



**Til ØU**

04-04-2011

**Orientering vedr. Etablering af fællesoffentligt call-center i Københavns Kommune**

Sagsnr.  
2011-42955

**Baggrund**

Københavns Borgerservice har sammen med KL og Økonomistyrelsen drøftet muligheden for at placere et fællesoffentligt call-center i Københavns Kommune inden for rammerne af det eksisterende Kontaktcenter. Drøftelserne er foreløbigt mundet ud et konkret tilbud om et pilotprojekt i Københavns Borgerservice.

Dokumentnr.  
2011-245177

Sagsbehandler  
Ina Corydon / Julie  
Gaugler

KL's Arbejdsmarkeds og Erhvervsudvalg behandler d.7. april et forslag om etablering af et fællesoffentligt pilotprojekt i kommunalt regi. I den forbindelse har Københavns Borgerservice tilbudt, at stille kommunens eksisterende Kontaktcenter til rådighed. Forslaget omfatter i første omgang et mindre antal kommuner og statslige myndigheder, og efter 1 års drift evalueres pilotprojektet med henblik på en udvidelse af forsøget.

**Københavns Kommunes potentiale**

Det fællesoffentlige call-center skal understøtte målsætningen i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi om at flere borgere bruger de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Borgere der har svært ved at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger, kan med telefonisk support og rådgivning, tilbydes hjælp uden for kommunernes åbningstider.

**Sekretariatet**

1555 København V

Mobil  
5239 1182

E-mail  
BJ9C@okf.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Københavns Kommune er med vedtagelsen af kanalstrategien Citizen2012 pt. den kommune, der er længst fremme med implementeringen af en række kanalstrategiske prioriteringer vedr. borgernes henvendelsesmønstre, og dermed realiseringen af besparelspotentialet i Citizen2012 på 23,5 mio. kr. Citizen2012 danner forbillede for andre kommuner.

KL og Økonomistyrelsen overvejer at foreslå, at det fællesoffentlige call-center placeres i Københavns Kommunes Kontaktcenter. Det er pt. det største kommunale call-center med 75 medarbejdere, og er endvidere længst med at få implementeret et koncept for telefonisk borgerbetjening, der understøtter kommunens kanalstrategi. Det vil sige, at kommunens call-center foruden omstilling er i stand til at håndtere straks-afklaringer, give digital vejledning samt udføre lettere sagsbehandling.

Det er KL og Økonomistyrelsens ønske, at et fællesoffentligt call-center har samme niveau og koncept, som det Københavns Kommune har. En udbygning af Københavns Kommunes call-center vil fortsat sikre, at københavnere får en optimal telefonbetjening, når de ringer vedr. kommunale forhold. Samtidig vil en styrkelse af den fællesoffentlige telefonbetjening betyde, at borgerne vil opleve den sammenhæng i servicen og de digitale ydelser, som fremgår af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Det betyder, at borgerne generelt i landet vil få en ensartet og sammenhængende telefonbetjening på tværs af det offentlige, når de henvender sig i det offentlige call-center.

### **Fordele ved et fællesoffentligt call-center**

Der er stor værdi i at samle ressourcerne til telefonbetjeningen for flere myndigheder og organisere opgaven i et større call-center. Isoleret set giver det stordriftsfordele at kunne udnytte fælles værktøjer, systemer og metoder til driftsstyring, kompetenceudvikling og ledelse. Det giver samtidig mulighed for krydsoplæring og eventuel deling af ressourcer i ydertidspunkter, med få henvendelser. Samlet set giver det lavere enhedsudgifter pr. henvendelse, mulighed for udvidet åbningstid, større robusthed i serviceniveau, mindre sårbarhed ved sygefravær og udsving i henvendelsesmønstre.

### **Økonomi**

Drøftelserne med KL og Økonomistyrelsen er stadig på et overordnet niveau. Dog er det aftalt, at en evt. placering af supportcenteret i KBS vil være udgiftsneutral for KK. Der arbejdes derudover med en model, hvor KK får betaling alt efter belastningen af supporten.

### **Den videre proces**

Københavns Borgerservice afventer drøftelserne i KL's Arbejdsmarkeds og Erhvervsudvalg.