



Til Økonomiudvalget

16-08-2011

**Statusnotat for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed -
2. kvartal 2011**

Sagsnr.
2011-59333

Dette notat indeholder en status for servicemålene for Kontaktcentret samt præsenterer resultater for borgertilfredsheden i 2. kvartal 2011.

Dokumentnr.
2011-576656

Resumé

Kontaktcentrets servicemål er:

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

Sagsbehandler
Thomas Johansen

Kontaktcentret har i 2. kvartal 2011 med en tilgængelighed på 89 % tilnærmelsesvis opfyldt målet om en svarprocent på 90 %. Ventetiden på 23 sekunder opfylder servicemålet om en ventetid på under 25 sekunder, mens straksafklaringen på 36 %, på trods af en betydelig stigning, knapt opfylder målet om en straksafklaring på 40 %.

Kontaktcentret har i 2. kvartal 2011:

- Oplevet en forsat stigning i antallet af kald. Der ses en stigning på 2,3 %, svarende til 112 ekstra kald pr dag, og dette til trods er målet for tilgængeligheden tilnærmelsesvis opfyldt og målet for ventetiden opfyldt.
- Arbejdet med at optimere bemandingsplanlægningen, der har bevirket at Kontaktcentret på trods af stigningen i antallet af kald, har kunnet opfyldt målet om en ventetid på under 25 sekunder.
- Haft fokus på straksafklaringen og optimering af indholdsdelen af medarbejdernes brug af videnstøttesystemet kviKKen. Dette har allerede i 2. kvartal 2011 haft effekt, da straksafklaringen er steget fra 29 % i 1. kvartal 2011 til 36 % i 2. kvartal 2011. Der vil blive arbejdet videre med indholdsdelen i kviKKen, således at servicemålet om en straksafklaring på 40 % kan efterleves.

I skemaet ses servicemål samt resultatet for 1. og 2. kvartal 2011

| | Servicemål | 1. kvartal 2011 | 2. kvartal 2011 |
|-----------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| Svarprocent | 90 % | 89 % | 89 % |
| Ventetid | 25 sekunder | 27 sekunder | 23 sekunder |
| Straksafklaring | 40 % | 29 % | 36 % |

Den generelle borgertilfredshed viser, at den overordnede tilfredshed i 2. kvartal 2011 ligger status quo sammenlignet med 1. kvartal 2011. Borgernes samlede indtryk af Københavns Kommune er steget, primært for de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til fagforvaltningerne, sådan at niveauet nærmer sig niveauet for de samtaler Kontaktcentret straksafklarer.

Kontaktcenter

Nyropsgade 1
1602 København V

Telefon
3366 7756

Mobil
2677 2898

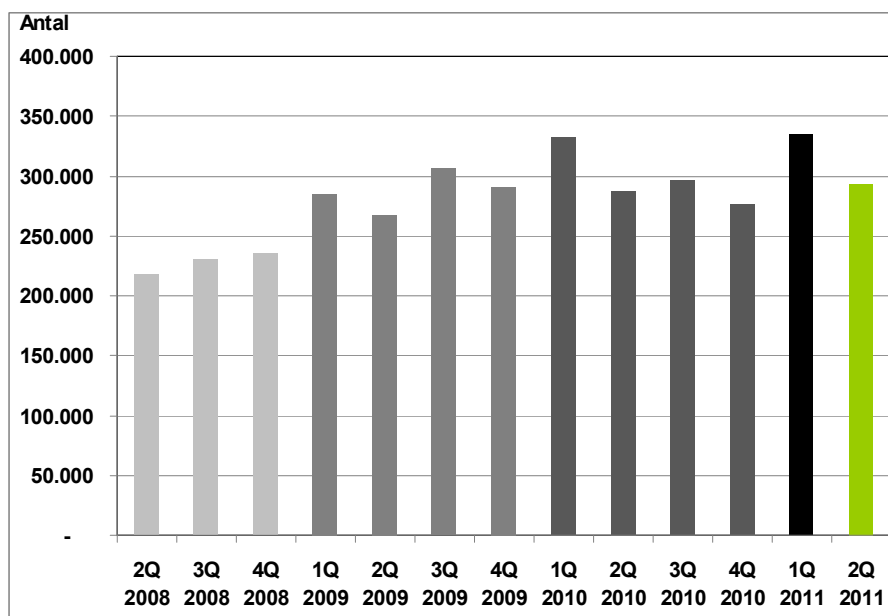
E-mail
THO@okf.kk.dk

www.kk.dk

TELEFONHENVENDELSER TIL KONTAKTCENTRET

Figuren illustrerer udviklingen i antallet af telefonhenvendelser til Kontaktcentret.

