

Kontaktcenter i Bromma stadsdelsförvaltning, Stockholms stad



Kontakt:

Anneli Hilmersson, KC-chef, Bromma stadsdelsförvaltning, tel.08-508 06 067

e-post:

anneli.hilmersson@bromma.stockholm.se

Anneli Widman, TietoEnator, 08-749 8852, mobil 070-312 38 79

e-post: anneli.widman@tietoerator.com

Startdatum: 2004 Slutdatum: 2006

Om projektet

Hösten 2003 initierade Stockholms stads IT-råd en förstudie om Kontaktcenter (KC). Förstudien genomfördes i Bromma stadsdel och avslutades 2004-03-25. I förstudien föreslås bl a ett pilotprojekt med införande av en KC-pilot i Bromma stadsdel. Därefter har en fördjupad analys genomförts i Bromma och nu pågår förberedelsearbetet för en konkret KC-pilot i Bromma med planerad start våren 2005. Därefter sker utveckling av ärendedjup i KC samt utvärdering.

KC är ett verktyg att effektivt hantera inkommande telefoni, inkommande generell e-post, fax och post. Avsikten med KC är att uppnå följande:

- Ökad servicegrad till brukarna. Samtal ska i betydligt högre grad besvaras och huvuddelen av ärendena kunna avslutas vid den första kontakten. Öppethållandet ska öka.
- Snabbare handläggning av ärenden ska uppnås genom att belastningen på handläggarna kan minskas genom att KC tar större del av samtalen och handläggarna kan koncentrera sig på mer komplicerade utredningar.
- Kostnaderna för den totala ärendehandläggningen ska minska genom att införandet av KC medför ett effektivare arbetssätt.

Telefoni är den viktigaste kanalen för Stockholms stads kontakter med medborgare och brukare. Den växande användningen av webben/e-tjänster är jämte personliga besök de två andra kanalerna.

KC har som mål att handlägga vid första kundkontakten bortåt 70 % av inkommande ärenden vilket kan jämföras med en traditionell telefonväxel som har till uppgift att snabbt skicka vidare samtalen.

Ett kraftfullt IT-stöd i form av verksamhetssystem, ärendehanteringssystem, fråge-/svar databas samt interna och externa webbar är självklart en förutsättning för att kunna besvara så stor andel av kundärenden.

KC driver erfarenhetsmässigt utvecklingen och användningen av interaktiva tjänster (självbetjäning) genom en ökad standardisering av handlägningsprocesserna och genom att CC kan aktivt hänvisa till tillgängliga interaktiva tjänster.

Värdet för Stockholm

Stockholms stad gör en omfattande satsning för att införa e-förvaltning i syfte att erbjuda medborgarna ett större utbud av tjänster via olika kanaler; telefoni, e-tjänster över Internet och fysiska besök. Projektet syftar till att effektivisera den viktigaste kanalen; telefonin. KC driver erfarenhetsmässigt även utvecklingen och användningen av e-tjänster genom en ömkad standardisering av handlägningsprocesserna och genom att KC kan aktivt hänvisa till stadens tillgängliga e-tjänster.

Berörda leverantörer och IT-lösningar

Telefonteknik

KC baseras på Telias Centrex telefonplattform och byggs på med Telias ACDG - svarsgrupper och PC-Tel talsvar.

Leverantörer: Telia och TietoEnator Telecom & Media

Kontaktperson: Gunnar Samuelson
e-post :gunnar.samuelson@tietoenator.com

Verksamhetssystem

Stockholms stads befintliga verksamhetssystem bl a Paraplyet, Bosko (Procapita), Agresso, Diabas och Kartago-kartsystem.

Leverantörer: TietoEnator, Agresso samt Digpro Geographic

Webbar

Stadsdelens och stadens gemensamma intranät, Stockholm.se och Bromma.se

Ärendehanteringssystem

MMK

Leverantör: Vendel Data (www.vendeldata.se)

Kontaktperson: Henrik Resare
e-post: henrik.resare@vendeldata.se

Fråge-/svar databas

KC-lösning byggd på Medborgarassistenten

Leverantör: Humany (www.humany.com)

Kontaktperson: Jacob Sjonander
e-post: jacob.sjonander@humany.com