



Vilka är vinsterna med ett kommunalt kontaktcenter?

Patric Klaremo och Kenneth Handberg



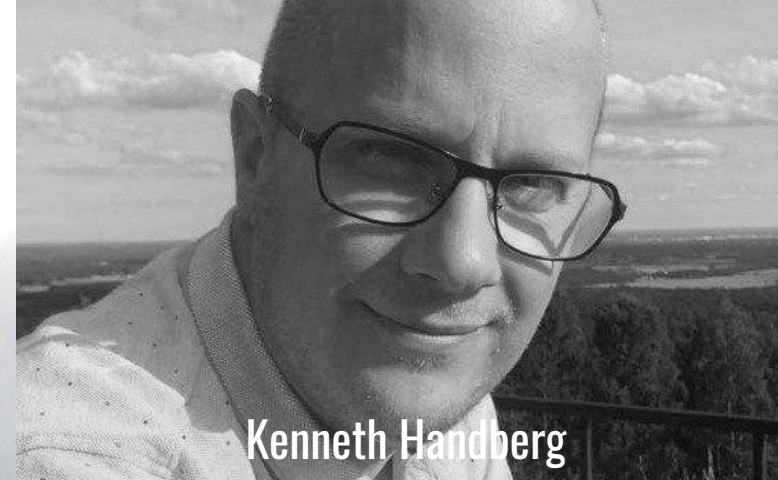
Praktiskt

- Paus (ca 14:00)
- Hör av er i chatten
- Vi spelar in
- Bildspel och inspelning distribueras till alla deltagare

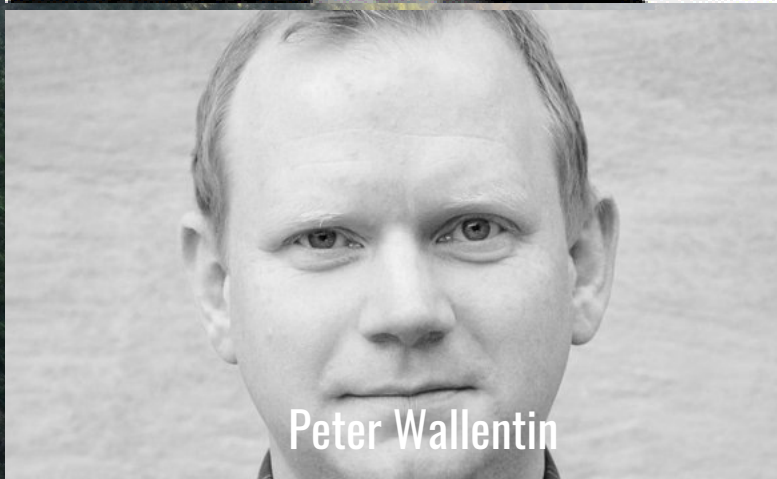
Vi på Millwater



Ulrika Thörn



Kenneth Handberg



Peter Wallentin



Patric Klaremo



Ann Salomonsson



Joakim Jansson

Vad engagerar oss

#kundtjänst

#medborgarservice

#bemötande

#delameraoffentligt

#insiktmedborgarservice

#enklarevardag

”Vi förädlar tidigare vunna erfarenheter”

KÄRT BARN HAR...

Kontaktcenter

”Kommun” direkt

Servicecenter

Kommunalt samordnad medborgarservice

Kundtjänst

Infocenter

Medborgarkontor

*Hur möter vi framtidens behov
och
förväntningar från förr?*

Vi testar ett par påståenden...

Digitalisering skapar utanförskap

”Krångligheter” skapar utanförskap

”Enkelhet går före personligt integritet”

Det nya normala

- Konsumenterna vill att mer än hälften av pandemierans servicetjänster blir det nya normala
- ”Lifestyle”-appar som förenklar översyn av service och tjänster
- Kundens hela livscykel får allt större fokus
- Förtroendet för europeiska regeringar kommer sjunka

Pandemin har accelererat den digitala transformationen... men..



