

# Kontaktcenter

Kommunalt samordnad medborgarservice



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

...de förutsätter det!

# Syfte med presentationen

- Den här presentationen syftar till att informera om hur vi jobbar idag, vad ett kontaktcenter är och hur ett kontaktcenter jobbar.

Kommunfullmäktige

2024-06-10

§69

**Uppdrag att införa ett kommunalt kontaktcenter (KS 23/447)**

## **Beslut**

Kommunfullmäktige beslutar att

1. Införa ett kommunalt kontaktcenter för Ånge kommun.
2. Uppdra alla avdelningar i kommunen att förbereda sig att lämna över ärenden till kontaktcenter.

# Vad är ett kontaktcenter?

- Samordnad service – majoriteten av alla inkommande samtal/besök/mejl/e-tjänster avhandlas i första kontakten.
- Våra generalister är experter på att hitta och följa rätt instruktion
- Ger specialister tid att fokusera



Igår  
"Medborgaren måste, för vi behöver..."

Idag  
"Vi måste, för medborgaren behöver..."

**Förväntningar**

Snabbt svar



Lösa snabbt

**Funktion**

Växel



Kontaktcenter

**Uppdrag**

Svara



Koppla



Lösa i  
första  
kontakten



Inventera  
varför  
kontakten  
uppstår



# Varför ska vi ha ett kontaktcenter?

- Möta medborgares förväntningar och behov
- Hantera ärenden direkt och korrekt vid första kontakt
- Utveckla verksamheten och medborgarservicen.



# Hur jobbar ett kontaktcenter?

- Kommunvägledare bemannar kontaktcenter
  - Kan inte allt, utan är duktig på att söka fram rätt information.
- Utifrån ärendet, tar fram rätt checklista/instruktion
  - Checklistan tas fram av verksamheten.
  - Beskriver steg för steg hur kommunvägledaren ska hantera frågan
- Beroende på ärendet så avslutas den direkt, eller lämnas över till verksamheten.



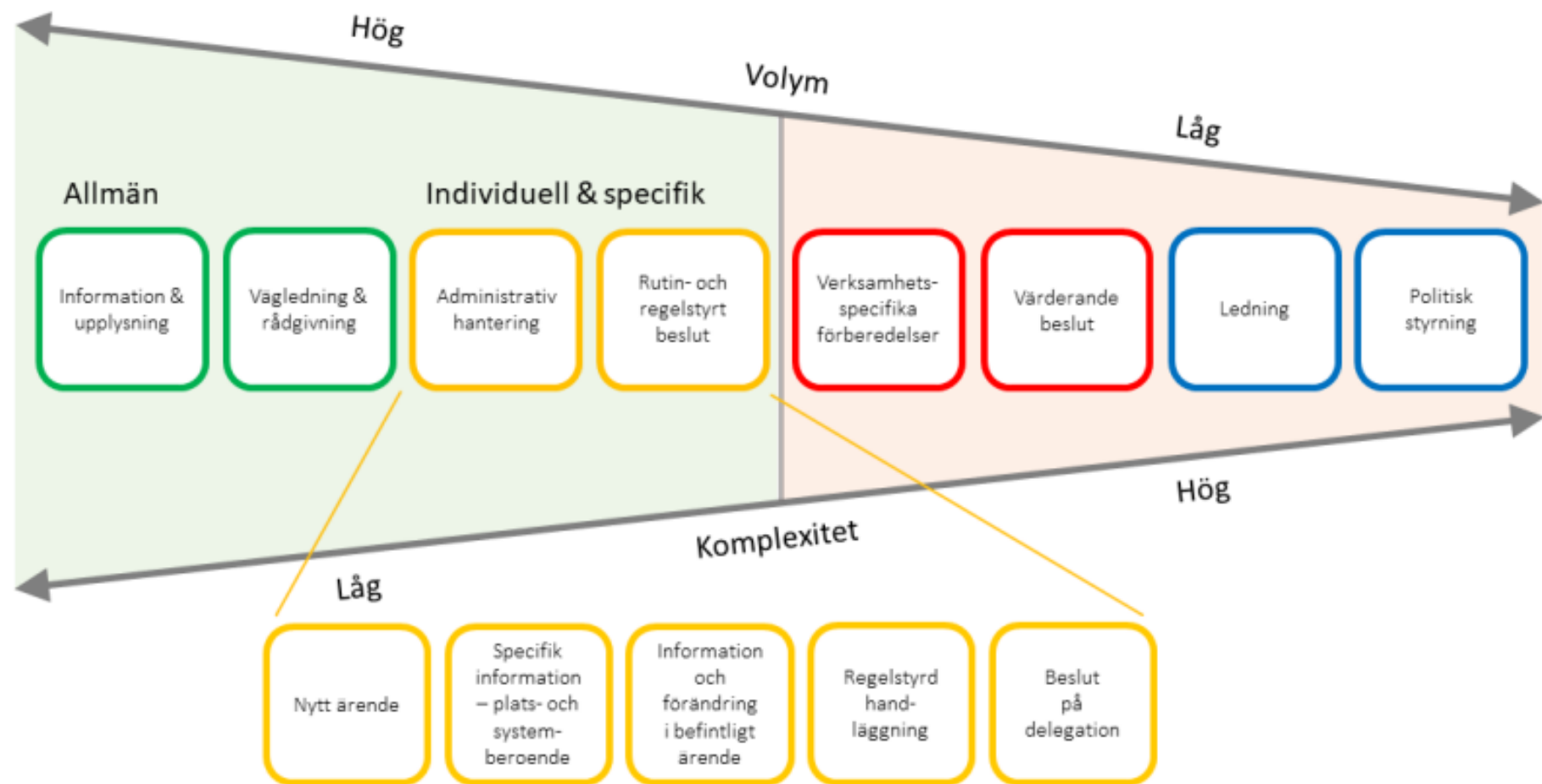
# Vad är ett ärende?

