

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: BC31 Fremtidens Kontaktcenter

Kort resumé: Med forslaget gennemføres pilottest som led i forbedring af Københavns Kommunes telefoniske borgerbetjening.

Der søges om midler fra: Innovationspuljen

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Angiv p/l:

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Implementeringsomkostninger							
Ydelsesservice i BIF - info om udbetaling	Service	300					
Projektledelse, KFF	Service	100					
Folkeregisteret, nedbringelse af kald	Service	300	100				
Samlede implementeringsomkostninger		700	100				
Samlet økonomisk påvirkning		700	100				

Note til alle tabeller: Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Der er store potentialer for at optimere telefoniområdet i Københavns Kommune (KK). Telefoni indgår som en væsentlig borgerrettet kanal i kommunens Kanal- og Servicestrategi.

KK modtager ca. 6 mio. eksterne telefonopkald om året. Heraf går ca. 3 mio. til kommunens kontaktcentre.

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) har udarbejdet en indledende benchmark analyse, der viser, at kommunens kontaktcentre kan øge håndteringen af kald med samme bemanning samtidig med at straksafklaringen i forhold til borgere og virksomheder øges og at tilfredsheden bevares. Således er straksafklaringen i Borgerservice kontaktcentre på 2 år øget med 30 pct., antal kald pr. time pr. medarbejder er øget med 50 pct. og borgernes tilfredshed med servicen er fastholdt på højt niveau.

Optimering og indfrielse af nogle af potentialerne på telefoni-området kan ske ved at målrette og sikre kvalitet i serviceoplevelsen gennem effektiv og professionel telefonbetjening, at fremstå som ét KK for borgere og virksomheder, at skabe færre indgange og hurtigere svar, at udnytte nye teknologier på området og forbedre integrationen mellem kanaler, at optimere infrastrukturen gennem tilpasning og udbredelse af eksisterende teknologier og løsninger samt at opbygge en professionel organisation for håndtering af telefoni.

Som led i at udnytte potentialerne på telefoni-området bedre gennemføres i innovationscasen 2 pilottests med forvaltninger:

- Anvendelse af SMS-information til borger om udbetaling af kontanthjælp i Ydelsesservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)
- Optimering af telefonopkald i Folkeregisteret i KFF

Udover de 2 konkrete pilottest gennemføres også bredere og løbende samarbejder om at afdække og teste potentialer for forbedring og effektivisering af telefonbetjeningen i de øvrige forvaltninger (det er pt. under afklaring og KFF er i dialog med SOF og SUF).

Potentialerne for en effektiv håndtering af telefonbetjeningen afdækkes og testes gennem benchmark analyser i udvalgte kontaktcentre, test af automatiseringsteknologier (voicebot, chatbot og interaction analytics), udbredelse af eksisterende digitale løsninger der understøtter serviceoplevelse og effektiv drift (f.eks. videnstøttesystem og vagtplanlægning), samt organisatorisk driftsudvikling (f.eks. organisering, ledelse, samtaletræning).

Som led i arbejdet anvendes bistand fra et eksternt konsulentbureau, blandt andet om at reducere unødvendige opkald. Endvidere samarbejdes med Danmarks Tekniske Universitet om test, færdigudvikling og skalering af løsninger.

I arbejdet med voicebot inddrager KFF Koncern-IT's erfaringer med anvendelse af denne automatiseringsteknologi.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Case 1: Anvendelse af SMS-information til borger om udbetaling af kontanthjælp i Ydelsesservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Der gennemføres pilottest i BIF af it-løsning der via SMS-information til borgeren oplyser om udbetaling af kontanthjælp.

Mange borgere kontakter Ydelsesservice i BIF telefonisk for blandt andet at få oplyst, hvilken kontanthjælp de kan forvente at modtage til næste udbetaling. Især i perioden omkring udbetalingsdage stiger antallet af opkald fra borgerne, hvilket resulterer i længere ventetider for borgerne.

Konkret ringer borgerne til Ydelsesservice for, efter at have valideret sin identitet, at modtage personlig information om dato for næste udbetaling samt udbetalingsbeløbets størrelse. It-løsningen skal supplere den personlige telefonbetjening. Løsningen vil være tilgængelig for borgerne døgnet rundt og dermed medføre et reelt serviceløft for borgerne.

