

# Vad är ett Kontaktcenter och varför pratas det om det nu?





*Vi är en plats för alla,  
med närhet till natur och gemenskap.  
Här ger näring och engagemang kraft  
till en levande bygd.*

# Vad är ett kontaktcenter?

## *Kommunalt samordnad medborgarservice*

- Väg in för samtliga frågor som rör information, vägledning och rådgivning inom kommunal verksamhet och service.
- Enklare kundresa, genom ett mer personligt och enhetligt bemötande.
- Strävar efter att lösa varje ärende vid första kontakten.



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



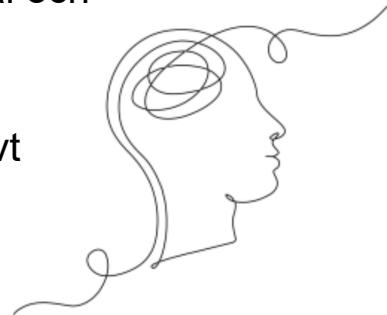
# Varför kontaktcenter?

## Idag vet vi att

- Vi är jättebra på tydlighet, bemötande och det är enkelt att ha med oss att göra
- Cirka 2-3000 externa samtal till växeln per år
- Mellan 1 000 och 10 000 besök på vår hemsida varje dag

## Samtidigt vet vi att

- Vi är väldigt dåliga på att snabbt svara på e-post och missade telefonsamtal
- Så få som 30% som ringer oss när den den söker i första kontakten
- Vi har massa olika ingångar med olika telefontider, bemanningar och serviceluckor
- Möjligheten att påverka kanal och tidpunkt är liten
- Graden självservice är låg
- Arbetssättet idag är ineffektivt





# Varför? Jo, tillgänglighet

- Vi vet att utan kontaktcenter ligger tillgängligheten på ca 30 %. Det innebär att en medborgare som vill ha hjälp kommer fram i 1 av 3 på första försöket.\*
- Med ett fullt fungerande kontaktcenter kan en kommun lösa majoriteten av alla frågor vid första kontakten.

\* I Sverige



# Varför? Jo, medborgarnytta

- Medborgaren har lättare att komma i kontakt med kommunen, kan få sina problem lösta vid första kontakten och kan dessutom lösa flera problem vid samma kontakt
- Servicen blir lika bra oavsett vad ärendet handlar om
- Högre tillgänglighet och högre service ger ett högre förtroende.



# Varför? Jo, positiva effekter internt

- I och med att medborgarkontakter kan hanteras av kontaktcenter frigörs tid för specialister.
- Specialister fokuserar på handläggning och utvecklingsarbete istället för att besvara frågor och ärenden av mer allmän karaktär.
- Minskad arbetsbelastning, handläggningstider förkortas och arbetet med utveckling av digitalisering av kommunens processer intensifieras.





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

...de förutsätter det!

# Hur ska övergången gå till?

- Allt som *kan* hanteras av kontaktcenter **ska** hanteras av kontaktcenter.
- En överföringsprocess kommer påbörjas.
- Det kommer vara ett succesivt införande, men man kan inte välja att **inte** vara med.

# Utgångspunkter

- Arbetsuppgifter flyttas, inte personal
- Inga nya kanaltyper innan kontaktcenter är på plats
- Digitalt först, men givetvis kan man komma och säga Hej
- Ny organisation med nya befattningar och arbetssätt
- Uppdragsöverenskommelser mellan kontaktcenter och verksamheter
- Arbetssätt enligt ROSA-metoden

