

Etableringen af tværgående kontaktcenter

Pixi-udgave vedr. projektet



Kort om projektet

Baggrund og formål med projektet

Etableringen af et tværgående kontaktcenter er politisk besluttet ifm. budgetaftalen 2024.

Formål med kontaktcenteret:

- At sikre høj kvalitet af den service borgerne får ved telefoniske henvendelser til kommunen, herunder korrekte **straksafklaringer** til borgeren.
- At sikre en **ensartet håndtering** af borgerhenvendelser på tværs af kommunen.
- At **frigive arbejdstid** i fagcentre, ved at mindske andelen af telefoniske afbrydelser, som skal håndteres i fagcentrene.
- At **realisere besparelsen** jf. budgetaftalen 2024.

Projektets forarbejde

Projektet har haft fokus på at gennemføre analyser vedr. udfordringsbilledet og potentialet ift. borgerens møde med LTK. Dertil er der blevet indsamlet erfaringer fra andre kommuner med lignende projekter.

Næste skridt

Projektet arbejder med løbende udvikling og implementering i bølger. CBAK vil være første center, der skal udarbejde nye arbejdsgange og vejledninger til kontaktcenteret.

Det forventes, at kontaktcenteret pr. 1/9 kan håndtere henvendelser for den første bølge – CBAK, CSO og CSI. De resterende centre vil efterfølgende implementeres løbende.

Projektet er forankret i Borgservice og har Direktionen som styregruppe.

Hvad skal kontaktcenteret kunne?

Straksafklaringer og lettere administrative opgaver

Baseret på andre kommuners erfaringer.

Kontaktcenterets primære opgave vil være at håndtere borgerhenvendelser ved bl.a. at:

- Vejlede ud fra faglige vejledninger (*som udarbejdes af/med fagcentre til selvbetjning.nu*)
- F.eks. slå borgere op i udvalgte fagsystemer
- Guide borgere til digital selvbetjning

Borgeren vil blive booket til tilbagekald fra fagcenteret, hvis henvendelsen har en kompleks eller særlig faglig karakter, hvor fagcentrene skal overtage henvendelsen.

Dertil skal kontaktcenteret håndtere lettere administrative opgaver på tværs af forvaltningen.

Kriterierne for henvendelser i kontaktcenteret baserer sig på andre kommuners erfaringer med kontaktcentre.

Fagcentre er fortsat fagligt anker!

Fagcentrene vil stadig have den faglige viden og ansvar – også ift. at klæde Kontaktcenteret på til at vejlede borgerne. Kontaktcentermedarbejderne vil være generalister, der kan guide borgere ud fra vejledninger (på selvbetjning.nu), som fagcentrene udarbejder i samarbejde med projektet.

Medarbejdere og afdelingsledere vil involveres aktivt under udviklingen af kontaktcenteret bl.a. i arbejdsgrupper til udarbejdelsen af nye arbejdsgange og vejledninger.

Efter idriftsættelsen af kontaktcenteret er der planlagt systematisk opfølgning og koordineringsmøder mellem fagcenter og kontaktcenter, for at sikre en struktur for samarbejdet.

Der er fokus på med koncerngrundlagets fokusområder - og særlig tæt koordinering med tovholdere for "Tæt samspil med omverdenen" og "God relevant digitalisering".

Implementeringsplan

Estimat for opgaveoverdragelse til Kontaktcenteret

