

Etablering af fælles telefonomstilling

Forslag nr. _____

Udvalg: Økonomiudvalget

Funktion: 06.45.51

Forslaget er fra udvalget prioriteret som (sæt x)

- 1 ____ udvalget er enig
- 2 ____ udvalget er uenigt
- 3 ____ forslaget kan ikke anbefales af udvalget
- 4 ____ forslaget har ikke været udvalgsbehandlet

1. Projektbeskrivelse: (herunder hvordan forslaget harmoniserer med de vedtagne politikker)

Etablering af fælles telefonomstilling i administrationen.

På møde i direktionen i februar 2023 blev det besluttet, at der som led i at forbedre den overordnede serviceoplevelse i Ringkøbing-Skjern Kommune, skulle etableres en central telefonomstilling. Det blev desuden besluttet, at den fremadrettet forankres i Beskæftigelse og Borgerservice.

Beskæftigelse og Borgerservice har siden arbejdet med et oplæg, og har som vision og hovedformål at skabe et centralt kontaktcenter som i høj grad kan;

- Forbedre serviceniveauet på kommunens telefonbetjening
- Straksafklare henvendelser – målsætning 35 %
- Guide til digitale selvbetjeningsløsninger
- Skabe et meningsfuldt arbejdsområde for medarbejdere

Det er målsætningen at skabe et Centralt Kontaktcenter, som er forankret omkring de nuværende kontaktcentre i Beskæftigelse og Borgerservice. De øvrige nuværende kontaktcentre påtænkes fortsat en rolle, men med et ændret set-up.

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.



2. Beskrivelse af den faglige og økonomiske effekt/konsekvens, der forventes opnået af budgetforøgelsen (uddybende og dokumenteret beskrivelse):

Effektiv håndtering af borgernes henvendelser

For at sikre en strømlinet og effektiv håndtering af borgernes henvendelser, er det afgørende at have et klart overblik over ansvarsfordelingen. Det gør vi ved at opdele telefonindgangen i to niveauer. Et Centralt Kontaktcenter og lokale kontaktcentre i de enkelte forvaltninger. Målet er at støtte op om den kommunale kanalstrategi, og sikre, at borgerne får den hjælp, de har brug for, på den mest hensigtsmæssige måde. Det kræver en klar rolle og ansvarsfordeling niveauerne imellem.

Det Centrale Kontaktcenter

Det Centrale Kontaktcenter, har det primære ansvar for at modtage og vurdere indgående opkald. Ved hjælp af vores platform - Selvbetjening.nu - screenes opkaldene, for effektivt at dirigere borgere og virksomheder godt videre og forsøge straksafklaring.

De Lokale Kontaktcentre

De Lokale Kontaktcentre/fagområder/afdelinger træder til, når henvendelser ikke kan afklares i Det Centrale Kontaktcenter, eller hvor en direkte henvendelse er det mest ideelle. Her håndteres mere specifikke henvendelser, der ofte relaterer sig direkte til en konkret sagsbehandling. Målet her er at optimere snitfladerne i den telefoniske kontakt f.eks. ved indførelse af telefonbookinger til konkrete sagsområder.

På den måde sikres en koordineret og borgervenlig håndtering af henvendelser, der respekterer den kommunale kanalstrategi og styrker borgernes oplevelse af kommunens service.

SNU Samarbejde

Det anbefales, at der nedsættes en Selvbetjening.nu-gruppe (SNU-gruppe). SNU-gruppen skal bestå af 1 - 2 medarbejdere fra hvert fagområde, samt en web-redaktør. Der forventes at være mødeaktivitet svarende til ca. to timer hvert kvartal.

Opgaven for de udvalgte medarbejdere er at sikre, at guiderne i selvbetjening.nu er opdaterede. Det Centrale Kontaktcenter vejleder borgerne ud fra guiderne i Selvbetjening.nu, hvorfor kvaliteten af guiderne er af afgørende betydning. Det kræver, at fagforvaltningerne forpligter sig og tager ejerskab i forhold til at holde guiderne ajour. Jo bedre guider, jo mere kan Det Centrale Kontaktcenter hjælpe den enkelte fagforvaltning.

3. Opfølgingsplan på tiltaget:

Etableringen af et centralt kontaktcenter kræver megen koordinering og styring hen imod implementeringen. Det foreslås, at der nedsættes en projektgruppe med deltagelse af centrale personer fra Beskæftigelse og Borgerservice, samt IT og eventuelt også deltagelse fra Viden og Strategi. En projektgruppe der følger med indtil Det Centrale Kontaktcenter er i drift, og vurderingen er at det er ca. et år fra efteråret 2024 og frem.

Det er en umiddelbar vurdering, at der er behov for flere ressourcer fra start ved idrifttagningen, og at der over forholdsvis kort tid kan ske optimering og kompetenceudvidelser der gør, at ressourcerne kan minimeres på sigt jf. nedenstående.

4. Kompenserende finansieringsforslag: (herunder konsekvenser af forslaget)

Det forventes at der skal fire årsværk fordelt på 4 - 6 personer til at drifte Det Centrale Kontaktcenter i det første år. Beskæftigelse og Borgerservice bidrager med 1,5 årsværk fra nuværende kontaktcentre.

Det Centrale Kontaktcenter får behov for en central figur i form af en koordinator med det helt rigtige mind-set til "God Service i Ringkøbing-Skjern Kommune" og et smittende drive i forhold til et vedholdende fokus på kompetenceudvidelse af medarbejdere i Det Centrale Kontaktcenter.

Over tid forventes det at kunne optimere opgaveløsningerne, således at der fra 2027 og frem kan driftes et centralt kontaktcenter med tre årsværk med en straksafklaring på minimum 35 %.

I spidsbelastningssituationen forventes det at Borgerservice i et vist omfang kan være behjælpelig med telefonbetjeningen i Det Centrale Kontaktcenter.

5. Viden & Strategis bemærkninger til forslaget:

FORSLAGETS ØKONOMISKE KONSEKVENSER

(Beløb i 1.000 kr. ekskl. moms, + = budgetudvidelse og - = budgetreduktion)

Tekst	2025	2026	2027	2028	Efterfølgende år
Årsværk	1.125	900	675	675	675
IT understøttende tiltag	370	90	90	90	90
Kursusaktivitet	30				