



Til Økonomiudvalget

04-03-2009

Statusnotat for Kontaktcenteret marts 2009

Sagsnr.
2008-104191

Dette notat giver en status på Kontaktcenterets drift og igangsatte initiativer.

Dokumentnr.
2009-126195

Notatet er bygget op som følger:

Sagsbehandler
Søren Ahrensberg

- Antal opkald
- Servicemål
- Kvalitetsforbedring i forhold til SUF
- Betjening af flere numre

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 i teksten og tabellen nedenfor.

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)

I 2. halvår 2008 havde Kontaktcenteret en gennemsnitlig ventetid på ca. 24 sek. og levede således op målsætningerne om højst 25 sekunders ventetid. I samme halvår havde Kontaktcenteret en gennemsnitlig svarprocent på 88 pct. Målsætningen er en svarprocent på over 90 pct.

I de første måneder af 2009 har den gennemsnitlige ventetid ligget på 56 sek. Svarprocenten har i 2009 ligget på knap 80 pct. i gennemsnit. Dette har årsag i det ekstraordinært store antal opkald Kontaktcenteret har modtaget.

Det store antal opkald kan skyldes reguleringer af satser, nyt skattekort med deraf følgende spørgsmål til udbetalinger, løn etc. Antallet af kald kan desuden være en følge af lukning i helligdagene.

En anden årsag til det store antal opkald, er at Kontaktcentret d. 1. februar 2009 overtog telefonbetjening fra TMF, Københavns Ejendomme og Københavns Erhvervscenter. Implementeringen af disse telefoner pågår stadig, bl.a. forvaltningernes opdatering af oplysninger i Kontaktcentersystemet, så omstillingerne kan ske korrekt og effektivt.

De dårlige svartider forventes dog at være løst ved, at der fra d. 1. februar 2009 er startet 8 nye medarbejdere i Kontaktcenteret, som bl.a. erstatter langtidssygemeldte medarbejdere, der nu er opsagte (se bilag om status på sygefravær i Kontaktcenteret). Effekten af dette kan allerede ses i uge 8, hvor de nye medarbejdere kommer på telefonerne, efter overstået oplæring.

Kontaktcentrets telefonbetjening af borgerne er generelt meget afhængig af de brugeroplysninger, som Kontaktcentersystemet indeholder, da det er udgangspunktet for søgningen af den rette person eller gruppe. Det er forvaltningerne selv, der skal opdatere oplysningerne i systemet. Der er stadig et væsentlig forbedringspotentiale ifht. opdateringerne af brugeroplysningerne – og udgør i relation til de store omstruktureringer, der sker i kommunen det kommende år, et risikoområde for Kontaktcentret. Kontaktcentret er i løbende dialog med forvaltningerne om forbedringer af Brugeroplysningerne.

Effektivitet

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

Mål	Succeskriterium	Målopfyldelse	Årsag	Tiltag og effekt
Tilgængelighed	Gns. ventetid < 25 sek.	2H 2008 : 24 sek 2009 : 56 sek. (januar – februar)	Den lange ventetid i starten af 2009 skyldes den betydelige stigning i antallet af henvendelser. Stigningen skyldes at kommunen havde lukke mellem jul og nytår, samt regulering af boligsikring / pension, trækpct., civilstand etc.	8 nye medarbejdere ansat pr. 1. februar, hvilket kan aflæses på tilgængeligheden fra uge 8.
	Svarprocent > 90 %	2H 2008 : 88 % 2009 : 81 % (januar – februar)	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor
Effektivitet	40 % behandles uden omstilling (straksafklaring)	2H2008 : 43 % 2009 : 43 %		Der arbejdes til stadighed på at øge kompetencerne i Kontaktcenteret, så graden af straksafklaring kan øges.

Kvalitetsudvikling med SUF

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

En planlagt evaluering af projektet den 3. marts 2009 er udskudt pga. manglende materiale fra SUF.

Evalueringen af nu aftalt til fredag den 13. marts.

Betjening af flere numre

Den politiske beslutning om at etablere Kontaktcenteret indeholder i et ønske om at der skal være *ét telefonnummer til kommunen*. Det vurderes derfor løbende om der hensigtsmæssigt kan betjenes yderligere hovednumre i Kontaktcenteret.

Siden etableringen er Kontaktcenteret blevet kontaktet af flere enheder, som ønsker at lade telefonbetjeningen af deres lokale hovednumre overgå til Kontaktcenteret. Senest har Brandvæsnet henvendt sig vedr. en evt. overtagelse af deres administrative hovednummer.

Per 1. marts er følgende hovednumre overtaget:

- Vinterberedskab for Teknik og Miljøforvaltningen (15. oktober 2008)
- Kundecenter og hovednummer for Teknik og Miljøforvaltningen (1. februar 2009)
- Hovednummer til Københavns Ejendomme i Kultur og Fritidsforvaltningen (15. februar 2009)
- Servicenummer til Københavns Erhvervscenter i Økonomiforvaltningen (15. januar 2009)
- Brandvæsnet – analyser pågår om omfang og type af henvendelser

Den fulde implementering af disse telefoner pågår stadig, bl.a. forvaltningernes opdatering af oplysninger i Kontaktcentersystemet, så omstillingerne kan ske korrekt og effektivt, jf. ovenfor.

Table 1 - Oversigt over måltal for Kontaktcenteret
Gennemsnit pr. dag pr. måned/uge.

Ar	Måned	Svarprocent	Ventetid	Samtaletid	Antal telefonhenvendelser	Eksternt besvarede	Omstillede	Straksfklaret
2009	Februar (uge 9)	89,5	33	70	4.937	4.418	2.582	42%
2009	Februar (uge 8)	90,6	22	78	4.247	3.848	2.247	42%
2009	Februar (uge 7)	81,3	65	75	4.080	3.315	1.783	46%
2009	Februar (uge 6)	74,9	91	77	4.706	3.523	1.919	46%
2009	Januar (uge 5)	72,7	73	78	5.404	3.930	2.207	44%
2009	Januar (uge 4)	78,6	43	77	3.025	2.378	1.546	35%
2009	Januar (uge 3)	79,9	40	76	4.530	3.620	2.155	40%
2009	Januar (uge 2)	78,7	57	75	5.529	4.353	2.395	45%
2008	December	89,6	24	70	3.337	2.991	1.572	47%
2008	November	91,0	19	68	4.005	3.643	1.932	47%
2008	Oktober	89,5	20	74	3.609	3.230	1.885	42%
2008	September	83,9	33	82	3.408	2.858	1.805	37%
2008	August	89,5	24	86	3.127	2.799	1.779	36%
2008	Juli	90,4	28	90	2.658	2.403	1.443	40%
2008	Juni	91,9	23	92	3.191	2.932	1.686	43%
2008	Maj	86,1	48	94	2.998	2.581	1.456	44%
2008	April	80,4	76	106	3.224	2.592	1.344	48%
2009	Gennemsnit (uge 2-9)	79,5	56	77	4.557	3.567	2.036	43%
2008	Gennemsnit (apr-dec)	88,0	33	85	3.284	2.892	1.656	43%