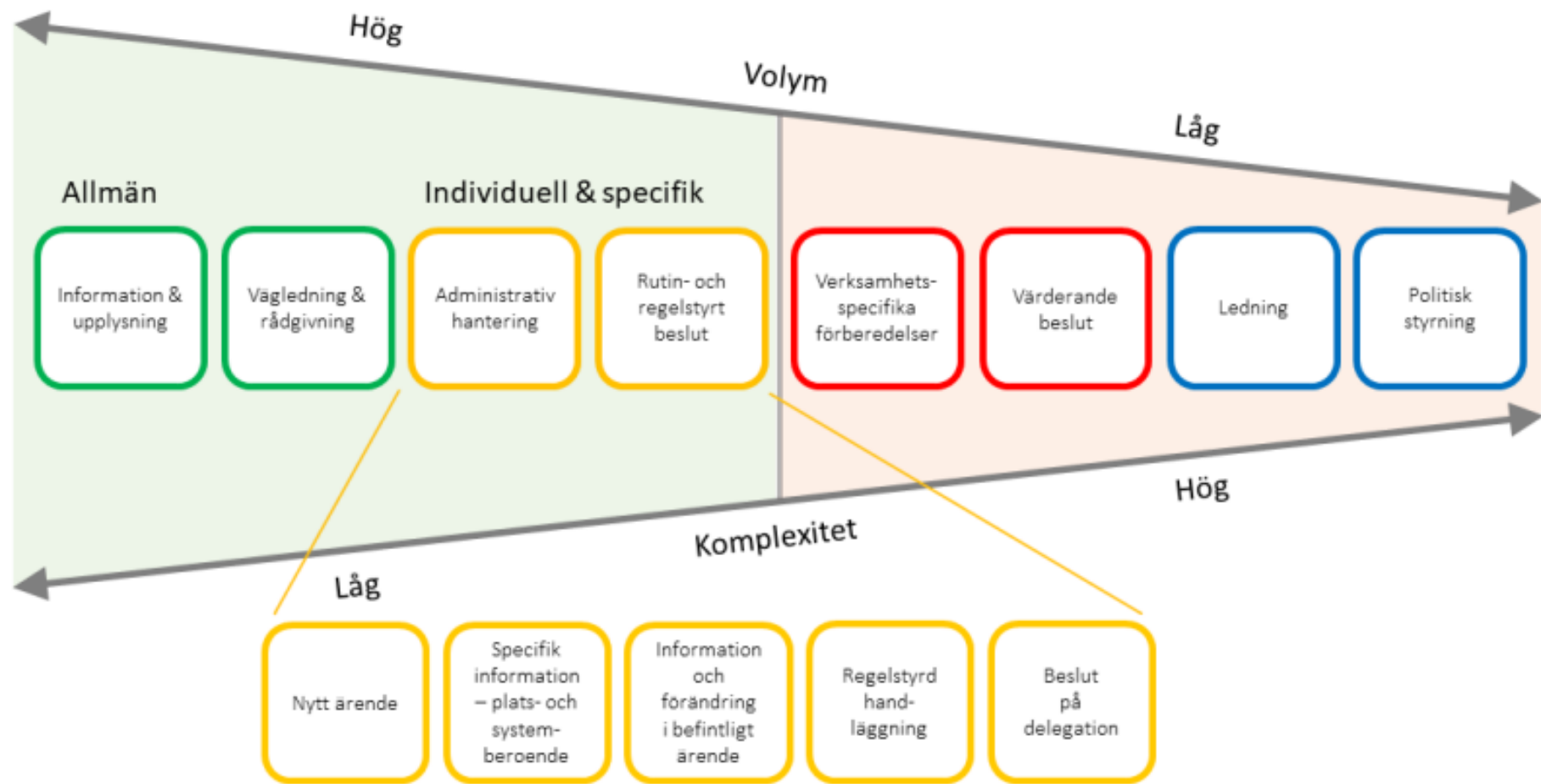


# Hur går det till?





# ÄRENDEFÖRDELAREN 2.0 | ROSA-metoden



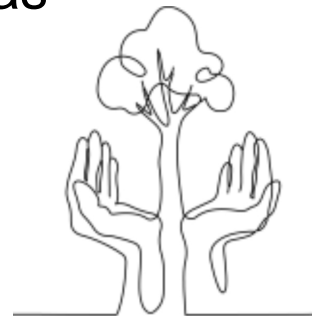
# Sekretess, hur funkar det?