- 78 % av kunderna vill ha mänsklig interaktion i kundmötet – ”Rösten är här för att stanna”
- AI och automatisering behöver hitta sin ”roll och funktion”.
- 50% av kunderna säger att en dålig erfarenhet är tillräckligt för att byta leverantör

*Medborgarna förväntar sig inte längre
en god tillgänglighet och ett gott
bemötande...*

...de förutsätter det!



Hur möter vi förväntningar på
tillgänglig, enkel och snabb service?



*”Ingen vill
kontakta
kommunen!”*

FÖRVALTNINGSLAGEN (FL)

2017:900 (Trädde i kraft 1 juni 2018)

SERVICE



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.

Tillgänglighet

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

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.

Utmaningar

- Otydlig information som är svår att hitta, leder till att samma fråga kan få många olika svar beroende på vem man frågar.
- Otydlig struktur kan innebära att ärenden bollas runt innan de till slut hamnar hos rätt funktion eller person.
- Stor belastning på handläggare och specialister för hantering av enklare frågor.
- Den digitala mognaden hos vissa medborgargrupper är låg, vilket innebär att även med bra självbetjäningstjänster behövs stöd och guidning för att själva kunna lösa sina ärenden.

VAR OCH NÄR MÖTER INVÅNARNA KOMMUNEN

Besöks- och mottagningsytor	Öppettider (klockslag)										
	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	
Växel											
Medborgarkontor - front											
Medborgarkontor - backoffice											
Budget och skuldrådgivning (telefon)											
Konsumentrådgivning (telefon)											
Apotekaregatan 13 C											
Utbildning - reception	07.45							14.30			
Lokalbokning	07.45							14.30			
Östgötagatan 15	07.45							14.30			
Kulturskolan											
Nygatan 16											
Jobb- och kunskapsstorg			09.30						15/16		
Barnhemsgatan 2			09.30						15/16		
Socialtjänsten (telefon) - Tidsbokning					11.30						
Socialtjänsten - (besök)					11.30						
Mottagning - Barn och unga (telefon)					11.30						
Mottagning - Barn och unga (besök)					11.30						
Mottagning - Vuxna och boendefrågor (telefon)					11.30						
Mottagning - Vuxna och boendefrågor (besök)			10.30								
Familjerätten (telefon)					11.30						
Familjerätten (besök)					11.30						
Drottninggatan 45											
Miljö och samhällsbyggnad											
Klostergatan 5b											
Råd och stöd mottagning											
St Larsgatan 41											
Överförmyndarenheten (telefon och besök)					11.30						
Hertig Karlsgratan 4											
Mottagning LSS (telefon)					11.30						
Mottagning funktionsnedsättning					11.30						
Äldrelots (telefon)					11.30						
Drottninggatan 16											
LSS-lots (telefon)					11.30						
Äldreombudsman (endast e-post)					11.30						
Bibliotek (11 stycken + bokbuss)											

En väg in...
till
rätt väg in...



Politikernas roll och ansvar?

Vad kan vi uppnå med bättre
medborgarservice med stöd
av ett kontaktcenter?

*”Vi behöver öka förståelsen för stadens
prioriteringar och beslut!”*

”Det handlar om en förtroendefråga!”



Stockholms
stad


Repetitiva arbetsuppgifter ska
automatiseras...

...förenkla verktyget för att anmäla fel
och lämna synpunkter...

...ärendemängden kan mångdubblas...

...informationen blir mer användbar
vilket bidrar till...

...bättre beslutsunderlag baserat på
fakta och på medborgarnas upplevelse!

An aerial photograph of a coastal city, likely Ålesund in Norway, showing a dense urban area with a mix of modern and traditional architecture. A prominent church with a tall spire is visible in the center. The city is situated along a waterfront with a harbor containing several boats and a pier. In the background, a large body of water, possibly a fjord, stretches towards the horizon under a clear sky.

”Vår servicekultur ska genomsyra
hela kommunen och förstärka
upplevelsen av oss som en
förtroendefull serviceorganisation.”



Kontaktcenters roll i
morgondagens
medborgarservice

- Enklare och tillgängligare service
- Samordna organiseringen av service
- Samordna utvecklingen av service
- Utgå utifrån "hela" medborgarens livssituation och behov
- Höja kompetensen för service i hela organisationen

UTVECKLINGSRESAN – BÄTTRE MEDBORGARSERVICE

IGÅR

”Medborgarna måste för vi behöver...”

