



## NOTAT

**Til Økonomiudvalget**

02-12-2010

### **Statusnotat for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed - 3. kvartal 2010**

Sagsnr.  
2010-33937

Dokumentnr.  
2010-837501

Dette notat indeholder en status for servicemålene for Kontaktcentret samt præsenterer resultater for borgertilfredsheden i 3. kvartal 2010.

Sagsbehandler  
Anna Johansen

#### **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, 2. kvartal 2010, blev forelagt Økonomiudvalget d. 17. august 2010.

#### **Resumé**

Kontaktcentrets servicemål er:

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

Målingerne for 3. kvartal 2010 viser, at Kontaktcentret ikke endnu opfylder sine tre servicemål; herunder særligt servicemålet vedr. ventetid og svarprocent – om end målopfyldelsen for svarprocent er steget fra 2. kvartal 2010 til 3. kvartal 2010. Straksafklaringen er dog steget og ligger nu i 3. kvartal på sit højeste niveau sammenlignet med de foregående fire kvartaler. Borgertilfredsheden viser, at den overordnede tilfredshed er steget fra 2. kvartal 2010 til 3. kvartal 2010 på trods af en øget ventetid.

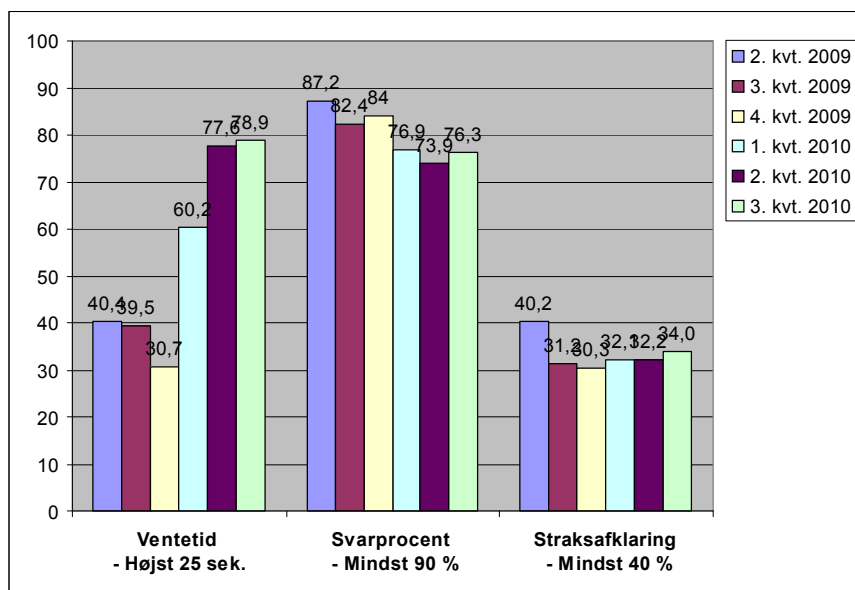
For det igangværende 4. kvartal 2010 (oktober og november) er servicemålene pt. opfyldt hvad angår svarprocent og ventetid, og umiddelbart er det forventningen, at december ikke ændrer ved dette.

	Mål	Oktober-november 2010
Gennemsnitlig ventetid	25 sekunder	22,0 sekunder
Straksafklaring	40 %	33,6 %
Svarprocent	90 %	89,8 %

## SERVICEMÅL

Figuren illustrerer Kontaktcentrets servicemål samt aktuelle status

Graf 1: Servicemål



Graf 1 viser, at **ventetiden** er steget fra 77,6 sekunder i 2. kvartal 2010 til 78,9 sekunder i 3. kvartal i 2010.

