



Til Økonomiudvalget

28-04-2011

**Statusnotat for Kontaktcentrets servicemål og borgertilfredshed - 1. kvartal 2011**Sagsnr.  
2011-59333

Dette notat indeholder en status for servicemålene for Kontaktcentret samt præsenterer resultater for borgertilfredsheden i 1. kvartal 2011.

Dokumentnr.  
2011-304659**Resumé**

Kontaktcentrets servicemål er:

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

Sagsbehandler  
Anna Johansen

Kontaktcentret har i 1. kvartal 2011 forbedret servicemålene – og ligger på ventetid og svarprocent meget tæt på at opfylde dem. Det er vurdering at årsagen til at de ikke er opfyldt kan tilskrives hændelser som Kontaktcenteret ikke har indflydelse på. Hændelserne er beskrevet nedenfor. Servicemålet vedrørende straksafklaring er ikke opfyldt i dette kvartal.

	<b>Mål</b>	<b>1. kvartal 2011</b>
Svarprocent	90 %	89 %
Gennemsnitlig ventetid	25 sekunder	27 sekunder
Straksafklaring	40 %	29 %

Kontaktcentret var forberedt på at januar er den travlest måned på året (se graf 1, Q1 2010) og havde tilrettelagt bemanningen på telefonerne efter det. Der opstod desværre en uheldig hændelse, hvor der i uge 3-4 blev udsendt fejlagtige følgebrev fra KMD og SKAT i forbindelse med udbetalingen af børnefamilieydelse, hvilket medførte en del opkald fra fejlinformerede borgere. Desuden opstod der i januar en generel forsinkelse af bankoverførslerne fra Danske Bank til borgerne i forbindelse med udbetaling af boligstøtte, hvorfor Kontaktcentret modtog 50 % flere telefonhenvendelser end beregnet. Derfor faldt straksafklaringen markant. Ventetiden og svarprocenten blev dog næsten overholdt på trods af den ekstra belastning. Dette afspejler sig i en overordnet borgertilfredshed, som er status quo i 1. kvartal 2011 sammenlignet med 4. kvartal 2010. Borgernes indtryk af Københavns Kommune er dog faldet en smule ved de samtaler, der viderestilles fra Kontaktcentret til fagforvaltningerne.

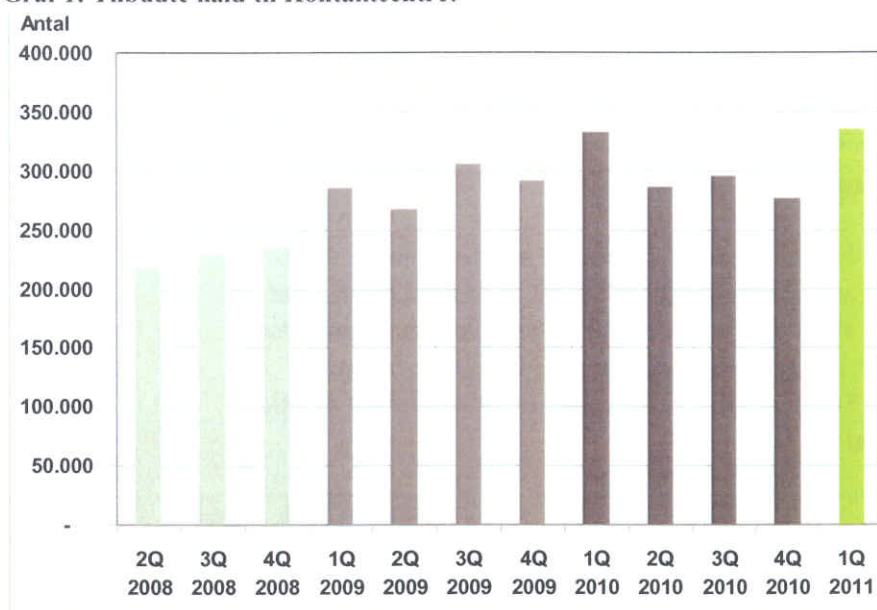
Kontaktcentret arbejder løbende på at tilpasse bemanningen, således at den svarer til henvendelsesmønstret hen over året. Til dette er der investeret i et nyt vagtplanlægningssystem, som vil betyde en bedre styring af bemanningen i forhold til det forventede antal telefonhenvendelser, således at målet for svarprocent også kan indfries i næste kvartal. Endvidere bruges der i Kontaktcentret mange ressourcer på indholdsdelen (svaret til borgeren), hvor

vidensstøttesystemet kvikKen er blevet implementeret. Systemet vil på sigt være med til at øge Kontaktcentrets straksafklaring samt give borgerne en korrekt og ensartet borgerbetjening.