- Omfattas av absolut sekretess
- Integrerad del av avdelningarna/verksamheterna
  - Via tydligt formulerat uppdragsöverenskommelser



# Visionärt - Ett nytt arbetssätt

- **Varför** uppstod kontakten från medborgaren?
  - Är det något som är otydligt?
  - Saknas tydlig och kanske även korrekt information?
- **Nyfikenhet** utvecklar inte bara relationen med medborgaren utan hela organisationen.
- **Anledningen** till varför kontakten uppstod måste förstås så den kan undanröjas



# Resurser?

- Genom ett smartare arbetssätt så kommer vi längre med samma
- Minskad onödig efterfrågan ger mer utrymme för fler ärenden
- ”Löpande band”-principen. En regelstyrd hantering ger hög effektivitet
- En HELT annan acceptans för telefonkö – nu väntar du på den som kan *lösa* problemet, inte den som står mellan dig och den som kan lösa problemet 😊



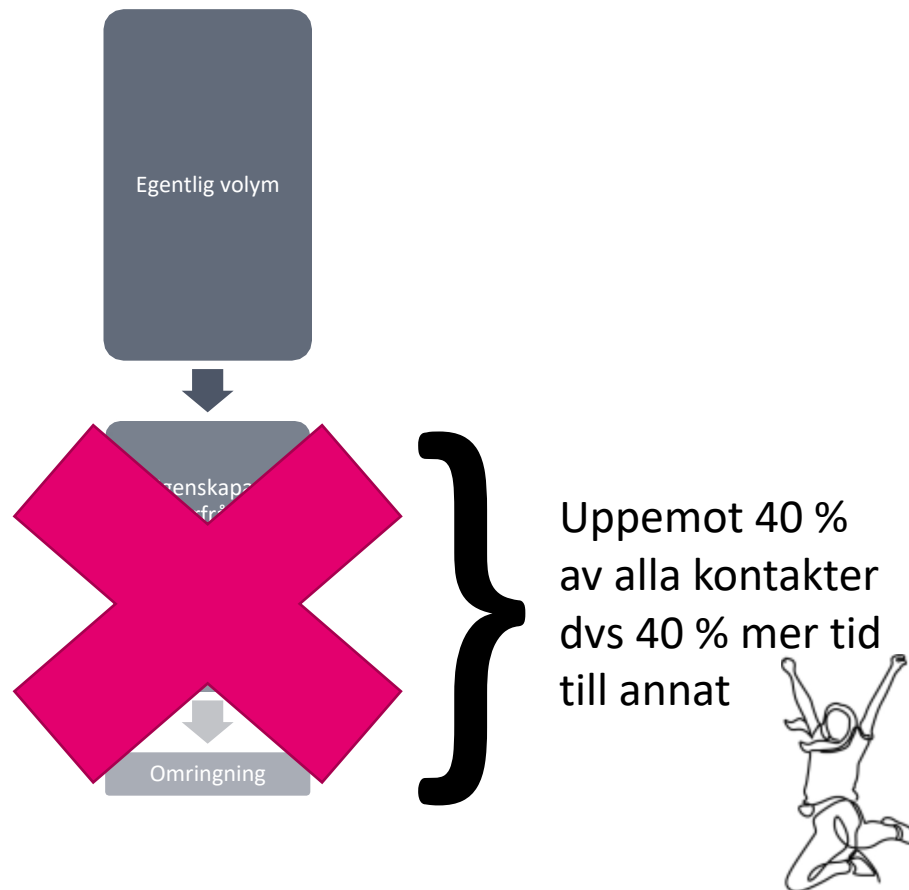


**Kundens egentliga behov**

**När vi krånglar till det**

**När vi inte är tillgängliga...**

**När vi inte är tillgängliga.....**



# Grov tidslinje framåt

**2024**

- Utbildningar
- 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 förvaltningar (gula boxar)
- Kontaktcenter öppnas officiellt

**2026**

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

# Vad behöver vi? Ert stöd!

- För att ta oss från idag till kontaktcenter behöver vi ett tydligt uppdrag och mandat

Kommunförvaltningen föreslår koncern- och finansutskottet föreslå kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

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