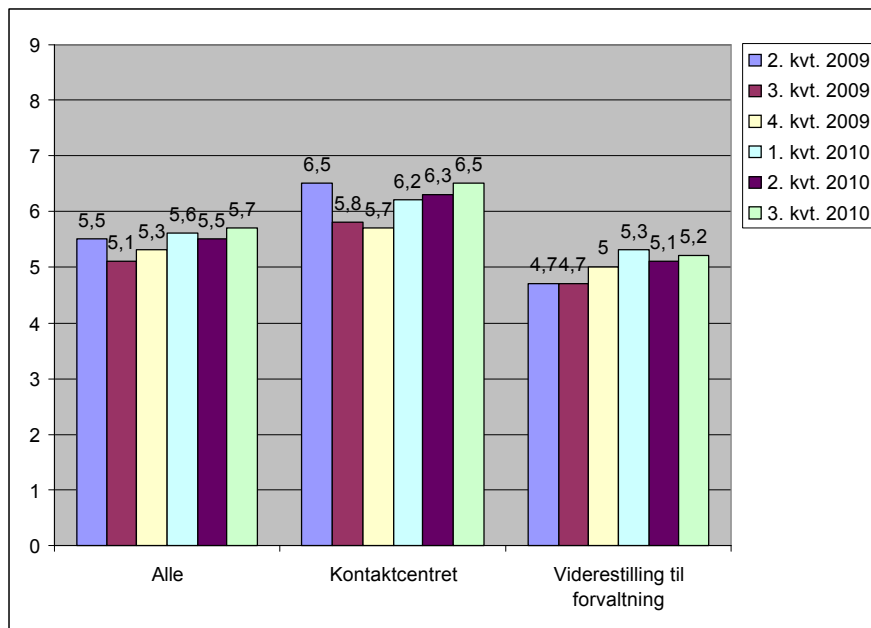
**Svarprocenten** er steget fra 73,9 % i 2. kvartal 2010 til 76,3 % i 3.

kvartal 2010. Endelig er **straksafklaringen** steget fra 32,2 i 2. kvartal 2010 til 34,0 i 3. kvartal 2010.

## BORGERTILFREDSHED

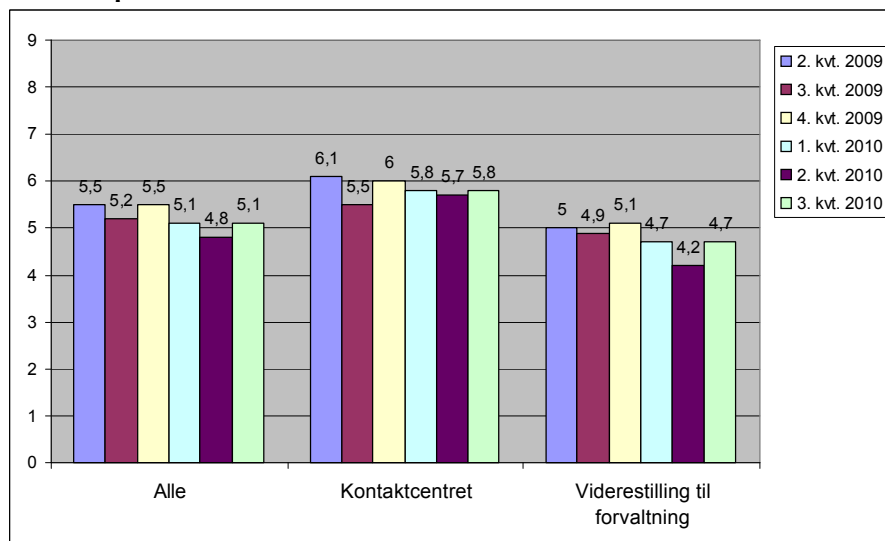
De kommende figurer illustrerer status på borgertilfredsheden sammenlignet med de fem foregående kvartaler.

**Graf 2: Tilfredshed**



Den overordnede tilfredshed med telefonservicen er steget fra 5,5 i 2. kvartal 2010 til 5,7 i 3. kvartal 2010 på en skala fra 1-9. Tilfredsheden for de telefonsamtaler, der afklares i Kontaktcentret, ligger generelt højere end tilfredsheden med de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til forvaltningerne.

