

Dato: 2006-12-18

Sagsnr. 1101-324201

Dokumentnr. 2006-37881

PNM/cbs

Funktionsbeskrivelse for Københavns Erhvervskontaktcenter

(Bilag til endelig indstilling om etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter)

Baggrund og formål

Som et nyt element i Københavns Kommunes erhvervs politik og med det formål specielt at forbedre betjeningen af virksomhederne i Københavns Kommune foreslår Økonomiforvaltningen, at Københavns Erhvervskontaktcenter etableres som et callcenter, der skal fungere som én indgang til alle kommunens forvaltninger, understøttet af en webfacilitet mhp. elektronisk selvbetjening på www.kk.dk.

Københavns Erhvervskontaktcenter skal sikre, at byens virksomheder får en hurtigere og mere smidig betjening, når de henvender sig til kommunen, og med højst én viderestilling kan blive bragt i forbindelse med den relevante enhed i kommunen. Centret skal således medvirke til at minimere det samlede tids- og sagsforløb fra henvendelse til svar.

Den overordnede styringsfunktion for callcentret i form af løbende at sikre kvaliteten af betjeningen af virksomheder, der henvender sig til kommunen, herunder dimensionering af kapaciteten til at modtage henvendelser, og dermed sikre omgående ekspedition af opkald, varetages af Center for Borgerservice

Callcentret skal primært forestå kvalificeret viderestilling af henvendelser til den relevante fagenhed, udlevere blanketter og tilhørende vejledninger samt yde information.

Desuden skal Borgerservicecentre i et begrænset omfang kunne tilbyde personlig betjening ved erhvervshenvendelser, primært i form af udlevering af blanketter til brug ved ansøgninger.

Samlet skal dette give virksomhederne en mere tilgængelig og overskuelig adgang til kommunen, således at virksomhederne ikke får oplevelsen af "at blive sendt rundt". En afgørende forudsætning for dette er imidlertid, at forvaltningerne gensidigt vil være i stand til at servicere og guide virksomheder, der henvender sig vedr. flere forhold på én gang.

**Center for
Borgerservice**

**Rådhuset, 1. sal, 9
1599 København V**

**Telefon
3366 2345**

**E-mail
pnm@okf.kk.dk**

**EAN nummer
5798009800213**

Målgrupper og kanalstrategi

Målgruppen for Københavns Erhvervskontaktcenter er alle de københavnske virksomheder. Kunderne i Københavns Erhvervskontaktcenter forventes ofte at ville være den mindre virksomhed / iværksætter, der f.eks.:

- ønsker at drøfte en række forhold vedr. et forestående projekt, men ikke kan overskue, hvor man skal henvende sig,
- skal have fornyet tilladelser til udendørsservering, alkoholbevilling, erhvervsparkeringslicens o.l.
- ønsker rådgivning ifm. nye forretningsmæssige tiltag eller aktiviteter, der fordrer en aktiv dialog med kommunen, f.eks. udendørs arrangementer, ombygning og indretning af lokaler m.v.
- ønsker bistand mht. afklaring, hvordan sygedagpenge, kontanthjælpsordninger m.m. kan håndteres,

Københavns Erhvervskontaktcenter indgår i følgende prioriterede kanalstrategi for erhvervslivets henvendelser, hvor virksomhederne kan:

- 1) betjene sig via elektronisk selvbetjening på www.kk.dk
- 2) ringe eller maile til Københavns Erhvervskontaktcenter med henblik på enten direkte kvalificeret vejledning eller viderestilling
- 3) kontakte ekspertens i fagforvaltningen, når sagen vedrører faglig sagsbehandling eller myndighedsafgørelser.

Det vil være en afgørende forudsætning, at web-betjeningen vedvarende udvikles. For dette skal der derfor opstilles kvalitetsmål, f.eks. at alle blanketter skal kunne besvares elektronisk, at der er vejledning for disse samt oplysning om, hvor man kan henvende sig med spørgsmål.

Ydelser og funktionsgrundlag

Københavns Erhvervskontaktcenter er et *supplement* til de eksisterende indgange i de enkelte forvaltningsenheder.

Etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter indebærer derfor ingen flytning af kompetencer vedr. sagsbehandling mellem kommunens enheder, idet sagsbehandling foretages af medarbejderne i den relevante forvaltning.

Parallelt med etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter bliver området "Erhverv" på www.kk.dk restruktureret, så det bliver mere brugervenligt. Dette omfatter bl.a. at den digitale indgang på www.kk.dk kommer til at afspejle de behov og brugssituationer, som erhvervslivet, særligt iværksættere og små virksomheder, har, når de er i kontakt med Københavns Kommune. Der skal endvidere linkes til andre relevante hjemmesider såsom EVU's portal, Virk.dk, Skat.dk m.m.

