

**NATURENS
RIGE**

Visionen for - Et Centralt Kontaktcenter i RKS

JUNI 2024



If you want to change something – don't fight the
existing reality – to change, build a new model that
make the old model obsolete

- *Richard Buckminster Fuller*

Vision og mål for Det Centrale Kontaktcenter

- Forbedre serviceniveauet på kommunens telefonbetjeningen
- Straksafklare henvendelser (målsætning 35 %)
- Guide til digitale selvbetjeningsløsninger
- Hjælpe digitalt udfordrede borgere
- Skabe større sammenhængskraft i hele organisationen
- Skabe et meningsfuldt arbejdsområde for medarbejderne

Hvordan?

Det Centrale Kontaktcenter (DCK)

De Lokale Kontaktcentre (DLK)

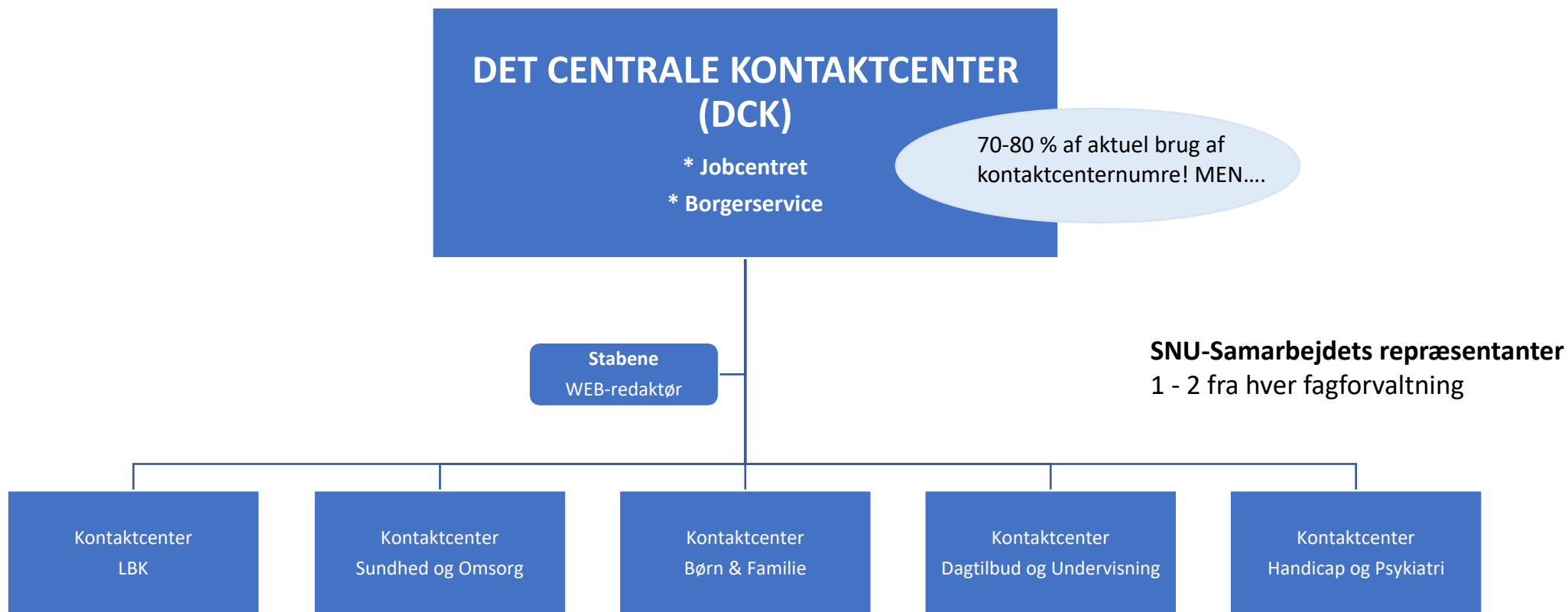
Den enkelte sagsbehandler

Principper for telefonsamarbejdet i Ringkøbing-Skjern Kommune

- Vi leverer god service og kan træffes telefonisk
 - Det Centrale Kontaktcenter straksafklarer så meget som muligt, og de enkelte fagområder og stabe er klar til at tage imod opkald som sendes videre
 - Vi har klare aftaler om roller og ansvar: træffetider, ring-tilbage funktioner mv.
- Vi samarbejder og er ajour på relevant viden på tværs
 - Jo mere information til Det Centrale Kontaktcenter, jo bedre borgerbetjening, jo færre forstyrrelser i fagområdet
 - Jo bedre guider i selvbetjening.nu, jo mere kan straksafklares
- Vi følger med den teknologiske udvikling
 - Vi udnytter de teknologiske muligheder vi allerede har og det som oplagt kommer (Telefonbooking mv.)
 - Vi har data til at understøtte et styringsværktøj
- Vi arbejder efter kanalstrategien
 - Vi sigter mod selvbetjeningsløsninger i videst muligt omfang.

