar

Förslag från utredningen:

En gemensam *växelfunktion* svarar för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet och handläggare.

- Stockholms Hamnar behöver behålla funktionen med egna växeltelefonister och har enbart behov av den gemensamma funktionen ”Overflow”. Viktigt är också att Hamnen har kvar sin egen växelnummerserie (08/6702600 – 08/6702999) samt att telefonisten då svarar ”Välkommen till Stockholms Hamnar”.

Förslag från utredningen:

Nämnder och bolag kommer även i fortsättningen att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I ansvaret ingår också att följa upp avtal och användning, utvärdera telölösningar med avseende på nytta, kostnader och service samt löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information.

- Stockholms Hamnar ställer sig positiva till ovanstående.

Förslag från utredningen:

Tidplanen för att inrätta den gemensamma växelfunktionen på entreprenad innebär i korthet följande. Samtliga stadsdelsnämnder ska överföras i gemensam växelfunktion senast 2009-12-31. Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten 2009. De facknämnder som redan i dag avropat växelfunktion på entreprenad ingår därmed i den gemensamma växelfunktionen från 1 maj 2009. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

- Stockholms Hamnar har avtal med befintlig växelleverantör (TDC) till 2009-12-31. Avtalet måste sägas upp senast 2009-09-30. Hamnen planerar att gå över till "Telefoni som tjänst" enligt stadens avtal under november månad 2009.

Förslag från utredningen:

Arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter, som i dag utförs av växeltelefonister, måste hanteras inom respektive nämnder och bolag. Personella konsekvenser vid överföring av befintliga växlar till gemensam växelfunktion hanteras inom respektive nämnd och bolag.

- Stockholms Hamnar har idag en extern leverantör som bemannar växelfunktionen. Samma personal hanterar även receptionen samt har andra arbetsuppgifter som vaktmästeri och konferensservice. Hamnen måste ha kvar en receptionsfunktion vilket då innebär att vi därutöver måste köpa in tjänsten "Växeltelefonist" från stadens leverantör. Konsekvensen blir då att kostnaden kan bli högre än vad den är idag. Vi anser därför att vi skall ha kvar egna växeltelefonister med en utvecklad funktion.

Förslag från utredningen:

En gemensam växelfunktion kräver en gemensam teknisk telefoniplattform för samtliga ingående nämnder och bolag. Här ingår också att alla har en och samma hänvisningsdatabas.

- Stockholms Hamnar är beroende av en fungerande telefonlösning, bl a för bevaknings- och trafikcentralens verksamhet, som fungerar som hamnens nav. Vid eventuella driftstopp (planerade/opplanerade) måste det finnas en backup plan, t ex omkoppling till extern mobiltelefon.
- Stockholms Hamnar har idag en avancerad växelfunktion speciellt när det gäller vår gruppnummerhantering för specifika ansvarsområden såsom Bevaknings och Trafikcentralen, Containerterminalen, Hammarbyslussen och Karl-Johanslussen. En förutsättning är att Hamnen får samma höga funktionalitet med den nya lösningen som den som vi har för närvarande.

Förslag från utredningen:

Även om ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende, anser stadsledningskontoret att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, Äldredirekt, har i dag ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt. Berörda nämnder och bolag kommer vid realisering av gemensam växelfunktion att behålla sina telefonnummer, i första hand under en övergångsperiod. Stadens bolag har, av samma skäl framställt krav på att även i fortsättningen kunna använda sina växelnummer och bolagen ställer också krav på att kunden möts av bolagets namn.

Erfarenheter från andra stora organisationer inom offentlig sektor visar också att det krävs fler ingångar (telefonnummer) för att ge god service med hög tillgänglighet. En viktig utgångspunkt är att göra det enkelt, tydligt och tillgängligt för kunden.

Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

- Stockholms Hamnar anser att det är av yttersta vikt att Hamnen har ett eget växelnummer och att Stockholms Stad därför inte strävar efter ett gemensamt växelnummer för hela Stockholms Stad med bolagen inräknat. Det får dock gärna finnas en möjlighet att vid behov koppla över samtal till Hamnen. Stadens medborgare söker ytterst sällan kontakt med Hamnen.

Förslag från utredningen:

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets IT-avdelning i samråd med serviceförvaltningen. Förslaget har behandlats i styrgruppen för projektet om införande av gemensam växelfunktion, där representanter från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar, serviceförvaltningen samt stadsledningskontorets IT-avdelning ingår.