Der vil ved tilrettelæggelsen af Københavns Erhvervskontaktcenter blive lagt vægt på følgende:

- et velfungerende callcenter med tilhørende støtteværktøjer, der via en avanceret menustyring skal kunne bringe virksomheden i forbindelse med den relevante enhed i kommunen
- serviceorienteret betjening, hvor virksomhederne mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, samt et højt fagligt niveau
- henvisninger til relevante enheder / sagsbehandlere skal være ud fra et "jeg finder ud af, hvem du skal tale med og får vedkommende til at ringe" tilbud
- feedback i form af oplysning om kontaktperson, svartid etc.
- støtteværktøjer udarbejdet til kundebetjeningen, bl.a. i form af vejledningsmanualer mhp. at facilitere ekspedition af forskellige henvendelsestyper
- ekspedition af e-mail-henvendelser, kvitteringsskrivelser med svartid og kontaktperson mm.
- udlevering af relevante blanketter/skemaer og vejledninger samt et begrænset omfang af personlig betjening skal desuden kunne finde sted i Borgerservicecentre
- en opgradering af www.kk.dk dels med henblik på en øget brugervenlighed og styrkelse af muligheder for elektronisk selvbetjening ved at alle involverede forvaltninger i forbindelse med etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter skaber mulighed for on-line besvarelse af blanketter o.l.

Bemanding

Bemandingen af Københavns Erhvervskontaktcenter baseres på en kombination af et mindre kernepersonale med særlige erhvervskompetencer til varetagelse af call-center funktionerne og personale i fagforvaltningerne til den egentlige besvarelse af henvendelser.

Callcentret skal primært forestå kvalificeret viderestilling af henvendelser til den relevante fagenhed, udlevere blanketter og tilhørende vejledninger samt yde information.

Personalet i de relevante enheder i fagforvaltningerne forestår den egentlige sagsbehandling, herunder besvarelse af opkald og e-mails.

Den præcise fastlæggelse af bemandingen i de enkelte forvaltninger skal ske i det videre forløb.

Medarbejderne i Københavns Erhvervskontaktcenter, såvel som de involverede medarbejdere i fagforvaltningerne, skal have et bredt kendskab til kommunens myndighedsområder, være servicemindede samt have forståelse for virksomhedernes livssituationer.

Den overordnede styring af callcentret forestås af Center for Borgerservice. Den overordnede styringsfunktion omhandler løbende at sikre kvaliteten af betjeningen af virksomheder, der henvender sig til kommunen, herunder dimensionering af kapaciteten til at modtage henvendelser, og dermed sikre omgående ekspedition af opkald.

Interessentkreds og rapportering

Der nedsættes en styregruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen med repræsentation på direktionsniveau fra de involverede forvaltninger som vil have ansvar for følgende:

- implementering af Københavns Erhvervskontaktcenter, herunder vurdering af evt. udvidelser af konceptet efter 1 års drift
- opdatering og videreudvikling af erhvervsdelen af www.kk.dk i perioden frem til Københavns Erhvervskontaktcenters konkrete etablering
- monitorering, årlig afrapportering og opfølgning vedr. kommunens interne koordinering ifm. ansøgninger, rettidighed vedr. svartider, udvikling i kundeantal, antal ansøgninger med utilstrækkelige oplysninger etc.

Det foreslås, at service- og resultatmål vedr. kundetilfredshed ift. tilgængelighed, web-kvalitet, imødekommenhed og fagligt udbytte løbende fremlægges til drøftelse i Københavns Erhvervsråd. Service- og resultatmål vil tage udgangspunkt i de tilsvarende mål, som indgår i resultatkontrakterne mellem Økonomiforvaltningen og Borgerservicecentre.

Forud for åbning af Københavns Erhvervskontaktcenter gennemføres målinger / interviews blandt interessenterne mhp. at kunne følge fremdriften efter åbningen.

Implementeringsplan

Såfremt den politiske drøftelse fører til en vedtagelse om etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter, vil der efterfølgende blive udarbejdet en implementeringsplan med fokus på:

- Funktionsbeskrivelse (ledelse og styring, opgaver og sagsbehandlingskompetence, samarbejdsrelationer og snitflader til forvaltningerne)
- Etablering (lokaler, oprettelse af call-center, telefonpolitik, åbningstider, hjemmeside, mail-services m.v.)
- Rekruttering og uddannelse af personale (udarbejdelse af kompetenceprofiler, afklaring af fast tilknytning/udstationering, stillingsopslag og ansættelsesprocedure, uddannelsesplanlægning, valg af uddannelsesleverandører m.v.)
- IT-understøttelse (støtteværktøjer til information om myndighedsopgaver/sagsbehandling, journalsystem, monitoringsystem, administrationssystem m.v.)
- Kommunikation og markedsføring (kommunikationsstrategi- og kommunikationsplan, herunder kampagne forud for centrets åbning)

Fagforvaltningerne vil i forbindelse med etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter skulle levere følgende bidrag:

- deltage i styregruppe og arbejdsgruppe i implementeringsfasen
- bidrage til udarbejdelse af støtteværktøjer og fælles arbejdsgange samt sikre bemanning med personale med behørig kvalifikation i fagenhederne til håndtering af telefoniske henvendelser
- sikre en gensidig servicering og guidning af virksomheder, der henvender sig vedr. flere forhold på én gang.
- udpege ansvarlige kontaktpersoner for Erhvervskontaktcentret til kvalitetssikring og styring af konceptet
- medvirke til et samlet kvalitetscheck af erhvervsservicering på www.kk.dk og tilkoblede forvaltningshjemmesider