IDAG

”Vi måste för att medborgarna behöver...”

IMORGON

”Medborgarna förväntar sig därför måste vi...”

Förväntningar

Svara snabbt

Lösa snabbt

Förändra snabbt

Föreslå först

Funktion

Växel

Kontaktcenter

Värdecenter

Utvecklingscenter

Uppdrag

Svara

Koppla

Lösa i första kontakten

Inventera varför kontakten uppstår

Föregå

Involvera

Inventera behov

Erbjuda

Mer kvalitativ service till en
lägre kostnad?



Mer än 40% av
kontakterna behöver
aldrig uppstå

VARFÖR HÖR MEDBORGARNA AV SIG?

Vad händer?
Hur gör jag?
Vad gäller för mig?
Hur går det? (Status)

Veta

Var felar information
och kommunikation

Ansöka, anmäla, beställa,
rapportera, köpa

Nyttja

Vilka e-tjänster saknas
eller brister i kvalitet?

Varför gör ni på detta
viset?
Jag har ett förslag!

Tycka

Var brister vi
medborgarupplevelsen?

Hur kan vi öka
förståelsen och
kunskapen?

Jag har upptäckt en brist?

Hjälpa

Hur tar vi tillvara på
medborgarnas
ögonvittnes-
skildringar?



Vi skapar onödig efterfrågan

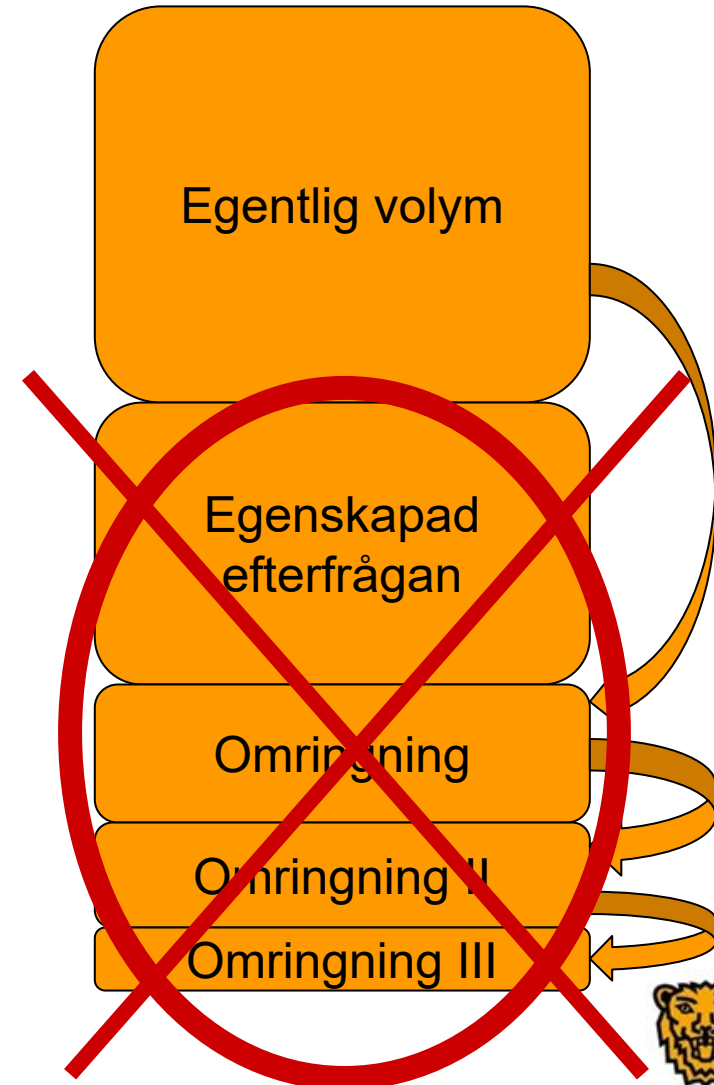
Kundens egentliga behov

När vi gör det svårt eller krångligt

När vi inte är tillgängliga eller ger svar

När vi inte är tillgängliga eller ger svar

När vi inte är tillgängliga eller ger svar

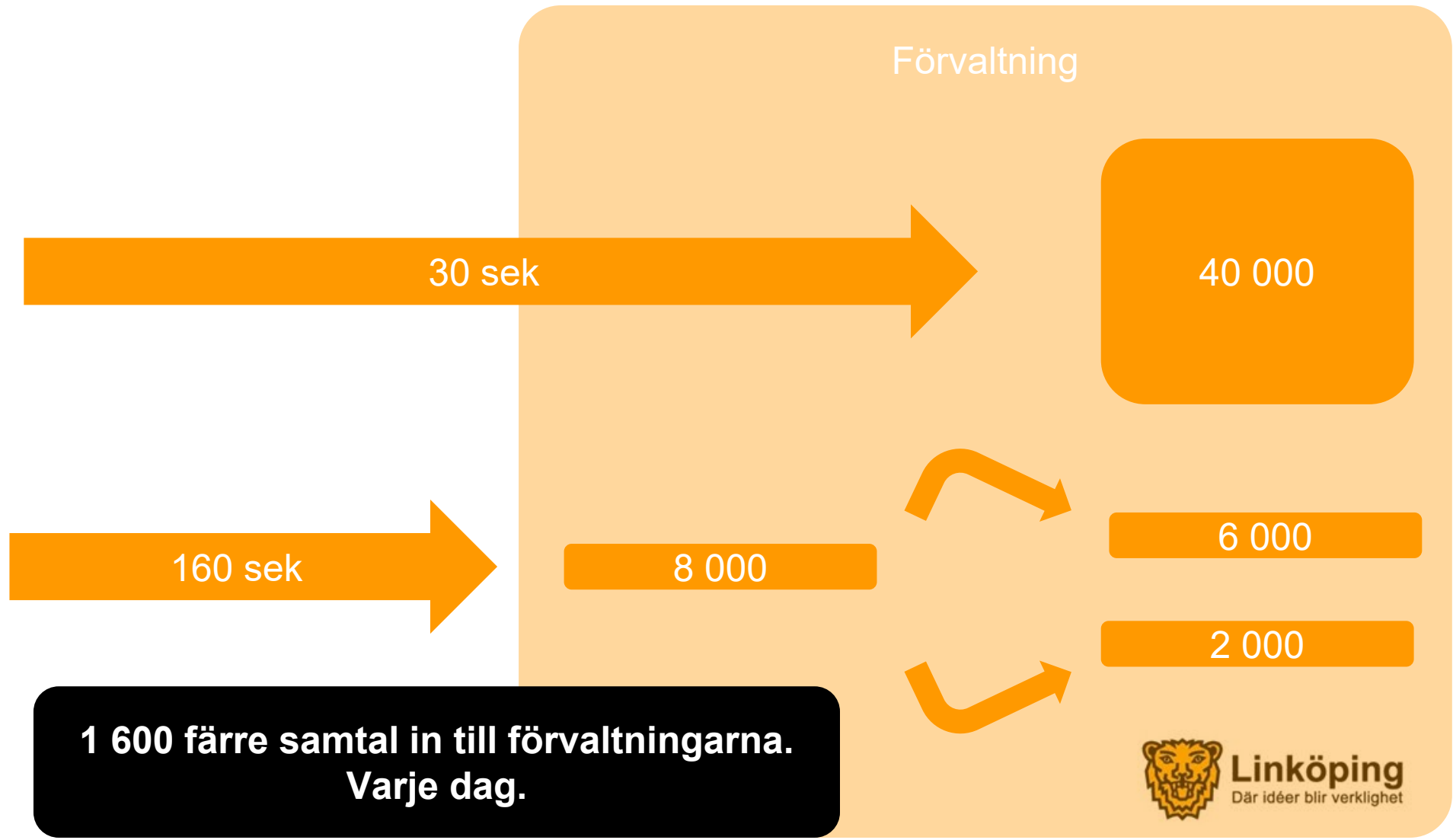
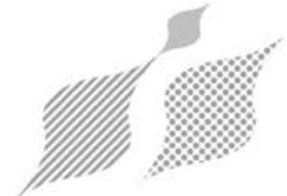




