



Til Økonomiudvalget

21-10-2009

Status på telefonbetjening af SUF i Kontaktcenteret

Sagsnr.
2008-100890

Dokumentnr.
2009-598207

Baggrund

På mødet i Økonomiudvalget den 6. oktober 2009 blev det fremført, at telefonbetjeningen af SUF og samarbejdet med Kontaktcenteret fortsat ikke er tilfredsstillende. Formålet med dette notat er derfor at give en kort status på samarbejdet med SUF.

Sagsbehandler
Søren Ahrensberg /

Notatet er blevet forelagt for SUF, som har udtrykt enighed om samarbejdet som beskrevet i det følgende.

Status på telefonbetjeningen i Kontaktcenteret gives i bilag 1.

Status på samarbejdet med SUF

Kontaktcenteret har gennem noget tid haft udfordringer i forhold til telefonbetjeningen af SUF.

Dels har der været problemer med fejlomstillinger, idet borgerne ikke er blevet omstillet til de korrekte medarbejdere, og dels har der været

Kontaktcenter

Stormgade 18, ,
1555 København V

Telefon
3366 2678

Mobil
2880 0185

E-mail
sa@okf.kk.dk

www.kk.dk

problemer med, at nogle borgere slet ikke kunne stilles igennem på grund af, at telefonerne ikke blev taget i SUF.

Der har været nedsat en fælles styregruppe bestående af repræsentanter fra SUF og Kontaktcentret, der løbende foretager effektmålinger med det formål at forbedre kvaliteten af telefonbetjeningen, herunder minimere fejlomstillinger og manglende svar i SUF.

På baggrund af den igangværende omorganiseringsproces i SUF blev det besluttet at udskyde en ny effektmåling, indtil den nye organisation i SUF kom helt på plads.

Kontaktcentret og SUF aftalte på et møde den 5. oktober 2009 en række fælles tiltag:

- Der er blevet nedsat en fælles arbejdsgruppe for erfaringsudveksling (erfa-gruppe). Gruppen, der består af medarbejdere fra Kontaktcentret, har fokus på at indhente og indsamle oplysninger om SUF's organisation med fokus på telefonbetjeningen
- Medarbejdernes kontaktoplysninger i den elektroniske telefonbog opdateres, så borgerne bliver stillet om til de korrekte medarbejdere i SUF
- Der gennemføres såkaldte "mystery calls," hvormed man afprøver forskellige scenarier for håndtering af opkald i Kontaktcentret
- Med udgangspunkt i de løbende telefonmålinger udvælges og undersøges specifikke problemstillinger til bunds
- Der iværksættes løbende kampagner om for eksempel opdatering af medarbejdernes kontaktoplysninger, implementering af ny arbejdsgange m.v.

Alle disse aktiviteter er gennemført, og samarbejdet med SUF fungerer tilfredsstillende til dagligt. Effekten af de gennemførte tiltag er endnu ikke blevet målt, da opfølgingsmødet som førnævnt er blevet udskudt, indtil den nye organisation i SUF er kommet på plads.

Kontaktcentret er dog blevet bedre til at håndtere fejlomstillinger og manglende svar i SUF ved bl.a. at tage imod telefonbeskeder.

Konklusionen på mødet mellem Kontaktcentret og SUF den 5. oktober 2009 blev, at samarbejdsproblemerne og misforståelserne mellem SUF og Kontaktcentret er løst, og at der fremadrettet skal fokuseres på de tekniske problemer i SUF's telefonnetværk. SUF får foretaget en ekstern analyse af mulige problemer i eget telefonsystem samt analyse af behov for indkøb af callcenter-system til at håndtere opkald til forvaltningen. Analysen danner grundlag for den efterfølgende udbedring af eventuelle problemer.

SUF og Kontaktcentret var på mødet således enige om, at det gensidige samarbejde ikke fejler noget.

Kontaktcenteret har tillige tilbudt assistance som faglig sparringspartner for SUF for at bidrage til en god og sammenhængende telefonbetjening af borgerne i København.

Bilag

Bilag 1: Statusnotat for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed – oktober 2009