## TELEFONHENVENDELSER TIL KONTAKTCENTRET

Figuren illustrerer udviklingen i antallet af telefonhenvendelser til Kontaktcentret.

Graf 1: Tilbudte kald til Kontaktcentret



Graf 1 viser sæsonudvikling i antallet af telefonhenvendelser til Kontaktcentret.

I de foregående statusnotater blev det 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.

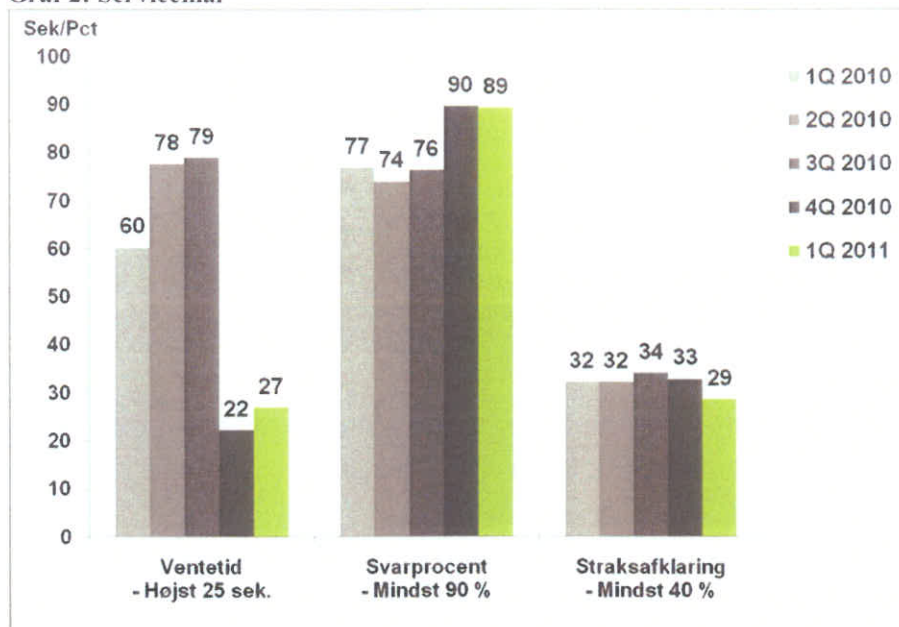
I 2. halvår 2010 ses et mindre fald sammenlignet med 2. halvår 2009.

I 1. kvartal 2011 ses igen en stigning i antallet af tilbudte kald, hvilket ikke var forventet, men det kan alene tilskrives hændelser som Kontaktcentret ikke har kunnet tage højde for. I uge 3-4 modtog Kontaktcentret 50 % flere telefonhenvendelser dels pga. fejl i de følgebrev som KMD og SKAT sendte ud i forbindelse med udbetalingen af børnefamilieydelse; og dels pga. en generel forsinkelse af bankoverførslerne fra Danske Bank til borgerne i forbindelse med udbetaling af boligstøtte.

## SERVICEMÅL

Figuren illustrerer udviklingen i Kontaktcentrets servicemål samt aktuelle status.

Graf 2: Servicemål



Graf 2 viser, at **ventetiden** er steget fra 22 sekunder i 4. kvartal 2010 til 27 sekunder i 1. kvartal i 2011. **Svarprocenten** er faldet fra 90 % i 4. kvartal 2010 til 89 % i 1. kvartal 2011. Endelig er **straksafklaringen** faldet fra 33 % i 4. kvartal 2011 til 29 i 1. kvartal 2011.