Växel vs kontaktcenter

40 000

18 000



**1 600 färre samtal in till förvaltningarna.
Varje dag.**

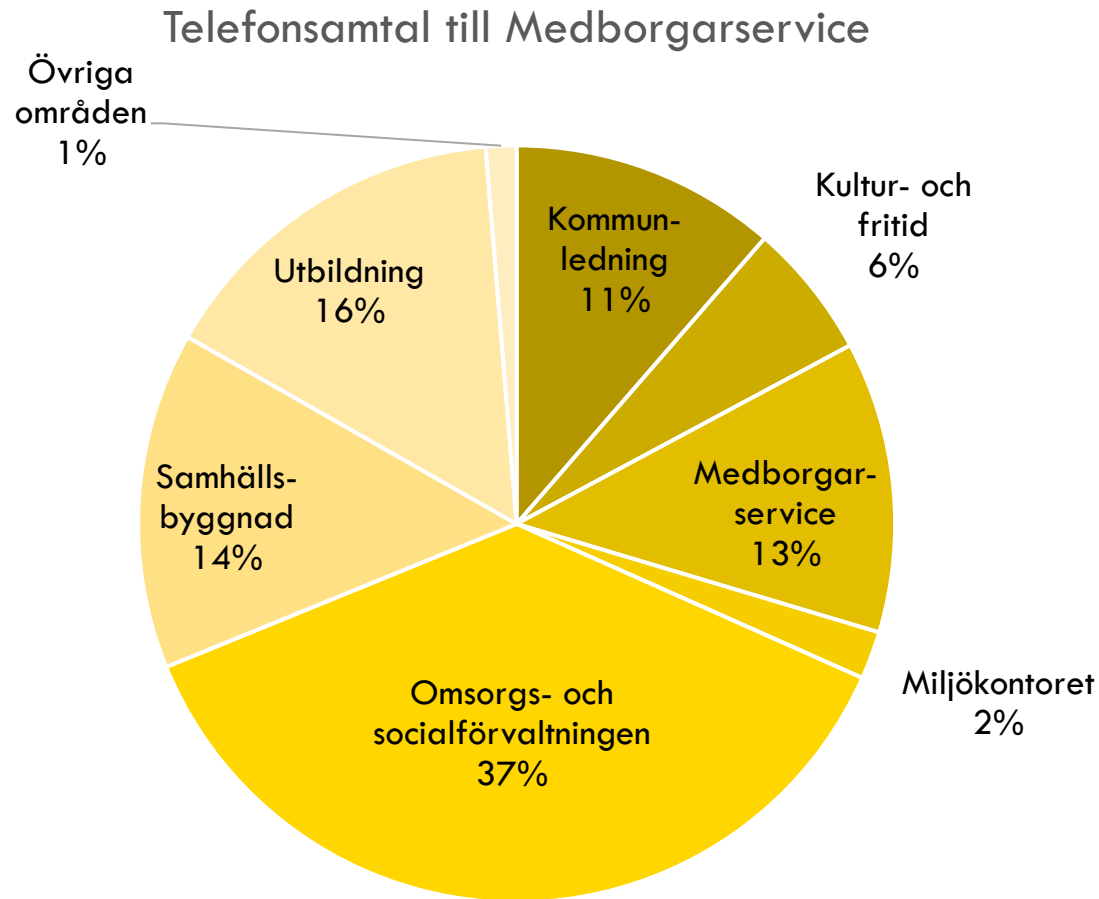
Ett samtal till ett kontaktcenter kostar skattebetalarna
100 kronor.