Inrättande av gemensam växelfunktion för nämnder och bolag har informerats om i Cesam 2009-03-17. Ärendet har förhandlats i Cesam 2009-04-14.

- Stockholms Hamnar vill delta som representant för bolagen i den styrgrupp för projektet där stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och serviceförvaltningen ingår.

Stockholm den 10 juni 2009

Christel Wiman Mats Lundin

2009-06-11

Sara Feinberg
Stockholm Stadshus AB
105 35 Stockholm

Yttrande över remiss angående införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag (Dnr 036-533-2009)

Stockholm Parkering har fått rubricerade rapport på remiss och vill med anledning av detta framföra följande synpunkter.

Allmänt

Bolaget fick redan år 2006 möjlighet att yttra sig över rapporten ”Översyn av stadens administration”. Den inriktning på effektiviseringsarbetet som rapporten gav uttryck för stämmer väl överens med bolagets syn. Bolaget konstaterade då också att det som främst skulle kunna komma ett bolag som Stockholm Parkering tillgodo vore en förstärkt central kompetens inom upphandlings-området. Det gäller såväl upphandling av material som specialistkompetens inom LOU.

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Stockholm Parkering har omfattande telefonkontakter med kunder, bilister och entreprenörer m.fl. och har dessutom en hög besöksfrekvens på kontoret.

Växel- och receptionsfunktionen bemannas i dag av en och samma medarbetare som har en gedigen kunskap om bolagets verksamhet och medarbetare. Denna funktion är integrerad med bolagets kundservice och är en mycket viktig backupfunktion vid hög belastning på ”inkommande slingor” som betjänar olika typer av kundärenden. Efter kontorstid och under helger finns en jourtelefon som sköts av Securitas.

Stockholm Parkering ser sig idag därför inte kunna tillgodogöra sig några besparingar eller att ge ökad service till kunder och andra intressenter genom att anslutas till en stadsgemensam växelfunktion.

Med vänlig hälsning

Kjell Karlsson

**Remissvar**

Sida	22(36)
Datum	2009-06-11
Diariennr	ST2009-503
Handläggare	Marguerite Sjöström-Josephson
Versionsnr	1.0
Godkänd av	Tf VD

Yttrande över införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Stokab välkomnar förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion för stadens förvaltningar och bolag. Därmed skapas bättre förutsättningar till ökad tillgänglighet och förbättrad service till stadens medborgare och företag. Genom att servicenämnden även får uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport för stadens e-tjänster finns förutsättningar att fullt ut dra nytta av de samordnade funktionerna. En integrering mellan data, telefoni och verksamhetssystem ger möjligheter för medborgare och företag att få information och svar på sina frågor både via "nätet" och telefonen.

Stokabs huvuduppgift är att tillhandahålla ett öppet och konkurrensneutralt fibernät till marknaden. Stokabs kunder är företag varför medborgare ytterst har sällan direktkontakt med Stokab. Det innebär att tjänsterna medborgarsupport och synpunkts- och klagomålshantering från medborgare inte blir aktuella för Stokabs del. Stokab rekommenderar därför servicenämnden att beakta förvaltningars och bolags nyttjandegrad av de olika tjänsterna vid utformning av prislistan.

Stokab har sin växelfunktion på entreprenad via avrop från stadens ramavtal och avropar även "telefonist på distans" och kan ansluta sig till stadens gemensamma växelfunktion så snart detta är möjligt. Stokab vill understryka vikten av att tillgängligheten klargörs för de tjänster servicenämnden avser att tillhandahålla, exempelvis svarstid i växeln samt hur avbrott förhindras och hanteras vid tekniska störningar.

Stokab instämmer med det som stadens bolag framfört i utredningen att det är angeläget att även i fortsättningen kunna använda befintligt växelnummer (508-numret) och att kunden möts av bolagets namn.

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

*Yttrande till Stockholm Stadshus AB, enligt
utsänd förfrågan, i form av underremiss, i
rubricerat ärende.*

*På uppdrag för
Stockholm Vatten AB,
S / Roland Harrysson*

2009-06-12

1. Utgångspunkter

I bedömningen av sakfrågan utgår vi ifrån vad som är bäst för Stockholm Vatten i genomförandet av sitt uppdrag. Styrningen av vår verksamhet bygger på de strategiska inriktningarna:

- Tillförlitlighet
- Effektivitet
- Kundfokus

Utifrån dessa inriktningar bedöms förslaget.

