



Til Økonomiudvalget

26-03-2009

### Tilgængelighed for Kontaktcenteret marts 2009

Sagsnr.  
2008-100890

Dokumentnr.  
2009-179023

#### Vision og mission for Kontaktcenteret

Etableringen af Kontaktcenteret er besluttet af borgerrepræsentationen (BR 57/07), hvori det hedder at: *"der etableres et kontaktcenter, som er borgerens indgang til kommunen – telefonisk eller via e-mail – samt at der kun bliver et telefonnummer i kommunen bortset fra jobcentrene, som fortsat skal have eget telefonnummer"*

Sagsbehandler  
Søren Ahrensberg

#### Antal opkald

Siden åbningen i april 2008 har Kontaktcenteret modtaget i alt ca. 625.000 opkald, svarende til ca. 3.300 kald pr. dag. Siden årsskiftet har Kontaktcenteret oplevet en stor stigning i antallet af kald. Det samlede antal kald i jan-feb. ligger på i alt ca. 185.000 kald, svarende til ca. 4.500 i gennemsnit pr. dag. I forhold til 2008 svarer det en stigning på 37 pct. ifht. 2008.

#### Servicemål

Status for de tre vedtagne servicemål for Kontaktcenteret er beskrevet og uddybet nedenfor.

##### *Tilgængelighed målt som ventetid og svarprocent*

- Ventetiden skal være højst 25 sekunders i gennemsnit
- Svarprocenten skal være mindst 90 % besvarende opkald.

##### *Effektivitet målt som straksafklaring*

- Kontaktcenteret skal straksafklare mindst 40 % af henvendelserne uden omstilling.

Kontaktcenterets opfyldelse af servicemål er bl.a. bestemt af det samlede antal kald, herunder evt. nye opgaver, der skal implementeres i centret, bemanning og kompetencer samt brugeroplysningerne i de systemer, som Kontaktcenteret anvender til omstilling.

##### *Tilgængelighed (ventetid og svarprocent)*

Siden årsskiftet har kontaktcenteret oplevet en stigning på 37 % i antallet af henvendelser. Det har medført en stigning i ventetiden og et tilsvarende fald i svarprocenten.

Den 1. februar startede 8 nye medarbejdere, hvilket allerede har bidraget til at servicemålene igen er på et tilfredsstillende niveau, således at ventetiden er omkring 25 sekunder i gennemsnit og svarprocent er over 90 %.