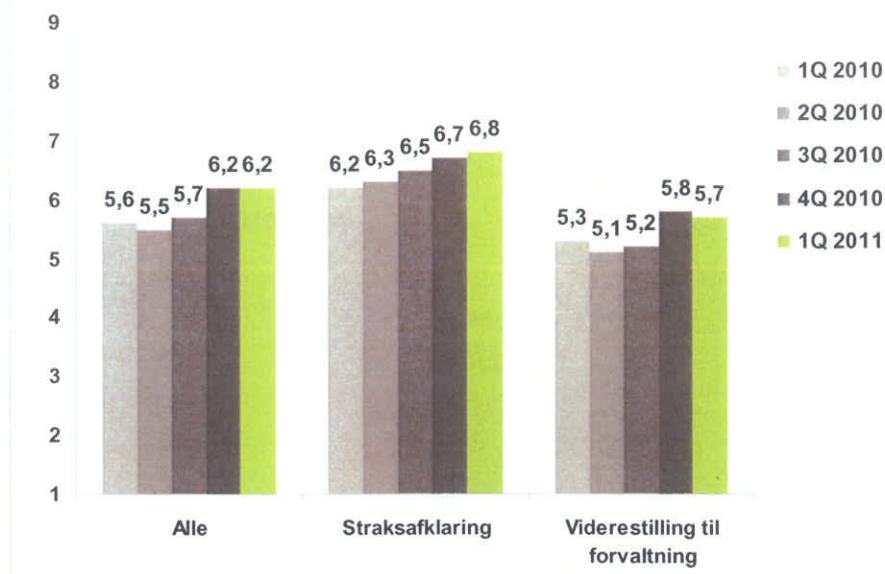
Den negative udvikling i de tre servicemål kan alene tilskrives den øgede kaldmængde i 1. kvartal 2011. I uge 3-4 modtog Kontaktcentret 50 % flere telefonhenvendelser dels pga. fejl i de følgebreve som KMD og SKAT sendte ud i forbindelse med udbetalingen af børnefamilieydelse; og dels pga. en generel forsinkelse af bankoverførslerne fra Danske Bank til borgerne i forbindelse med udbetaling af boligstøtte.

## BORGERTILFREDSHED

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

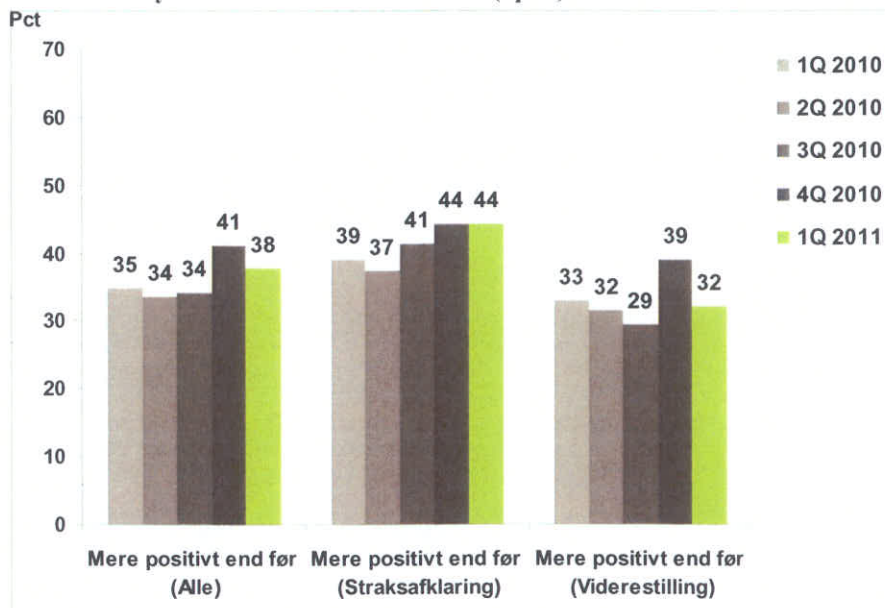
Graf 3: Tilfredshed

Skala 1-9



Graf 3 viser, at den overordnede tilfredshed med telefonservicen ligger status quo på 6,2 i 1. 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.