2. Tillförlitlighet

Att driva en tillförlitlig verksamhet, i sin helhet och i dess olika delar, innefattar bl.a. en god kontroll över de kostnader som belastar verksamheten. Detta kav förstärks ytterligare av Vattentjänstlagen, med sitt fokus på nödvändiga kostnader. Vi bedömer att bolagets deltagande i en gemensam telefonväxel blir dyrare än dagens lösning. Vi har idag en person anställd som arbetar i bolagets växel, samtidigt fungerar hon som receptionist på Torsgatan (huvudkontoret). Vi löser ”toppar” genom att hyra in personal, utnyttja de tjänster operatören erbjuder (distanssvar). Vi arbetar löpande med att förbättra kvaliteten på telefonin i bolaget. Inriktningen är att bli allt mindre beroende av inhyrd komplettering.

Vi anser att dagens lösning med en stadsgemensam teknisk plattform (inkluderande Centrex) i stort fungerar bra. Det finns dock fortfarande en del att önska vad gäller tjänster kopplade till telefonin.

Den andra aspekten, som avser tillförlitlighet, utgörs av frågor som har med säkerhet att göra. Inom ramen av vårt RSA-arbete har en fungerande telefonväxelfunktion ansetts som mycket väsentlig och en förutsättning för en effektiv kommunikation i kritiska lägen. Det är vår bedömning att en egen växelfunktion på ett bättre sätt, än alternativa lösningar, garanterar detta. Det gäller att snabbt kunna ”rigga” för att kunna hantera en krissituation. Det fungerar då inte med långa ledtider, med telefonipersonal som arbetar på distans mm.

Telefonin är vår viktigaste kommunikationsväg externt/internt. Den berör alla delar av verksamhet, växel, kundtjänst och information mm. Avbrott i telefonin kan snabbt övergå från att vara en störning till att utgöra en allvarlig händelse.

3. Effektivitet

Det administrativa stödet ska utgå, inriktas och dimensioneras efter kärnverksamhetens krav. Det är vår absoluta övertygelse att detta görs bäst om det finns en nära relation mellan stöd- och kärnverksamhet.

Växeltelefonisten blir en aktiv och kunnig part i ärendehantering. Hon känner personalen och vet vem hon ska vända sig till mm. Det blir ett levande arbete nära verksamheten, nära kunden och nära problemen. Detta borgar för effektivitet.

Inom ramen av en resurssnål verksamhet som ständigt måste omprioriteras är det väsentligt med en hög förändrings- och anpassningsbenägenhet. Den mer ”småskaliga” lösningen ger detta.

4. Kundfokus

Förhållande till våra kunder ska kännetecknas av att erbjuda kunden en förenklad tillvaro, som säkrar leverans av tjänster efter vad som överenskommits. Närhet, snabbhet och kunskap är viktiga delar i detta.

Vi måste kunna erbjuda direkta kontakter, tydliga besked och snabba svar. De storskaliga och för hela stadens standardiserade lösningar gagnar inte våra kunder.

De kundmätningar som görs vad gäller kundväntetider mm visar på höga värden. Stockholm Vatten får mycket bra betyg i de mätningar som görs av det som motsvarar NKI.

5. Erfarenheter från Göteborg Vatten

Inom Göteborgs stad har genomförts och genomförs motsvarande förändringar inom växel/telefoni samt inom kundcenterverksamheten. Längst har arbetet kommit vad gäller telefoniverksamheten. Sedan ett år ingår Göteborg Vatten i den stadsgemensamma växeln. Läget nu är att man hittat former för att hantera driftrelaterade telefonifrågor, som inte hanteras genom den gemensamma växeln. Löpande finns en stor risk för att brådslande samtal inte når fram, utan hamnar fel inom den gemensamma växeln. Genom att den gamla växeltelefonisten hos Göteborgs Vatten är överförd till den nya växeln har problemen reducerats för VA-verksamheten. När det gäller kundcenterverksamheten är man lite mer försiktig från stadens sida, vad gäller vissa känsliga fackområden (t.ex. VA) jämfört med de ursprungliga planerna.