#### Kontaktcenter

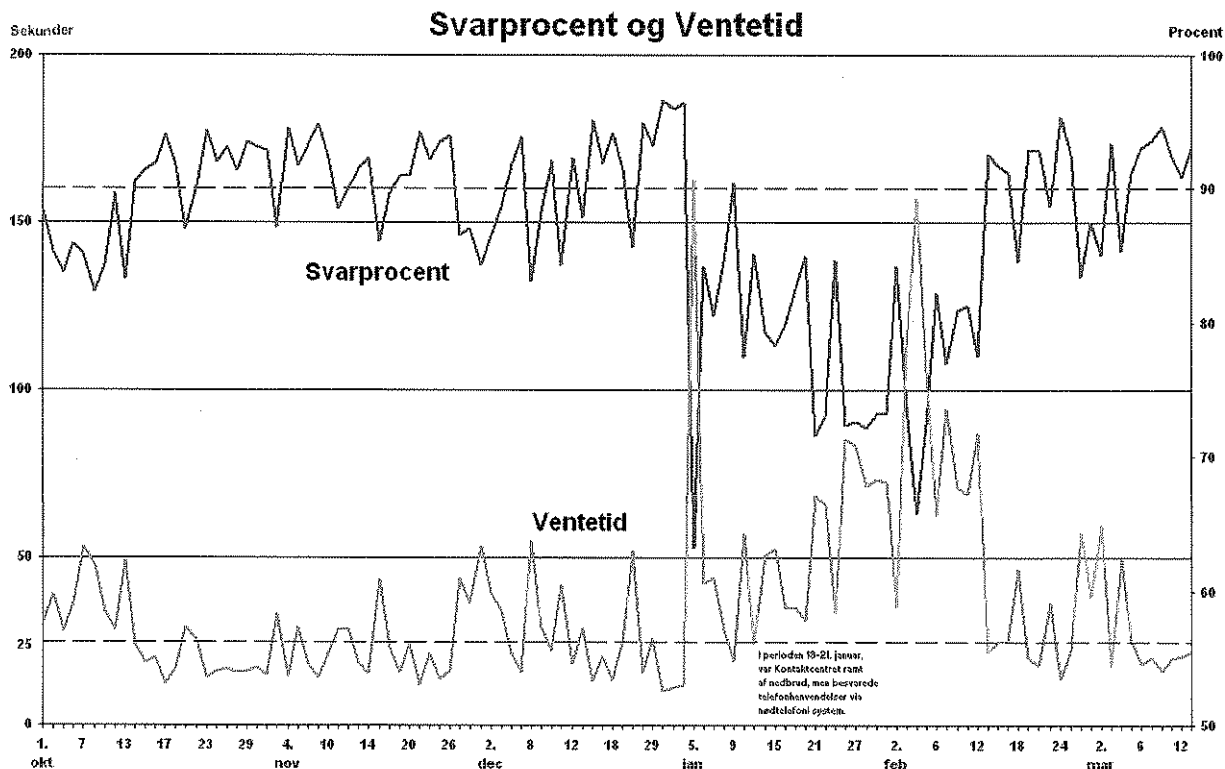
Stormgade 18, ,  
1555 København V

Telefon  
3366 2678

Mobil  
2880 0185

E-mail  
sa@okf.kk.dk

www.kk.dk



### Effektivitet

Kontaktcenteret lever fortsat op til målsætningen om en straksafklaring på over 40 pct. Som i 2008 ligger straksafklaringen i 2009 på 43 pct.

Kontaktcenteret publicerer løbende statistik på ovenstående servicemål på KKNet:

(<http://kknet/Sites/oe/Oekonomiforvaltningen/Om+OKF/Administrativ+organisation/Driftsenheder/KPI+-+Key+Performance+Indicators.htm>)

### Aktuelle udfordringer

Kontaktcenteret arbejder løbende med at forbedre servicen overfor borgere og kollegaer. I forhold til de aktuelle udfordringer om tilgængelighed for Sundhedsforvaltningen skal følgende fremhæves:

- Omstillinger til PO-kontorerne
- Tilgængelighed på PO's gruppenumre
- Kvalitet af omstillinger til PO

### Omstillinger til PO-kontorerne

I efteråret viste en række målinger, at kontaktcenteret havde problemer med at stille igennem til den rigtige medarbejder i SUF, primært på PO-kontorerne. Dels kunne 24 % ikke stilles igennem, og dels blev 27 % ikke omstillet til det korrekte team. Endvidere havde nogle oplevet at blive mødt af en automatisk taleprompt, på svensk,

som oplyste at kontoret var lukket. Der var her tale om at en besked, som blev afspillet af kontaktcenterets system ved en speciel teknisk fejl. Promptet var ved en fejl ikke blevet erstattet med den danske lydfil.

Siden efteråret har der kørt et kvalitetsudviklingsprojekt med SUF, hvor der bl.a. har været fokus på kvaliteten af omstillingerne til SUF. Projektet har haft fokus på:

- Opdateringer af personlige kontaktoplysninger
- Korrektioner i gruppenumre
- Gensidig organisationsforståelse, bl.a. gennem undervisning i Kontaktcentret

Der er gennemført en effektmåling i uge 8, hvor alle PO-kontorerne har foretaget samme telefonmåling som i oktober måned.

Effektmålingen viser en forbedring i antallet af fejlomstillinger samlet set, men antallet af fejlomstillinger er faldet mindre end forventet. Der er således fortsat problemer med at stille opkald ud på PO-kontorenes gruppenumre. Problemerne er beskrevet yderligere i det følgende.