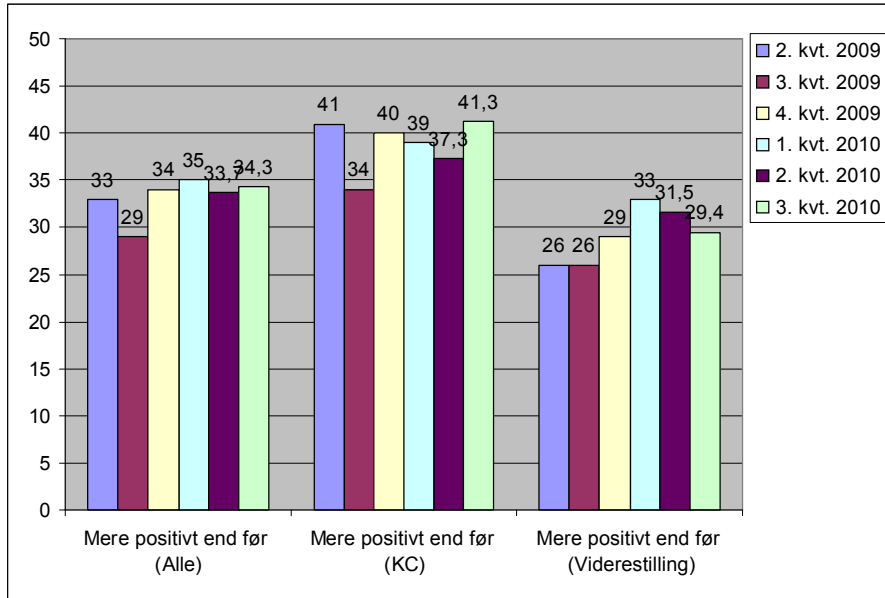
**Graf 3: Oplevelse af ventetid**



Borgernes tilfredshed med den oplevede ventetid er steget, særligt for

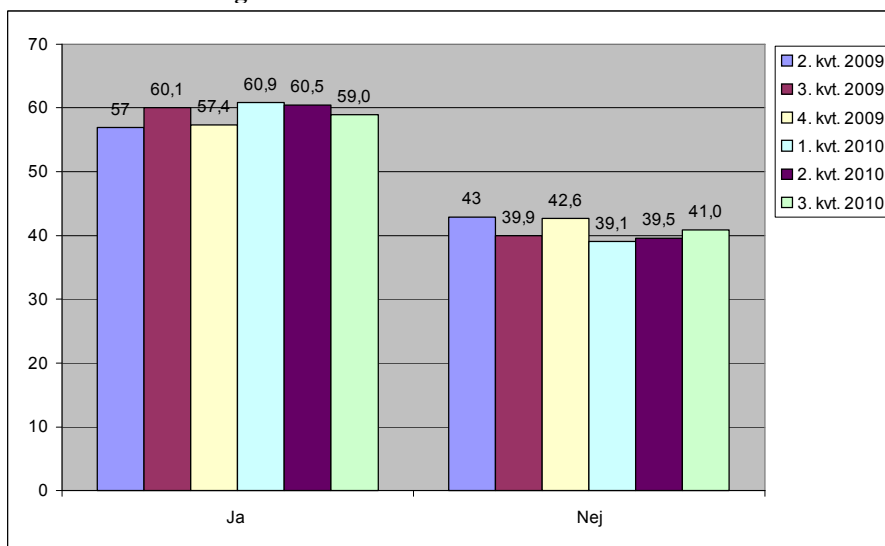
de opkald, der viderestilles til forvaltningerne fra 4,2 i 2. kvartal 2010 til 4,7 i 3. kvartal i 2010.