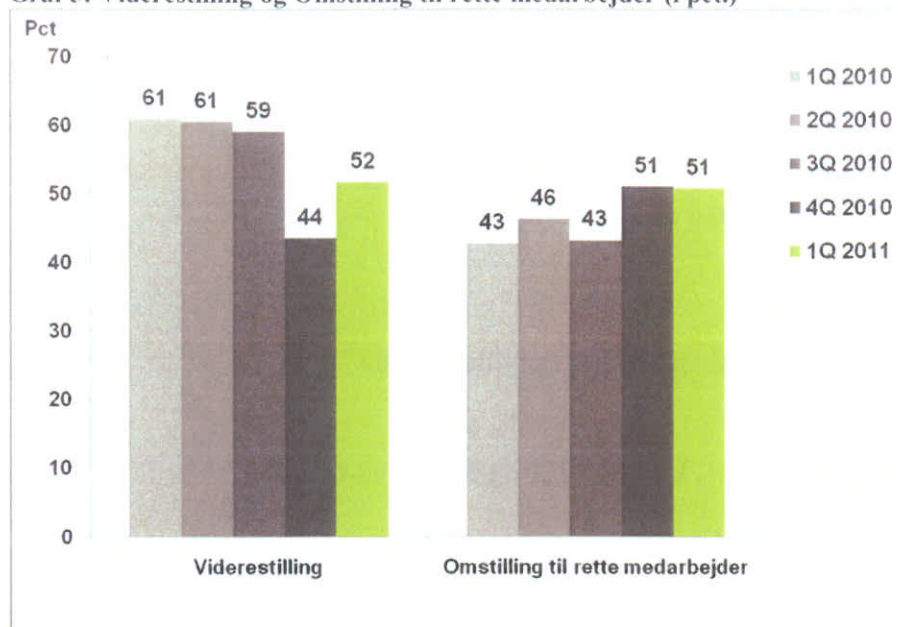
Graf 4: Indtryk af Københavns Kommune (i pct.)



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 faldet fra 41 % i 4. kvartal 2011 til 38 i 1. 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**, er steget fra 44 % i 4. kvartal 2010 til 52 % i 1. kvartal 2011, og andelen, der er blevet **omstillet til den rette medarbejder** ligger status quo på 51 % i 1. kvartal 2011.

### Opsummering

Kontaktcentret har i 1. kvartal 2011 opfyldt servicemålene for ventetid og svarprocent og ikke straksafklaringen. Det kan alene tilskrives hændelser som Kontaktcentret ikke har kunnet tage højde for. I uge 3-4 modtog Kontaktcentret 50 % flere telefonhenvendelser dels pga. fejl i de følgebrevs som KMD og SKAT sendte ud i forbindelse med udbetalingen af børnefamilieydelse; og dels pga. en generel forsinkelse af bankoverførslerne fra Danske Bank til borgerne i forbindelse med udbetaling af boligstøtte.

Den generelle borgertilfredshed viser, at den overordnede tilfredshed i 1. kvartal 2011 ligger status quo sammenlignet med 4. kvartal 2010 på trods af stigning i ventetiden. Borgernes indtryk af Københavns Kommune er faldet, men primært for de samtaler, hvor der viderestilles fra Kontaktcentret til fagforvaltningerne.

### Videre proces

Kontaktcentret arbejder løbende på at afpasse bemanningen, således at den svarer til henvendelsesmønsteret hen over året. Til dette er der investeret i et nyt vagtplanlægningssystem, som vil betyde en bedre styring af bemanningen i forhold til det forventede antal telefonhenvendelser, således at målene for de to servicemål hhv. ventetid og svarprocent indfries. Endvidere bruges der i Kontaktcentret mange ressourcer på indholdsdelen og især brugen af videnstøttesystemet kviKken, der på sigt vil være med til at øge Kontaktcentrets straksafklaring samt give borgerne en korrekt og ensartet borgerbetjening.

### Konklusion

Der er en forventning om, at Kontaktcentret opfylder alle tre servicemål i 2. kvartal 2011.

I skemaet ses resultatet for hele 1. kvartal 2011 og for 1. kvartal uden uge 3-4 samt mål.

	Mål	1. kvartal 2011	1. kvartal 2011 - uden uge 3-4
Svarprocent	90 %	89 %	90 %
Gennemsnitlig ventetid	25 sekunder	27 sekunder	25 sekunder
Straksafklaring	40 %	29 %	30 %