#### **Tilgængelighed på PO's gruppenumre**

Effektmålingen viste desuden, at 28 % af omstillinger til gruppenumre ikke lykkes; 2/3 skyldes at telefonen er optaget og 1/3 er ubesvarede opkald. At der er optaget tyder på, at bemanningen på PO kontorerne ikke er tilstrækkelig på alle tider. At der er ubesvarede opkald på gruppenumre, tyder på at der er ubemandede telefoner indmeldt i gruppen.

Tilgængeligheden i andre forvaltninger har indtil videre ikke givet anledning til at gennemføre tilsvarende målinger.

Når et opkald ikke kan omstilles tilbyder kontaktcenteret at der tages imod besked, så der kan ringes tilbage til borgeren eller samarbejdspartneren. Ingen ringer derfor forgæves.

En udfordring er, at gruppenumrene ikke håndteres i et callcentersystem (bort set fra PO Amager), hvilket betyder at hverken PO medarbejdere eller Kontaktcenterets medarbejdere kan følge med i belastningen af numrene.

Det anbefales derfor, at PO-kontorerne etablerer gruppenumrene i Kontaktcenterets system, således at belastningen og bemanningen af numrene kan følges i Kontaktcenteret og i enheden. På den måde er det hele tiden synligt, hvor mange og hvilke medarbejdere, der er tilgængelige for opkald fra borgerne. Det vil dels gøre det lettere at tilpasse bemanningen af telefonerne løbende, og dels gøre det muligt at afstemme borgernes forventning om eventuel ventetid i det enkelte team. Det vil således kunne understøtte den professionelle telefonbetjening SUF ønsker at levere.

### **Kvalitet af omstillinger til PO**

Målingen viser, at 19 % af omstillinger ikke havner korrekt. Af disse kommer 50 % til et forkert team, 20 % på et forkert kontor, og 30 % skulle til en anden enhed.

Frekvensen af fejlomstillinger har indtil videre ikke givet anledning til at gennemføre tilsvarende målinger i andre forvaltninger.

Evalueringsprojektet har angivet flere årsager til den høje grad af fejlomstillinger, primært manglende viden om opgavesnit og organisering i SUF. Samtidig er det et problem, at kontaktoplysningerne er mangelfuldt opdateret af medarbejderne i PO kontorerne. Det gælder både oplysninger om de enkelte medarbejdere og om gruppenumrene på PO-kontorerne.

Desuden giver den geografiske opdeling anledning til fejl, specielt for Østerbro. Det skyldes, at grænserne følger bydelsgrænserne og derved svarer grænserne ikke til postnummerinddelingen og derved borgernes egen opfattelse af tilhørsforhold. Som konsekvens oplyser borgeren forkert tilhørsforhold på en lille andel af alle opkald til PO kontorerne, med fejlomstilling til følge. Den eneste måde p.t. til at forhindre dette, vil være en præcis udspørgning af samtlige borgere der ringer til PO kontorerne, hvilket i praksis vurderes, samlet set, at være til større gene end gavn for borgeren, da langt hovedparten af borgerne ikke behøver detaljeret udspørgning for at blive korrekt omstillet.

Der har som nævnt siden november været gennemført et kvalitetsforbedringsprojekt, som netop er blevet evalueret. Som videreførelse af dette arbejde er det aftalt følgende aktiviteter:

- Forsat fokus på optimering af telebetjeningen ifht. SUF. Opgave er forankret i den etablerede erfa-gruppe
- Opdatering af kontaktoplysninger (erfa-gruppen skal se på organisering omkring opdatering og sikre, at alle medarbejders kontaktoplysninger opdateres)
- Gennemførelse af "mystery calls" (afprøve/teste forskellige scenarier ved håndtering af opkald i KC)
- Punktnedslag (erfa-gruppen udvælger og undersøger specifikke problemstillinger til bunds med udgangspunkt i telefonmålingerne)
- Løbende kampagner (fx opdatering af kontaktoplysninger, implementering af ny praksis, osv.)
- Gennemførelse af ny effektmåling til sommer
- Styregruppemøde når resultat af ny effektmåling ligger klar