Vi samarbejder og er ajour!

Organisering af tværfagligt SNU-samarbejdet



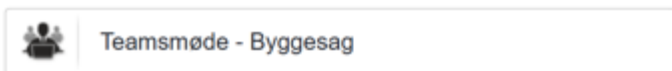
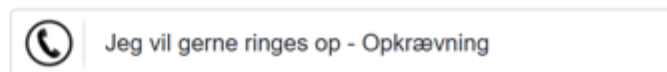
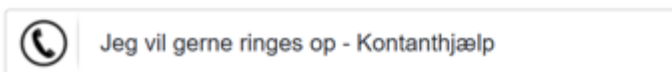
Vi følger med den teknologiske udvikling!

• Centralt niveau

- HenVen – et styringsværktøj til telefonbetjening og kobling til selvbetjening.nu
- Integration til MUNI (Chatbot)
- Integration til SAPA (Borgeroverblik)

• Lokalt niveau

- Selvbetjening.nu (Platform for Guider både til borgere og medarbejdere)
- Frontdesk Callcenter (Et tidsbestillingssystem til telefonrådgivning)



Økonomi

Beregningsudkast – ren drift af Det Centrale Kontaktcenter

Næstved			
85.000	Indbyggere		3,0 minutter pr. opkald
650	Opkald pr. dag	9.750,0	Minutters samtale
3.250	Opkald pr. uge	162,5	Timer til besvarelser
			4,4 ÅRV
Ringkøbing-Skjern			
57.000	Indbyggere		3,0 minutter pr. opkald
436	Opkald pr. dag	6.538,2	Minutters samtale
2.179	Opkald pr. uge	109,0	Timer til besvarelser
			2,9 ÅRV

Næstved Kommune har været igennem en lignende øvelse, og startede med 4 årsværk, men behovet var og er 6 årsværk. De straksafklarer nu 48 % - målsætningen var 25 %.

Økonomi

	Eableringsudgift	Årlig udgift
Integration HenVen og Evercall	* 60.000 kr.	60.000 kr.
Integration MUNI og Evercall	150.000 kr.	
Integration SAPA og Evercall	* 60.000 kr.	
Udvidelse af Frontdesk (Telefontidsbestilling)	10.000 kr.	29.000 kr.
Kursus – God Kundebetjening	30.000 kr.	
Ressourcer (2,5 ÅRV 1. år – 2 ÅRV 2. år – 1,5 ÅRV 3. år og frem)		1.125.000 kr.
I ALT	310.000 kr.	1.214.000 kr.

* Pris ikke verificeret

Implementeringsplan

FASE 1 - Plan

- Godkendelse af fortsat proces i direktionen
- Præsentation for Chefforum
- Præsentation for Økonomiudvalg
- Projekt igangsættes
- Jobcentrets kontaktcenter overgår til Afdelingen Borgerservice & Ydelse

FASE 2 - Do

- Vidensindsamling i fagområderne
- Udpegning af SNU-redaktører
- Workshops Selvbetjening.nu – ensartede guides
- Ansættelsesproces igangsat nye til DCK
- Opbygning i Evercall af HenVen og integration til MUNI og SAPA

FASE 3 - Tjek

- Selvbetjening.nu ajour
- Sikring af tekniske løsninger
 - HenVen
 - SAPA
 - MUNI
 - Frontdesk
- Vagtplanlægning
- Hjemmeside klar
- Kommunikation
- Vidensbank klar

FASE 4 – Act

- Opstart af medarbejdere
- Oplæring af nye
- Workshop – God Kundeservice

Forudsætninger for at lykkes

- Commitment fra ledelsen i Ringkøbing-Skjern Kommune
- Ressourcerne i Det Centrale Kontaktcenter og projektstyring er til stede
- Teknisk understøttelse
- Forbedringer i telefonkulturen og tilgængeligheden
- Tydelig rollefordeling
- Ansvarsfuldt og forpligtende SNU-samarbejde