Bostadsbolag	Felanmälan		Jag har gjort en felanmälan, hur lång tid tar det innan felet blir åtgärdat?
Bostadsbolag	Felanmälan		Vem kommer och reparerar?
Bostadsbolag	Felanmälan		Måste jag betala för felet om det är jag som har orsakat det?
Bostadsbolag	Felanmälan		Elementen är kalla i lägenheten, ska jag felanmäla det?
Bostadsbolag	Felanmälan		Jag har gjort en felanmälan, men ingen har kontakt oss?
Bostadsbolag	Köpoäng	Fel i inloggning	Jag har loggat så varför har jag tappat min plats
Bostadsbolag	Lokalhyresgäst		Har ni lokaler att hyra?
Bostadsbolag	Lokalhyresgäst		Jag är lokalhyresgäst? Jag har frågor kring hyra?
Bostadsbolag	Om bolaget		info om bolaget
Bostadsbolag	Projekt		Vilka projekt och nybyggnationer finns
Bostadsbolag	Störning		Grannarna grillar, låter och spelar hög musik
Bostadsbolag	Uthyrning	Förtur	Kan jag få förtur?
Etc	Etc	Etc	Etc





# ÄRENDEFÖRDELAREN 2.0 | ROSA-metoden



# Exempel

## Samtal till ÅFA

- KC svarar  
”Välkommen till ÅFA, hur kan jag hjälpa dig?”

## Hur ska ärendet hanteras?

- Checklisten beskriver steg för steg hur ärendet ska lösas

## Ärendet avslutas direkt

- Ärendet avslutas enligt checklisten. Ärendet i systemet avslutas.



# Samarbetet regleras av avtal

- Första avtalsperioden utgår från en bedömning om arbetsbelastning.
- Följande år baseras på faktiskt utfall.



# En motor för utveckling

- Överblick över majoriteten av ärenden
- Löpande statistik – plötsliga spikar? Jämn eller ojämn belastning?
- Digitalisering och självservice



# Grov tidslinje för framtiden

## 2024

- Utbildning av kommunvägledare
- Kartläggning och analys av kommunens ingångar, ärendetyper och volymer
- Införskaffande av systemstöd
- Första flytt av ärenden från avdelningar (gröna boxar)
- Utredning av bolagens och delade nämnders förutsättningar

## 2025

- Andra flytt av ärenden från verksamheter (gula boxar)
- Kontaktcenter öppnas officiellt

## 2026

- Fortsatt arbete med flytt av ärenden från avdelningar
- Kontinuerligt utveckling (digitalisering och självservice) i övertagna ärenden