Ydelsesservice har sammen med Mjølner Informatics A/S og KOMBIT designet en løsning. Løsningen skal færdigudvikles og tilpasses til KK's telefonsystem. Telefonsystemet skal således med en teknisk integration kunne tale sammen med Ydelsesservices fagsystem, så det automatisk kan sende en NemSMS til borgeren, når denne har indtastet personoplysninger via sin mobil. Borgeren skal have registreret sit telefonnummer på borger.dk, for at der kan sendes NemSMS. Dvs. validering af identitet er sikret via telefonnummer og CPR-nr.

Borgerens forløb forventes at se således ud:

1. Borger ringer ind til Ydelsesservice via kommunens hovednummer
2. Borger bliver præsenteret for en valgmenu med en ny valgmulighed "Info om ydelse"
3. Borger indtaster CPR-nr, der aktiverer løsningen
4. Løsningen henter oplysninger i CPR-registeret, NemSMS og Ydelsesudbetalingssystemet og sender SMS til borger med oplysninger om udbetalingsdato og beløb

Løsningen kan anvendes på mange andre områder i KK og således skaleres, fx til information om status på byggesag, ansøgning om socialt botilbud, plejebolig, fritidstilbud og institutionsplads. Desuden er der potentiale for videreudvikling af løsningen med f.eks. voicebot-svar, hvor løsningen kan give et svar i stedet for en SMS.

Pilottesten bliver påbegyndt i juni 2019 og bliver afsluttet med udgangen af december 2019. Der foretages løbende måling af anvendelse på de ca. 5000 borgere, der henvender sig om kontanthjælp månedligt. Der vil endvidere kunne foretages kvalitative tilfredshedsmålinger af it-løsningen i perioden.

Case 2: Optimering af kald om folkeregisterservices i Københavns Kommune

Københavns Kommune har en stigning i antallet af kald på Folkeregisterets område, hvilket forlænger ventetiderne. Kaldene bliver håndteret på hovednummeret 3366 og derfra stillet videre til Folkeregisteret, så fremt kaldet ikke kan straks afklares. Formålet med casen er at nedbringe antallet af kald og teste alternative organiseringer af den telefoniske indgang på folkeregisterområdet for at forbedre service og imødegå det nuværende og kommende udgiftspres på området.

Gevinsterne ved at gennemføre casen i Folkeregisteret er således et øget serviceniveau ved at få identificeret, hvordan kaldene på området håndteres mest effektivt, således at der frigøres mere tid til sagsbehandling.

Der ansøges om midler til metodeudvikling og databehandling, herunder bistand fra et eksternt konsulentbureau. Der gennemføres pilottests på de nye snitflader i forhold til borgerens behov for kontakt til kommunen, herunder reduktion af failure demand. Failure demand anvendes til at reducere unødvendige opkald på hovednummeret 33 66 idet man identificerer årsagen til at borgere ringer flere gange for at få allerede tilgængelig information.

Pilottest i forvaltninger baseret på benchmark

Udover de 2 konkrete pilottest gennemføres bredere og løbende samarbejder om at afdække og teste potentialer for forbedring og effektivisering af telefonbetjeningen i de øvrige forvaltninger, så den bedst muligt understøtter Kanal- og Servicestrategien lokalt. KFF er i dialog med Socialforvaltningen, SOF og Sundhedsforvaltningen, SUF om konkrete samarbejder.

Potentialerne for en effektiv håndtering af telefonbetjeningen afdækkes og testes gennem benchmark analyser i udvalgte kontaktcentre, test af automatiseringsteknologier (voicebot, chatbot og interaction analytics), udbredelse af eksisterende digitale løsninger, der understøtter serviceoplevelse og effektiv drift (f.eks. videnstøttesystem og vagtplanlægning), samt organisatorisk driftsudvikling (f.eks. organisering, ledelse og samtaletræning). Heri indgår også anvendelse af den testede SMS-løsning i Ydelsesservice i BIF (case 1).

Koncern-IT (KIT) har i længere tid arbejdet med at teste voicebot på medarbejderhenvendelser og KFF vil medtænke KIT's erfaringer inden teknologien testes af på telefoniske henvendelser fra borgere.

