



Til Økonomiudvalget

10-06-2010

**Statusnotat for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed
– 1. kvartal 2010**

Sagsnr.
2010-33937

Dokumentnr.
2010-322194

Sagsbehandler
Sibel Atay Benli

Dette notat indeholder en status for servicemålene for Kontaktcentret samt præsenterer resultater for borgertilfredsheden i 1. kvartal 2010.

Baggrund

Kontaktcentret foretager kvartalsvise målinger af borgertilfredsheden med henblik på løbende at forbedre kvaliteten af den telefoniske borgerbetjening. Undersøgelsen omfatter et repræsentativt udsnit af de borgere, der ringer til Kontaktcentret.

Økonomiudvalget besluttede i marts 2009, at resultater fra Kontaktcentrets tilfredshedsmålinger løbende forelægges udvalget til orientering. Resultater fra forrige kvartal, 4. kvartal 2009, blev forelagt Økonomiudvalget den 2. marts 2010.

Center for Borgerservice

Rådhuset, 1 sal, 9
1602 København V

Telefon
3366 6750

Mobil
6037 8483

E-mail
SAB@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800213

www.kk.dk

Resumé

Kontaktcentrets servicemål er:

- Svarprocent på min. 90 %
- Ventetid på højst 25 sekunder
- Straksafklaring på min. 40 %.

Målingerne for 1. kvartal 2010 viser, at Kontaktcentret stadig har en udfordring i forhold til at opfylde sine tre servicemål – herunder især servicemålet vedr. ventetid - om end målopfyldelsen for så vidt angår straksafklaringen er forbedret sammenlignet med det foregående kvartal – 4. kvartal 2009.

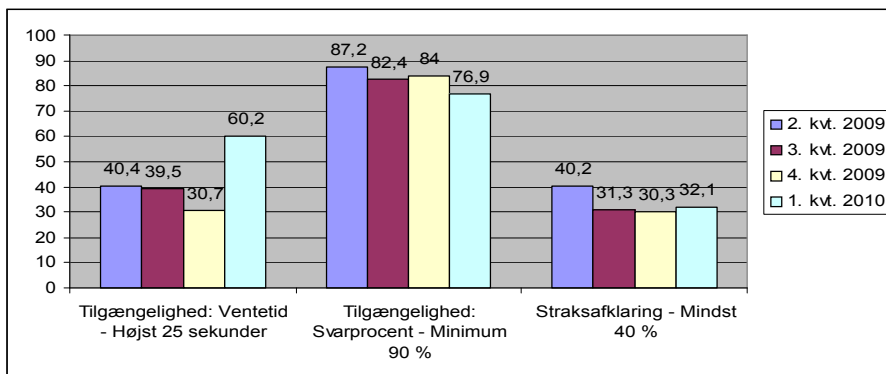
Borgertilfredhedsmålingerne viser, at den overordnede tilfredshed med Kontaktcentret er steget svagt fra 4. kvartal 2009 til 1. kvartal 2010. På andre af de målte parametre er tilfredsheden svingende.

RESULTATER

Service mål

Figuren illustrerer Kontaktcentrets servicemål samt aktuelle status.

Graf 1: Servicemål



Graf 1 viser, at **ventetiden** er steget fra 30,7 sekunder i 4. kvartal 2009 til 60,2 sekunder i 1. kvartal 2010 (*se resuméafsnittet på forrige side for en forklaring herfor*).

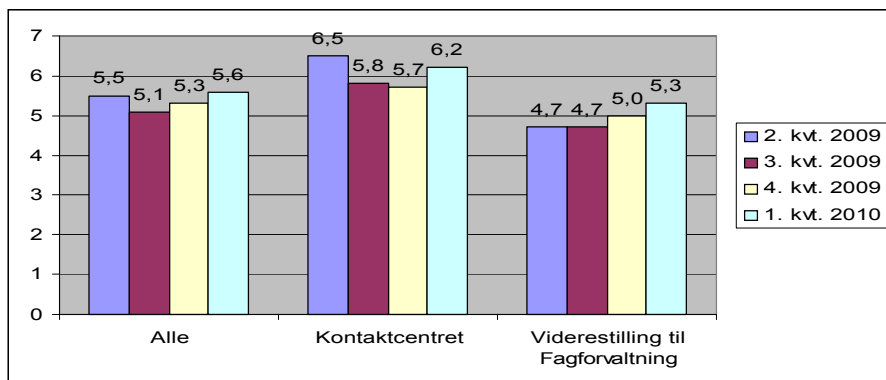
Svarprocenten er faldet fra 84 % i 4. kvartal 2009 til 76,9 % i 1. kvartal 2010.