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



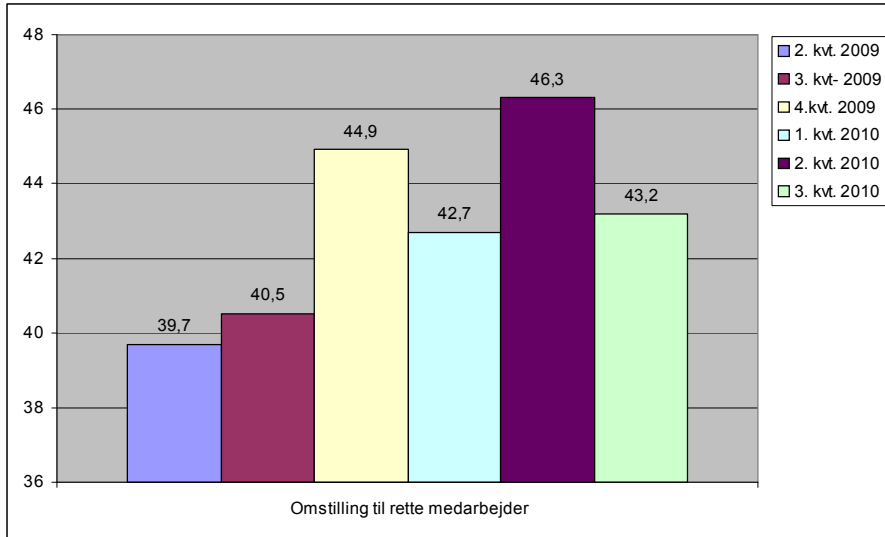
Graf 4 illustrerer andelen af borgere, der efter samtalen med kommunen overordnet set har fået et mere positivt indtryk af telefonservicen. Andel af dem der har fået et mere positivt indtryk af telefonservicen er steget 33,7 i 2. kvartal 2010 til 34,3 i 3. kvartal 2010. Dog ses et fald for de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til forvaltningerne.

**Graf 5: Viderestilling**



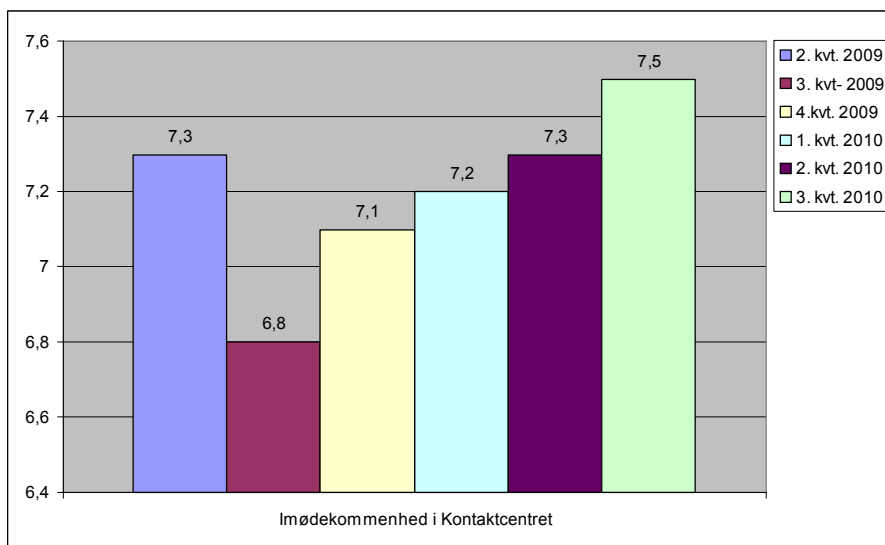
Graf 5 viser, at andelen af borgere, der er blevet viderestillet fra Kontaktcentret til en fagforvaltning, er faldet fra 60,5 % i 2. kvartal 2010 til 59,0 % i 3. kvartal 2010.

**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 viderestillet til faldet fra 46,3 % i 2. kvartal til 43,2 % i 3. kvartal.

**Graf 7: Imødekommenhed**



På en skala fra 1-9 vurderes Kontaktcentrets imødekommenhed i 3. kvartal 2010 til 7,5, hvilket er en stigning i forhold til 2. kvartal 2010,

faktisk til det højeste niveau siden første måling.