1.4 ØKONOMI

I alt er der behov for 800 t.kr. i år 2019 og 2020 for at gennemføre indsatserne. Udgifternes fordeling fremgår af skemaet nedenfor:

Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2020 p/l						Innovationspulje (sæt X)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Ydelsesservice, BIF: Integration mellem ydelsessystem og telefonløsning	300						X
Projektledelse, KFF	100						X
Folkeregister, KFF: Metodeudvikling og test	300	100					X
Investeringer totalt, service	700	100					

1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Midlerne til Ydelsesservice, BIF, udmøntes i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Det drejer sig om 300 t.kr i 2019.

Midlerne til projektledelse og Folkeregisteret, KFF, udmøntes i Kultur- og Fritidsforvaltningen og er 400 t.kr. i 2019 og 100 t.kr. i 2020.

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Innovationscasen arbejder helhedsorienteret med udvikling i forhold til både teknologi, organisering, kultur og kompetencer i Fremtidens Kontaktcenter og implementeres med de gennemførte cases og samarbejder med forvaltninger

Casen fra Ydelsesservice, BIF, sms-information om udbetaling af kontanthjælp løber fra juni til december 2019. Der foretages løbende måling af anvendelse på de ca. 5.000 borgere, der henvender sig om kontanthjælp månedligt. Ligesom der vil kunne foretages kvalitative tilfredshedsmålinger af it-løsningen i perioden.

Casen fra Folkeregisteret, KFF, om nedbringelse af kald og test af organisering løber fra april til december 2019. Første halvår 2020 afklares hvilke områder der kan skaleres til.

På baggrund af test af telefonløsninger sker der en udvælgelse til skalering og implementering.

1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Borgere, virksomheder, medarbejdere, leverandører fra telebranchen og Danmarks Tekniske Universitet inddrages gennem interviews, deltagelse i workshops med færdigudvikling af nye løsninger og test.

Der pågår bilaterale møder på forvaltningsdirektør-niveau, hvor der har været positive tilkendegivelser ift. forslaget. De bilaterale møder forventes afsluttet den 28. februar.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Der vil ske afklaringer af, hvordan løsningerne kan integreres i det eksisterende set-up, hvordan it-sikkerhedsmæssige problemstillinger løses og hvordan resultaterne fra den igangværende digitaliseringsredegørelse i KK kan sikre grundlag for bedre skalering.

Baseret på casen i BIF vil skaleringsmuligheder være beskrevet på ét til to områder, løsninger til at nedbringe ventetiden i Folkeregistret er klar til implementering og gennem benchmark er der udviklet nye løsninger på telefoni-området.

1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Skaleringsmuligheder ift. SMS-information til borgere på et til to områder er beskrevet	Kvalitative tilfredshedsmålinger af sms-information samt afdækning af tekniske skaleringsmuligheder gennemført	BIF og KFF	Q2 2020
Udvikling af løsninger der kan nedbringe ventetiden i Folkeregistret identificeret	De udviklede løsninger er afprøvet i Folkeregistret og på hovednummeret 3366	KFF	Q3 2020
Skaleringsmuligheder vedr. kontaktcenterløsninger med optimal teknologiunderstøttelse	Flere borgere igennem på telefonerne med samme bemanning og fastholdelse af tilfredshed	KFF	Q4 2020

Piloterne skal således klargøre hvilke effektiviseringspotentialer, der er ved er ved opskalering og yderligere udbredelse af løsningerne.

1.10 RISIKOVURDERING

Der er en vis usikkerhed forbundet med at udvide teknologierne på borgerrettede område på flere parametre inden for data- og it-sikkerhed, da henvendelsesdata indsamles og struktureres på nye måder. Afklaringen af hvordan der kan arbejdes med data mest hensigtsmæssigt gennemføres i projektet og kan vise barrierer for en bred anvendelse.

For at minimere risikoen for nedbrud og fejl skal der afsættes de nødvendige ressourcer til at få det tekniske setup etableret og understøttet vedligeholdelsen af teknologierne.

1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20. feb.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	IT-Kredsen er orienteret om forslaget.
Koncern-IT	Ja	De eksisterende teknologier er godkendt.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

1.12 TEKNISKE BILAG

Tabel. Fordeling af serviceinvesteringer mellem udvalg

Udvalg	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Økonomiudvalget						
Koncernservice						
Koncern IT						
Københavns Ejendomme						
Byggeri København						
Kultur- og Fritidsudvalget	400	100				
Børne- og Ungdomsudvalget						
Sundheds- og Omsorgsudvalget						
Socialudvalget						
Teknik- og Miljøudvalget						
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	300					
Total	700	100				