Graf 1: Kald til Kontaktcentret



Graf 1 viser sæsonudvikling i antallet af telefonhenvendelser til Kontaktcentret.

I de foregående statusnotater er det blevet påpeget, at der har været en stigende tendens i antallet af opkald til Kontaktcentret fra 2008 til 2009 og i 1. halvår 2010 sammenlignet med 1. halvår 2009. I 2. halvår 2010 ses et mindre fald sammenlignet med 2. halvår 2009.

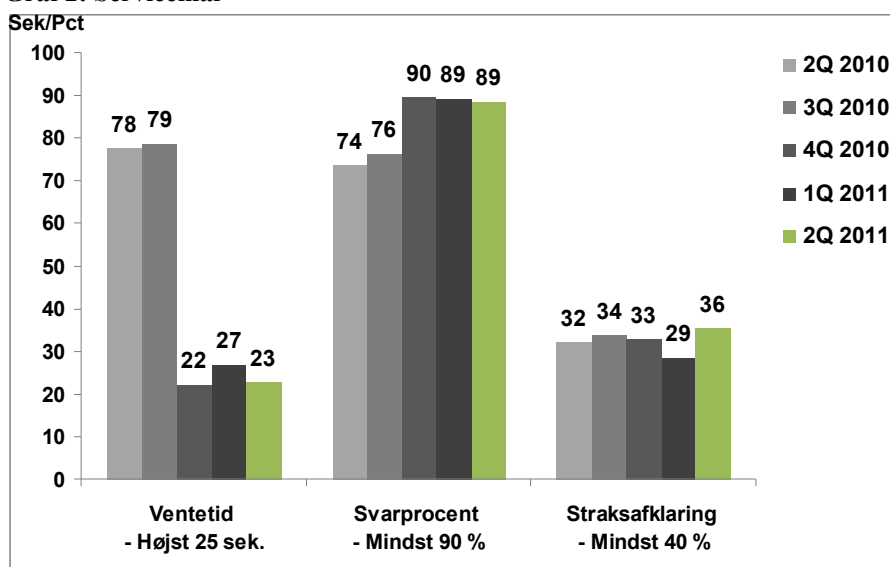
I 1. kvartal 2011 sås igen en stigning i antallet af kald, hvilket ikke var forventet, men kunne tilskrives hændelser som Kontaktcentret ikke havde kunnet tage højde for som fejl i skrivelser til borgerne og lign.

I 2. kvartal 2011 ses en forsættelse af stigningen i antallet af kald; dog mindre, men stigningen på 2,3 % svarer til 112 ekstra kald pr. dag sammenlignet med 2. kvartal 2010.

SERVICEMÅL

Figuren illustrerer udviklingen i Kontaktcentrets servicemål samt aktuelle status.

Graf 2: Servicemål



Graf 2 viser, at **ventetiden** er faldet fra 27 sekunder i 1. kvartal 2011 til 23 sekunder i 2. kvartal i 2011. **Svarprocenten** ligger uændret på 89 % i 2. kvartal 2011 sammenlignet med 1. kvartal 2011. Endelig er **straksafklaringen** steget fra 29 % i 1. kvartal 2011 til 36 % i 2. kvartal 2011.

Kontaktcentret har i 2. kvartal 2011 med en tilgængelighed på 89 % tilnærmelsesvist opfyldt målet om en svarprocent på 90 %. Ventetid på 23 sekunder opfylder servicemålet om en ventetid på under 25 sekunder, mens straksafklaringen på 36 %, på trods af en betydelig stigning, knapt opfylder målet om en straksafklaring på 40 %.