6. Övriga synpunkter

Den roll som Servicenämnden får, enligt förslaget, att fungera som beställare gentemot entreprenörer förutsätter att nämnden, via serviceförvaltningen, måste kompromissa och standardisera sina krav utifrån den totala verksamheten inom staden. Detta innebär med all säkerhet att Stockholm Vatten, som en liten del i sammanhanget, kommer att få mycket svårt att få gehör för sina krav, synpunkter och idéer.

Även om detta ärende inte omfattar frågan om kontaktcenter, vill vi ändå peka på den ytterligare komplexitet som byggs upp genom en centraliserad kontaktcenterverksamhet, inom ramen av en gemensam växel. Denna totallösning är inget som Stockholm Vattens kunder och andra intressenter kommer att tjäna på.

Slutligen är det värt att repetera, att den lösning som beskrivs i ärendet med all säkerhet kommer att bli dyrare för Stockholm Vatten jämfört med den lösning som vi idag har.

Remissvar från Stockholms Stadsteater AB

Remiss: Diarienummer: 000533/2009

Ärendebeskrivning: Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Ett förslag till införande av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag har tagits fram och skickats ut på underremiss till Stockholms Stadsteater AB

Ärendet har beretts av IT-avdelningen.

Ett genomförande av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag skulle medföra besvärliga och kostsamma konsekvenser för Stadsteatern. Ett gemensamt växelnummer är inte eftersträvänsvärt för vår publik och vi anser inte heller att en gemensam växel är en kostnadseffektiv lösning för Stadsteatern. Stadsteaterns växeltelefonister utför även ett, för Stadsteatern, helt nödvändigt receptionsarbete. I det arbetet ingår bl.a. att registrera ankomst av skådespelare inför kvällens föreställningar, en mycket viktig uppgift som teatern inte klarar sig utan. Stadsteatern skulle inte klara sig utan en bemannad reception, varför en gemensam växel skulle medföra väsentligt ökade kostnader.

Vi har sedan många år en egen växellösning för att den talade kommunikationen inom bolaget. Vi upphandlade denna lösning i konkurrens med bland annat stadens ”508 lösning” som ett av alternativen och fann då att en lösning med egen hårdvara var den mest kostnadseffektiva lösningen. Detta har också visat sig stämma över tiden då vi med hög driftsäkerhet och låga kostnader utvecklat och drivit denna lösning vidare. Vi tror att egen växel är det bästa alternativet för ett bolag som sysslar med teaterverksamhet.

Vi har också speciella krav på vår växellösning. Det måste finnas stöd för rörlig telefoni i våra lokaler där det på vissa ställen saknas GSM- och 3G-täckning. Detta löser vi idag med så kallad DECT-telefoni, kompletterad med extra antenner för inomhustäckning för GSM. Vi utnyttjar också vår växel för scenkommunikation under föreställningar med hjälp av speciella flerpartslösningar och särskilda handhållna enheter. Detta är, på flera av våra scener, ett fundament i föreställningsverksamheten.

Eftersom vi har kontroll över vår växellösning har vi också kunnat skapa förutsättningar för kostnadseffektiva lösningar på operatörstjänsterna för fast och mobil telefoni. Vi har med hjälp av vår nuvarande operatör kompletterat vår mobila inomhustäckning med ett eget operatörsspecifikt GSM-nät. Denna lösning skapar smidiga lösningar för vår personal som arbetar rörligt både i våra lokaler och på resande fot.

Idag arbetar våra växeltelefonister både med växel- och receptionsarbete. Detta ger oss synergieffekter. Om växelarbetet centraliseras och lyfts bort från bolaget försvinner dessa samordningsvinster. Vi måste ändå bemanna receptionen under de tider vi har verksamhet i huset, 08.00-23.00, sju dagar i veckan året om. Denna förändring skulle sannolikt leda till en fördyring för bolaget.

Till vår växel hör också ett hänvisningssystem som vi har integrerat med vårt övriga IT-stöd. Centraliseras hänvisningssystemet så försvinner sannolikt dessa möjligheter till integration. En stor del av vår personal har ett rörligt arbete och receptionen kompletterar hänvisningssystemets uppgifter med egna iakttagelser och kan på detta sätt förbättra servicen för dem som ringer. Vi kan också söka personer på alternativa sätt om de har viktiga samtal som väntar. Här använder vi bland annat vårt system för interna utrop i våra lokaler. Denna sökmöjlighet går också förlorad vid en central lösning.