Värdeskapande medborgarmöten

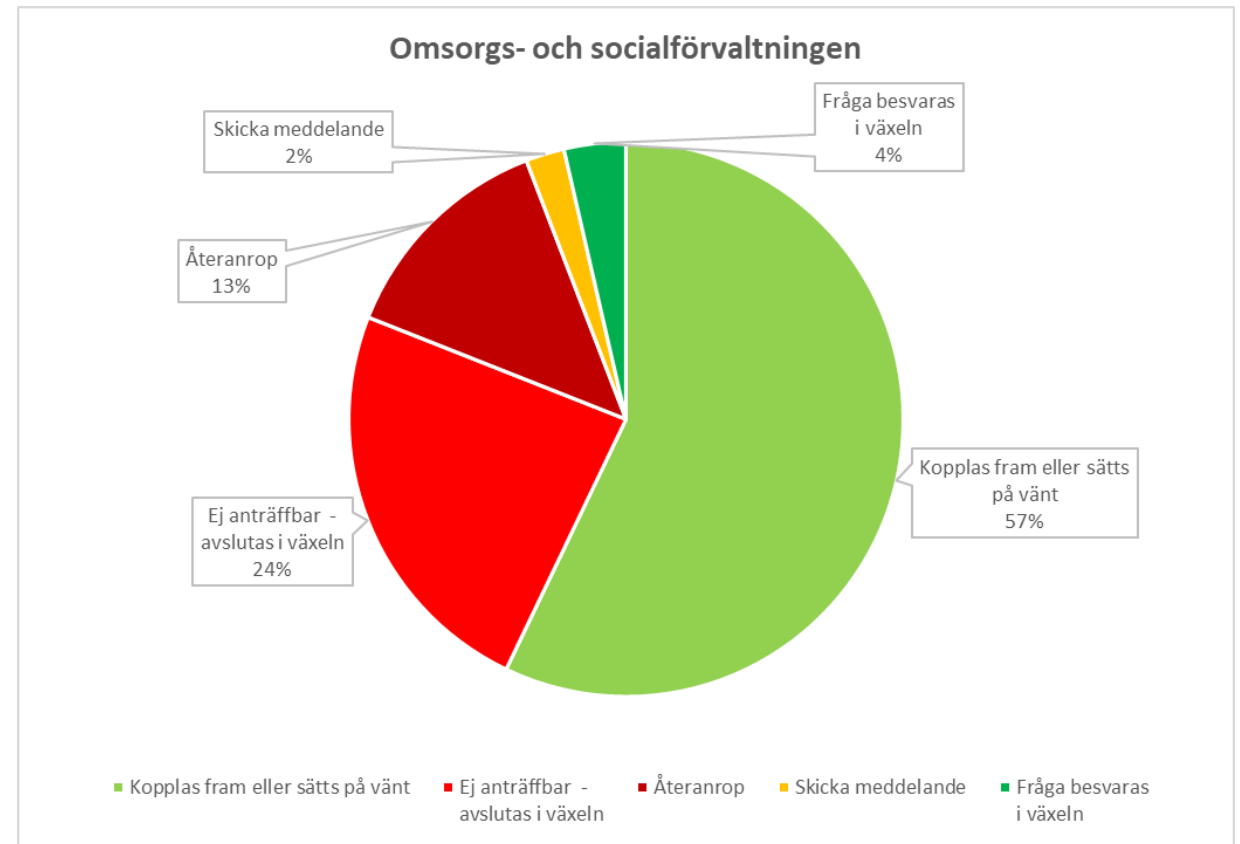
Hur kan vi minimera ytterligare en ansträngning och
minimera onödigt engagemang för medborgarna?



Fördelning av kontakter till förvaltningarna via växelfunktionen



Ca 37 % av samtalen berör OSF:s verksamheter och uppdrag.



Vilka möjligheter och
förväntningar finns med KC?