Kontaktcentret har i 2. kvartal 2011;

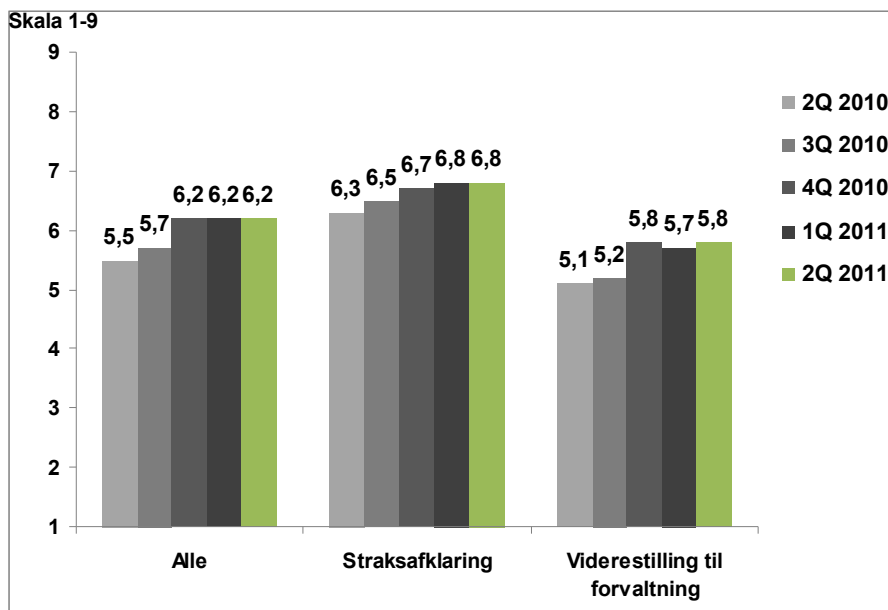
- Oplevet en forsat stigning i antallet af kald. Der ses en stigning på 2,3 %, svarende til 112 ekstra kald pr dag, og dette til trods er målet for tilgængeligheden tilnærmelsesvis opfyldt og målet for ventetiden opfyldt. Ligeledes er der sket en stigning i straksafklaringen af det samlede antal opkald.
- Arbejdet fokuseret på bemandingsplanlægningen, der har bevirket at Kontaktcentret på trods af stigningen i antallet af kald, har kunnet opfyldt målet om en ventetid på under 25 sekunder. Ligeledes har Kontaktcentret kunnet bemandingsplanlægge således at centrets fysiske flytning, der faldt sammen med månedsskiftet maj/juni, hvor der i forvejen er pres på telefonerne, ikke påvirkede servicemålene væsentligt.
- Haft fokus på straksafklaringen og brugt mange ressourcer på indholdsdelen og især medarbejdernes brug af videnstøttesystemet kviKken, der skal være med til at øge Kontaktcentrets straksafklaring. Dette har allerede i 2. kvartal 2011 haft effekt, da

straksafklaringen er steget fra 29 % i 1. kvartal 2011 til 36 % i 2. kvartal 2011. Der vil blive arbejdet videre med indholdsdelen, således at servicemålet om en straksafklaring på 40 % kan efterleves.

BORGERTILFREDSHED

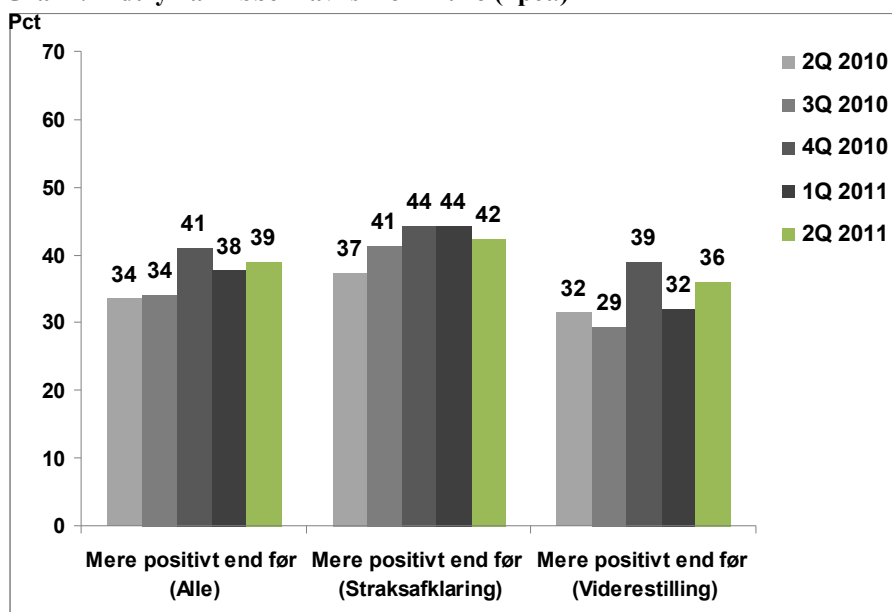
De kommende figurer illustrerer status på borgertilfredsheden sammenlignet med de fire foregående kvartaler.