Endelig er **straksafklaringen** steget fra 30,3 % i 4. kvartal 2009 til 32,1 % i 1. kvartal 2010.

Borgertilfredshed

De kommende figurer illustrerer status på borgertilfredsheden sammenlignet med de tre foregående kvartaler i 2009.

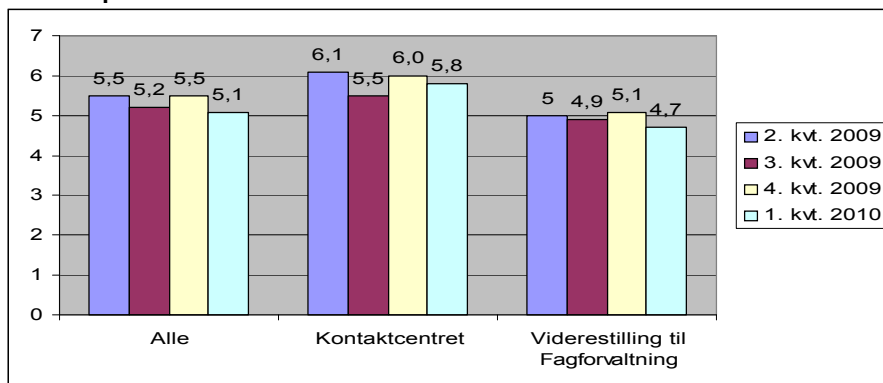
Graf 2: Tilfredshed



Den overordnede tilfredshed med telefonservicen er steget fra 5,3 i 4.

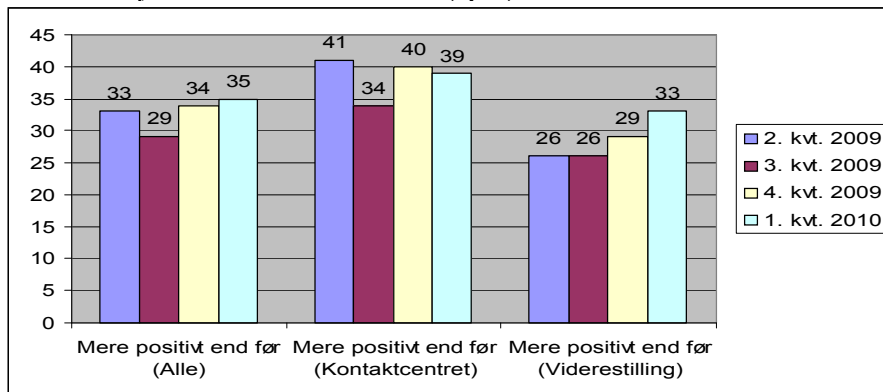
kvartal 2009 til 5,6 i 1. kvartal 2010 på en skala fra 1-9. Tilfredsheden for telefonsamtaler, der afklares i Kontaktcentret, ligger generelt højere end tilfredsheden med samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcenteret til forvaltningerne.

Graf 3: Oplevelse af ventetid



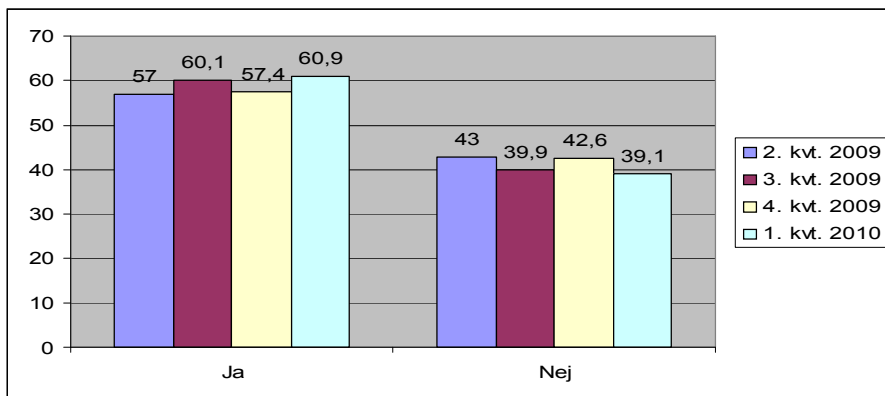
Borgernes tilfredshed med ventetiden er faldet for både opkald, der afsluttes i Kontaktcentret, og samtaler, der viderestilles til forvaltningerne. Den overordnede tilfredshed er faldet fra 5,5 i 4. kvartal 2009 til 5,1 i 1. kvartal 2010.