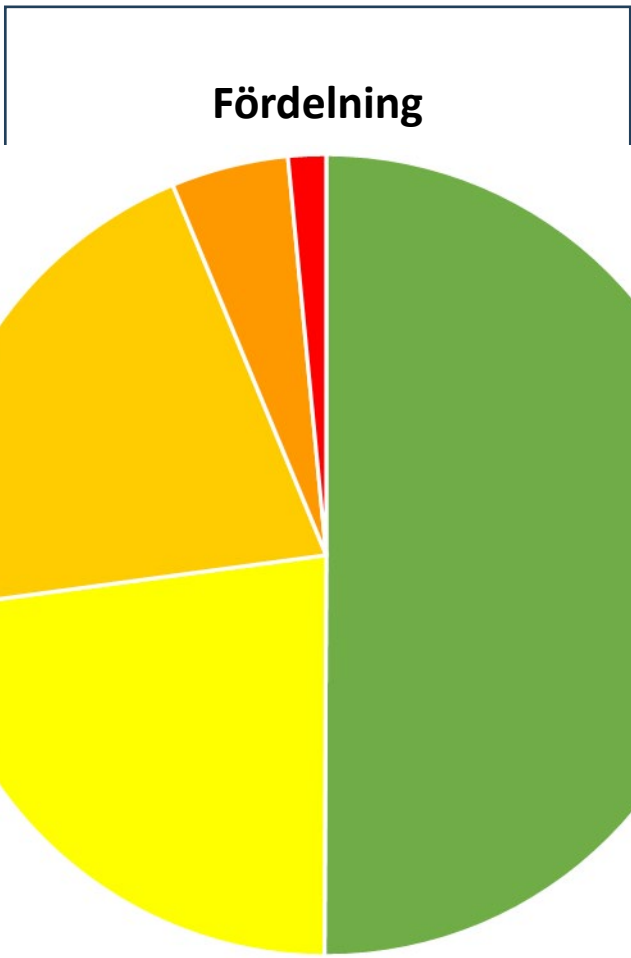


*Mål och syfte med att utveckla
ett kommunalt kontaktcenter?*

RESULTAT AV ÄRENDEKARTLÄGGNING

Handläggargrupper – Kategorier av ärenden
Bygglov
Plan
Exploatering
Vatten och Avlopp
Avfall
Gatu- och Park

Typ av ärende
Utredning, bedömning och beslut
Regelstyrd handläggning
Pågående ärenden
Nya ärenden
Information & vägledning



Totalt 720 ärenden kartlagda

MORGONDAGENS SMARTA SERVICEORGANISATIONEN

Typ av ärende



Utredning, bedömning och beslut

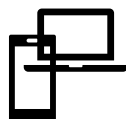


Regelstyrd handläggning



Pågående ärenden

Nya ärenden



Information & vägledning

Självservice

Kontaktcenter

Specialister

Kontakt- och ärendehanteringssystem

Linje

0

1

2

3

\$

\$

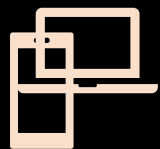
\$

\$

Uppdraget för ett kommunalt kontaktcenter

Samordna organisering av kommunkoncernens serviceyta, för att:

- säkerställa tillgänglig och likvärdig kontakt- och ärendehantering oavsett val av kanal
- identifiera, visa på, ta initiativ till och driva förbättringsarbetet av tjänster, service och myndighetsutövning i kommunens serviceytan



Lärdomar

LÄRDOMAR FRÅN STUDIEN

- Vikten av förankring
- Inte underskatta hur lång tid en organisations- och kulturförändring kan ta
- Etablera en robust informationskanal mellan center och förvaltning som inte är känslig för personalförändringar
- Att centrets arbete tydliggörs och respekteras
- Att arbeta in tydlighet i ansvar rörande e-tjänster
- Ska centren generera kunskap – uppdraget behöver tydliggöras (och resurser avsättas)
- Processens och slutresultatets legitimitet stärks om fler aktörer är delaktiga i processen, samtidigt som det kan ta längre tid
- Politikens och tjänstemäns roll. Tjänstemän kliver fram och politiker backar
- Säkerställa samsyn kring service och bemötande
- Budgetfrågan – bestäm strukturen på förhand



FRAMGÅNGSFAKTORER

Utför uppdrag åt hela
koncernen

Mäter och följer upp
"onödig efterfrågan"

Mäter och följer upp
medborgar-
upplevelsen

Utvecklar policys och
mål utifrån
medborgarupplevelsen

Involveras och/eller
ansvarar för att bygga
e-tjänster

Arbetar
processoriterat och
systematiskt med
ständiga förbättringar

Proagerar istället för
reagerar på händelser
och aktiviteter

Arbetar aktivt i
utveckling av process-
och tjänsteutveckling
tillsammans med
förvaltning

Samverkar för en
gemensam serviceyta
med likvärdig service
oavsett ärende

#MEDBORGARSERVICE

Utdrag från #medborgarservice

”Under det senaste decenniet har det blivit vanligare att kommuner och myndigheter vill ta ett professionellt grepp runt sina medborgarkontakter.