### Opsummering

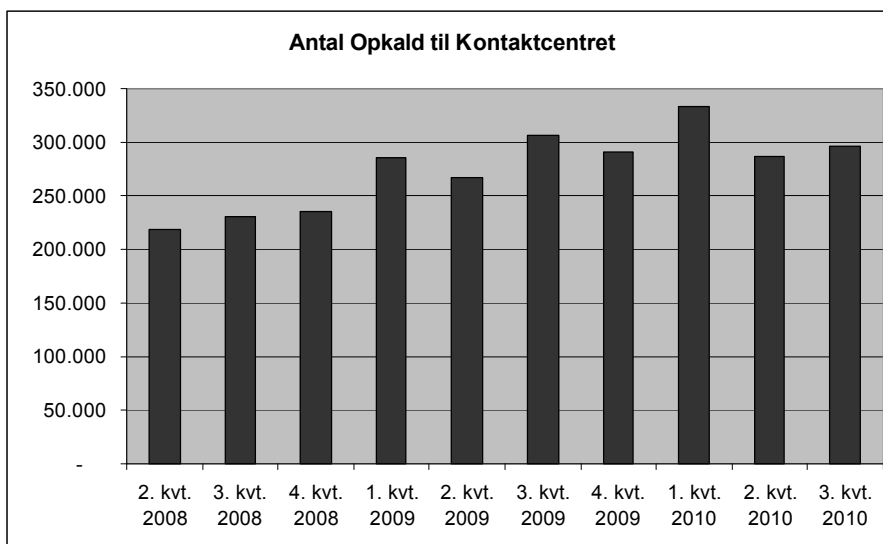
Kontaktcentret har i 3. kvartal ikke opfyldt servicemålene: svarprocenten er steget (76,3 %), ventetiden er steget (78,9 sek.) og straksafklaringsprocenten er steget (34,0 %) i forhold til 2. kvartal 2010.

Den generelle borgertilfredshed er steget, særligt for kald der behandles i Kontaktcentret. Borgernes indtryk af Københavns Kommune er samlet set steget, men der ses et fald hen over de sidste to kvartaler for de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til fagforvaltningerne. Endelig er andelen af borgere, der stilles om til den rette medarbejder faldet en smule i dette kvartal, mens vurderingen af Kontaktcentrets imødekommenhed er steget, faktisk til det højeste niveau siden første måling.

### Videre proces

Kontaktcentret arbejder fortsat på at tilpasse bemanningen, således at den svarer til henvendelsesmønsteret hen over året. De ny ressourcer vil tillige være fuldt ud oplært til januar 2011 inkl. de to overførte årsværk fra Pension København, som Kontaktcentret blev tilført, som følge af de ekstra opgaver Kontaktcentret skal løse.

Figuren i det følgende illustrerer mønsteret i telefonhenvendelser til Kontaktcentret.



Som det blev påpeget i statusnotaterne for både 1. kvartal og 2. kvartal 2010 har der været en stigende tendens for antallet af opkald til Kontaktcentret – 20 % stigning fra 2008 – 2009. I 1. kvartal 2010 var der en stigning på 14,3 %, mens der i 2. kvartal 2010 var et fald på 13,7 %. I 3. kvartal ses en mindre stigning på 3,3 %. Samlet set kunne

det tyde på at antallet af opkald til Kontaktcentret er fladet ud.

### **Konklusion**

Der er en klar forventning om, at servicemålene for ventetid og svarprocent i 4. kvartal 2010 nås, idet Kontaktcentret har fået ansat og oplært nye medarbejdere, således at medarbejderkapaciteten svarer til det antal af opkald, som modtages. Kontaktcentret er desuden flyttet til andre lokaliteter, der bedre understøtter opgaveløsningen. Skemaet viser de gode takter for det kommende 4. kvartal, og umiddelbart er det forventningen, at december ikke ændrer ved dette.

	<b>Mål</b>	<b>Oktober-november 2010</b>
Gennemsnitlig ventetid	25 sekunder	22,0 sekunder
Straksafklaring	40 %	33,6 %
Svarprocent	90 %	89,8 %