Graf 4: Indtryk af Københavns Kommune (i pct.)



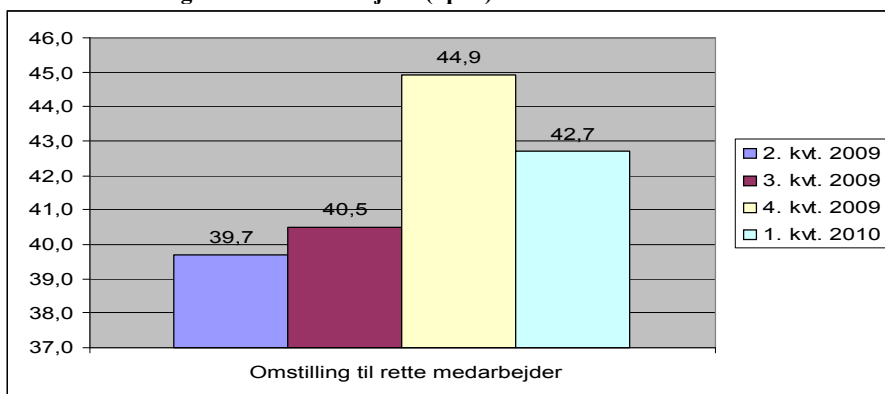
Graf 4 illustrerer, at andelen af borgere, der efter samtalen med kommunen overordnet set har fået et mere positivt indtryk af telefonservicen, er steget en smule i 1. kvartal 2010. Det gælder især for de borgere, der er blevet viderestillet til fagforvaltningerne.

Graf 5: Viderestilling



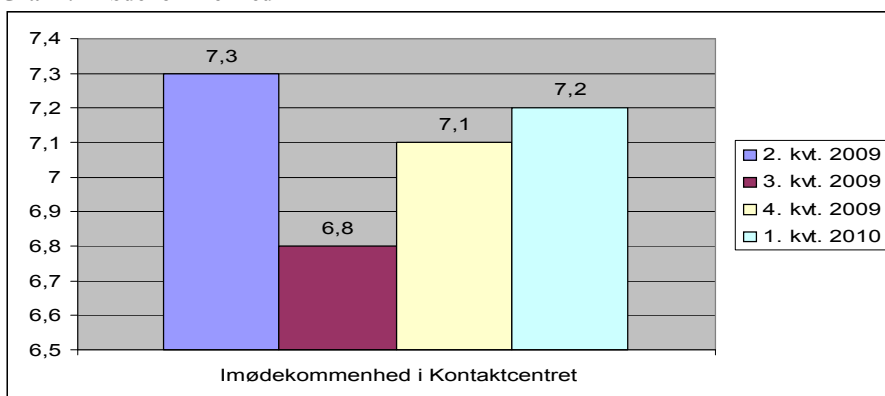
Graf 5 viser, at andelen af borgere, der er blevet viderestillet fra Kontaktcenteret til en fagforvaltning, er steget fra 57,4 % i 4. kvartal 2009 til 60,9 % i 1. kvartal 2010.

Graf 6: Omstilling til rette medarbejder (i pct.)



Graf 6 viser andelen af borgere, der ved opkald til forvaltningerne (graf 5), bliver omstillet til den rette medarbejder. Som det fremgår af grafen, er andelen, der får hjælp af den første medarbejder, de blev stillet videre til, faldet fra 44,9 % til 42,7 % fra 4. kvartal 2009 til 1. kvartal 2010.