Vi anser också att ett eget telefonnummer är en förutsättning för vår verksamhet. Våra samtal måste besvaras så att publiken upplever att de pratar med Stockholms Stadsteater. Vår publik ringer idag vår växel för att få information om våra föreställningar och då kan växelpersonalen lämna information direkt från vårt försäljningssystem som hanterar våra biljetter. Vi har givetvis också en kundtjänst men växelpersonalen kompletterar detta arbete under tider då kundtjänsten inte går att nå eller är hårt belastad.

En egen växel innebär också snabba och effektiva möjligheter till att förändra anknytningsinformation. Detta är en förutsättning i vår dynamiska verksamhet med en stor andel frilansande personal. Vi måste med mycket kort varsel kunna koppla om och skapa nya anknytningar och också förändra anslutningsinformation för alla våra rörliga telefoner.

Stockholms Stadsteater AB

Åke Wetterblad
IT-chef

Bilaga 12



Tjänsteutlåtande 2009/XX

Datum:
2 juni 2009

Diariernr:
SBR 33-81/2009

Handläggare:
Jesper Ackinger
jesper.ackinger@sbr.stockholm.se

Telefon:
08-508 280 31

Till
Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag, svar på remiss från Stockholms Stadshus AB

Förslag till beslut

Stockholm Business Region översänder och åberopar följande tjänsteutlåtande som svar på remiss om Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande på styrelsens sammanträde den 29 september 2009

Olle Zetterberg
Torbjörn Jansson

Ärende

Stockholms Stadshus AB har till Stockholm Business Region översänt stadsledningskontorets tjänsteutlåtande om Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder för yttrande senast den 15 juni 2009.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 i samband med ärendet om översyn av stadens administration, att ge kommunstyrelsen i uppdrag att efter utvärdering av befintliga kontaktcenter, återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden i enlighet med de förslag som redovisades i ärendet.

Inrättandet av kontaktcenter för Stockholm innebär att stadens invånare, företagare och besökare enkelt kommer att få svar, råd och vägledning i frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 procent av frågorna ska kunna lösas vid första kontakten med staden. Kontaktcenter ska därmed lösa inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare i organisationen.

En gemensam växelfunktion svarar för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet och handläggare.

Stockholm Business Region avropar växeltjänster från Tekniska Nämndhusets växel som har sju förvaltningar och tre bolag anslutna. Växeln tar emot ca 500 000 samtal per år. Växeln har idag en annan växelpattform än övriga staden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag, men att stadsledningskontoret föreslås fortsättningsvis ansvara för stadens strategiska och övergripande telefonilösningar. Servicenämnden blir därmed beställaransvarig för den gemensamma växelfunktionen.

Servicenämnden ska även i samband med inrättande av gemensam växelfunktion bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbud avseende gemensam växelfunktion.

Nämnder och bolag kommer även i fortsättningen ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I ansvaret ingår också att följa upp avtal och användning, utvärdera telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service samt löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information.

Stadsledningskontoret föreslår vidare att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla ramavtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion.

Övergången ska vara avslutad under 2010. Tidplanen är beroende av de tidsramar som respektive leverantör behöver för att ta över växelansvaret, både personellt och tekniskt.

Stockholm Business Regions synpunkter

Stockholm Business Region ser positivt på förslaget om en gemensam växellösning för Stockholms stad. Konsekvenserna av förslaget är svåröverblickbara utan en mer omfattande utredning då bolagets verksamheter har två olika växelnummer, två lotsfunktioner samt två växellösningar. Detta härrör från tiden då Stockholm Visitors Board var ett eget dotterbolag under Stockholms Stadshus AB.

Stockholm Business Region är stadens marknadsföringsbolag och ansvarar för att skapa bra förutsättningar för det lokala näringslivet, hjälpa företag och evenemangsarrangörer att hitta till rätt myndighet i staden samt att attrahera nya utländska besökare och investerare. Bolaget har således en bred målgrupp som omfattar både svensk- och engelsktalande, personer med lokal kännedom och personer utan lokal kännedom.