Graf 3: Tilfredshed



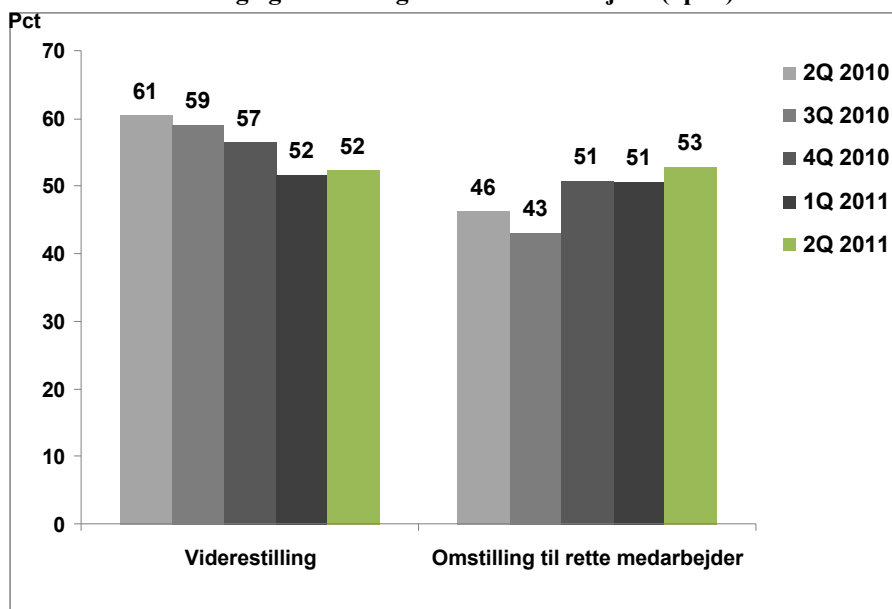
Graf 3 viser, at den overordnede tilfredshed med telefonservicen ligger status quo på 6,2 i 2. kvartal 2011 målt på en skala fra 1-9. Tilfredsheden for de telefonsamtaler, der afklares i Kontaktcentret, ligger generelt højere end tilfredsheden med de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til forvaltningerne.

Graf 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 Københavns Kommune. Andelen af dem der har fået et mere positivt indtryk af telefonservicen er steget fra 38 % i 1. kvartal 2011 til 39 % i 2. kvartal 2011.

Graf 5: Viderestilling og Omstilling til rette medarbejder (i pct.)



Graf 5 viser hhv. andelen af borgere, der er blevet viderestillet fra Kontaktcentret til en fagforvaltning, og hvor stor en andel der er blevet omstillet til rette medarbejder ved viderestillingen. Andelen af borgere, der er blevet **viderestillet**, ligger status quo på 52 % i 2. kvartal 2011, og andelen, der er blevet **omstillet til den rette medarbejder** er steget fra 51 % i 1. kvartal 2011 til 53 % i 2. kvartal 2011.

Opsummering

Kontaktcentret har i 2. kvartal 2011 med en tilgængelighed på 89 % tilnærmelsesvist opfyldt målet om en svarprocent på 90 %. Ventetid på 23 sekunder opfylder klart servicemålet om en ventetid på under 25 sekunder, mens straksafklaringen på 36 %, på trods af en betydelig stigning, knapt opfylder målet om en straksafklaring på 40 %.

Kontaktcentret har i 2. kvartal 2011 oplevet en forsat stigning i antallet af kald, hvorfor der er arbejdet fokuseret på at optimere bemandingsplanlægningen. Dette har bevirket at Kontaktcentret på trods af stigningen i antallet af kald, har kunnet opfyldt målet om en ventetid på under 25 sekunder. Kontaktcentret har haft fokus på straksafklaringen ved at tage videnstøttesystemet kviKKen i brug. Dette har allerede i 2. kvartal 2011 haft effekt, da straksafklaringen er steget fra 29 % i 1. kvartal 2011 til 36 % i 2. kvartal 2011. Kontaktcentret vil arbejde videre med at optimere indholdsdelen i kviKKen for at øge straksafklaringsprocenten.

Den generelle borgertilfredshed viser, at den overordnede tilfredshed i 2. kvartal 2011 ligger status quo sammenlignet med 1. kvartal 2011. Borgernes samlede indtryk af Københavns Kommune er steget, primært for de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til fagforvaltningerne, sådan at niveauet nærmer sig niveauet for de samtaler Kontaktcentret straksafklarer.