Graf 7: Imødekommenhed



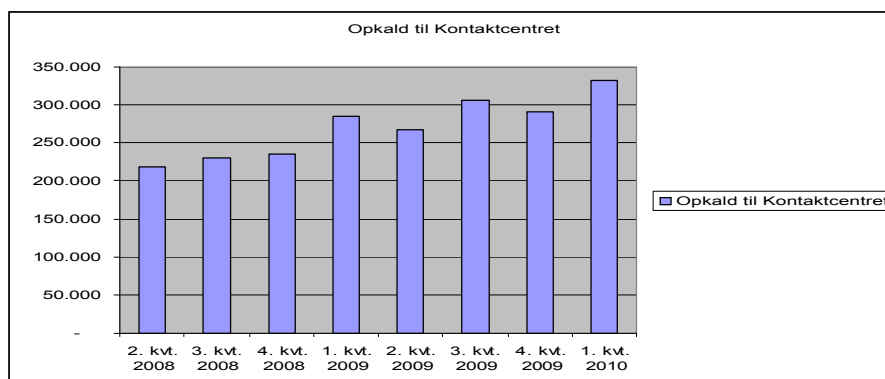
På en skala fra 1-9 vurderes Kontaktcentrets imødekommenhed i 1. kvartal 2010 til at ligge på 7,2, hvilket er en svag stigning i forhold til

det foregående kvartal.

Videre proces

Som det er blevet nævnt i forrige statusnotater, har Kontaktcentret haft en udfordring med at opfylde sine servicemål på grund af et øget antal telefonopkald pr. dag til Kontaktcentret i forhold til tidligere.

Figuren i det følgende illustrerer mønstret i telefonhenvendelser til Kontaktcentret.



For at sikre at Kontaktcentret fremover kan opfylde servicemålene, blev Kontaktcentret tilført midler ultimo 2009 og primo 2010 og har på den baggrund haft en forventning om at kunne opfylde de vedtagne servicemål senest 2. kvartal 2010. De tilførte midler har dog kun kunnet kompensere for det stigende antal opkald i 2008 og 2009, og antallet af opkald til Kontaktcentret er fortsat stigende.

Fra 4. kvartal 2009 til 1. kvartal 2010 er der sket en stigning i antallet af opkald til Kontaktcentret med 14 %¹ samt i antallet af mails med 49 %². Dermed har Kontaktcentret fortsat et ressourceproblem og befinder sig tæt på kapacitetsgrænsen, når antallet af opkald – samt samtaletiden – overstiger antallet af medarbejdere i Kontaktcentret. Det får helt konkret ventetiden til at stige kraftigt i specielt overbelastede tidsrum.

Det er derfor tvivlsomt, om servicemålene kan opfyldes fuldt ud allerede i 2. kvartal 2010, om end der i regi af Citizen 2012 arbejdes på at reducere telefon- og mailhenvendelser til Kontaktcentret generelt.

For helt konkret at imødegå udfordringen med den længere ventetid har Kontaktcenteret så vidt muligt tilpasset bemanningen over dagen

¹ Fra 291.238 opkald i 4. kvartal 2009 til 332.761 opkald i 1. kvartal 2010.

² Fra 5.115 mails i 4. kvartal 2009 til 7.604 mails i 1. kvartal 2010.

og ugen, så den svarer til henvendelsesmønsteret. Derudover har Kontaktcentret iværksat et uddannelsesprogram i Service- og Borgerkommunikation. Formålet er at arbejde med borgernes oplevelse af den samlede service, herunder specielt ventetiden. Dette har - på trods af stigningen i ventetiden – medført en stigning i borgertilfredsheden.

I løbet af 2. kvartal 2010 har Kontaktcentret for første gang fået tre målepunkter for telefonstatistik. Derved er det blevet belyst, at der er et større behov for bemanning i starten af året, primært januar. For at imødegå den forventede udfordring til januar 2011 har Kontaktcentret valgt at udskyde genbesættelsen af vakante stillinger til oktober 2010. På den måde vil der være flere færdiguddannede medarbejdere i starten af året til at klare den særligt travle periode i januar.

Ydermere forventes der at kunne opnå en vis synergi ved udvidelsen af eksisterende opgaver med nye opgaver fra Affaldsservice og Parkering København.

Den nye borgerserviceorganisation er faldet på plads den 1. juni 2010. Kontaktcenter-konceptet er særdeles effektivt og bliver højt prioriteret i den nye organisation. Kanalstrategisk vil der fortsat ske en vækst i antallet af opgaver og dermed kald til Kontaktcenteret de kommende år. Det er nødvendigt med en mere løbende overflytning af nødvendige ressourcer til Kontaktcentret i takt med overflytning af opgaver, ligesom der allerede er taget initiativ til investeringer i ny teknologi på området. Disse initiativer indgår i den nye borgerserviceorganisations strategiske indsatsområder.