Växelfunktionen är med största sannolikhet den viktigaste vägen in till bolagets funktioner och ska hålla en hög klass vad gäller service och språk. En förutsättning för god service är att växelpersonalen har kännedom om bolagets verksamhet och medarbetarnas respektive ansvarsområde. Bolaget förutsätter att den blivande växelpersonalen ges kunskap i både stadens och bolagets ansvarsområden samt att hänvisningssystemet blir enkelt att uppdatera och använda.

Bolaget delar stadsledningskontorets mening om att ytterligare utredning kring antalet ingångar är nödvändig. Stockholm Business Region har idag två växelnummer som ingång, och behovet av eget telefonnummer för bolagets företagslots har diskuterats. Bolaget avvaktar stadsledningskontorets ställningstagande i frågan.

Bilaga: Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande

SLUT



Till
Stockholms Stadshus AB

Underremiss av ärende ang införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Stockholms Stadshus AB har i underremiss den 21 april 2009 begärt bolagets synpunkter i anledning av finansrotelns remiss av tjänsteutlåtande Dnr 036-533/2009. I utlåtandet föreslås bland annat införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag, inom servicenämndens ansvar. Ansvaret överförs successivt under 2009 – 2010 och växelfunktionen läggs ut på entreprenad.

Verksamheten inom Stockholms Stads Utrednings och Statistikkontor AB (USK) övergick i bolagsform per den 1 januari 2008. Dessförinnan ingick verksamheten som en förvaltning inom stadsbyggnadsnämnden. Bolaget har en relativt liten organisation och har ingen egen växelfunktion. Telefonitjänsterna avropas inom stadens ramavtal., ett arrangemang som är välfungerande för verksamheten. En majoritet av bolagets kunder och kontakter finns inom stadens förvaltningar och bolag. Bolaget har därutöver ett uppdrag att svara för viss informationsservice till allmänheten och media

Bolaget ser positivt på förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion. En sådan åtgärd kan bidra till ökad tillgänglighet och förbättrad service till stadens medborgare och företag med goda förutsättningar för en effektivare hantering av allmänhetens frågor. Det innebär också en möjlighet till effektiva administrativa funktionerna i verksamheterna. Det är viktigt att det i en sådan gemensam växelfunktion finns bemanning med god kunskap om staden och de skilda uppdrag och tjänster bolag och förvaltningar svarar för.

Stockholm 2009-06-15

STOCKHOLMS STADS UTREDNINGS- OCH STATISTIKKONTOR AB

Lena Larsson Daag
VD

Sara Feinberg
Stockholms Stadshus AB
105 35 Stockholm

**Remiss – Införande av gemensam växelfunktion.
Vårt Dnr 2009-0006**

Vår lösning idag

S:t Erik Försäkring har idag ingen egen växelfunktion, utan bolaget köper tjänsten från växeln i Stadshuset (50829000).

Yttrande

S:t Erik Försäkring har inget att erinra mot förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion.

Stockholm den 12 maj 2009

Anders Carlsund
VD

Peter Kvarnhem, 08-508 29 390

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Remissvar över Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Finansroteln har remitterat *Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag* till koncernledningen. Ärendet har av koncernledningen tillsänts S:t Erik Markutveckling för yttrande.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att efter utvärdering av befintliga kontaktcenter, återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas inom servicenämnden fr.o.m. 1 maj 2009.

Stadsledningskontoret har berett ärendet om införande av gemensam växelfunktion och föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 2009-05-01—2010-12-31.

Stadsledningskontoret föreslår vidare att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Den långsiktiga ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd och vägledning oberoende av ärende. Stadsledningskontoret anser dock att det under en övergångstid är nödvändigt att ha flera ingångar till stadens för att kunna erbjuda god service.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Synpunkter

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta aktier i fastighetsbolag i avvaktan på omvandling av fastigheterna till bostäder och arbetsplatser. Bolaget har liten egen organisation och köper administrativa tjänster av Stockholms Stadshus AB. Detta medför att bolaget för närvarande inte har någon egen växelfunktion, telefoniplattform eller motsvarande, utan detta är samordnat med Stockholms Stadshus AB.

Om bolagets egen organisation förändras, kommer beslut om införande av gemensam växelfunktion naturligtvis att beaktas.

Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inget att erinra eller några andra synpunkter mot förslagen i det remitterade ärendet.

Marie Wallhammar,
VD