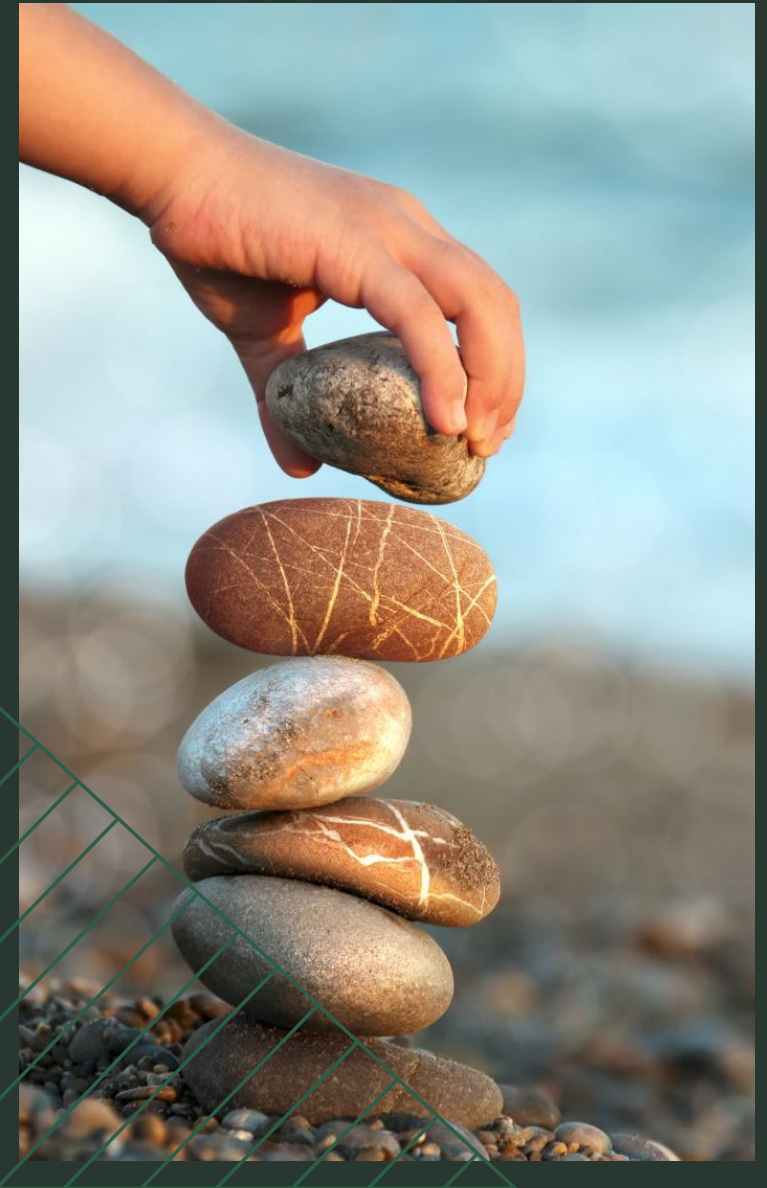
Skälet till det är enkelt. Det går att lösgöra tid och resurser.

Kommuner och myndigheter lär av varandra. Kan de, kan vi.

Tekniken utvecklas hela tiden. Metoder likaså. För dem som vill bli bra på medborgarservice, finns hela tiden nya utmaningar”

Bidrag till insikter och stöd

- Årlig nationell enkät med nulägesanalys
 - Event – Insikt Medborgarservice
 - Webinarier
 - Podd - samtal kring #medborgarservice
 - Ny bok - #medborgarservice
-
- Utbildningar – *Chefer, utvecklare, kommunvägledare (Diplomering)*
 - Stöd för fördjupad nulägesanalys
 - Stöd i etablering och utveckling



Läs mer...

#MEDBORGARSERVICE

MILLMATER

MILLMATER

A scenic view of a rocky coastline. On the left, a stone ruin sits atop a cliff. The sea is a deep blue, and the sky is a pale, clear blue. The overall mood is serene and majestic.

TACK FÖR ERT
ENGAGEMANG!

M I L L M A T E R