



# RAPPORT

**KONTAKTCENTER SAMT KOMMUNIKATIONS- OCH  
MARKNADSAVDELNINGEN**

## **Uppföljning av effekterna av kontaktcenter och Nya vallentuna.se**

Johanna Harling



**Vallentuna  
kommun**

## Innehåll

<b>Kontaktcenter .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Förstudie .....</b>	<b>1</b>
<b>2. En väg in .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1.1 Tillgänglighet, service och bemötande .....</b>	<b>1</b>
2.2 Verksamhetsutveckling .....	3
<b>2.2.1 Verksamhetssystem .....</b>	<b>3</b>
2.3 Effekter av Vallentunas Kontaktcenter .....	4
<b>2.3.1 Utvecklande arbetssätt med förvaltningarna .....</b>	<b>4</b>
2.4 Uppföljning .....	5
<b>Nya Vallentuna.se .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Nav .....</b>	<b>6</b>
3.1 Medborgarinflytande .....	6
<b>4. Effekter av Nya Vallentuna.se .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Uppföljning .....</b>	<b>8</b>
<b>Stärkt samarbete .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Arbetet framåt .....</b>	<b>9</b>
6.1 Planerade åtgärder.....	9

# Kontaktcenter

## Bakgrund

1:a september 2018 öppnade Vallentunas kontaktcenter efter en gedigen förstudie samt framtagande av ROSA- analyser (Rationell samOrdning av Service och Administration) tillsammans med kommunens förvaltningar och avdelningar. (Se bilaga 1 – förstudie kontaktcenter).

Tidigare hade Vallentuna kommun en klassisk reception med växel och mottagande av besök.

## 1. Förstudie

Under 2017-2018 genomfördes en omfattande förstudie som utvärderade kommunens arbete med tillgänglighet och bemötande utifrån best practice och benchmarking. Över 30 kommuner kontaktades i syfte att få fram just best practice inom dessa områden. Förstudien resulterade i ett uppdrag från kommunstyrelsen att införa ett kontaktcenter i kommunen.

Eftersom tillgänglighet och bemötande är högt prioriterat lyckades kommunen på ett år genomföra en omfattad förstudie, ta ett politiskt beslut att inför ett kontaktcenter, anställa och utbilda personal, analysera alla kommunens verksamheter med hjälp av ROSA- analyser (Rationell samOrdning av Service och Administration), bygga om lokaler samt få verksamheten i drift.

## 2. En väg in

Hjälptill självhjälp men vid kontakt med kommunen ska servicen vara av hög kvalitet i linje med antagen servicepolicy.

Kontaktcenter är vägen in i kommunen för våra kommuninvånare, företag och besökare. Kontaktcenter hanterar fem ingångskanaler; Besök, telefon, mail, chatt och delar av kommunens Facebook. På avdelningen samordnas även klagomål och synpunkter från kommuninvånare som sedan rapporteras till respektive nämnd.

### 2.1.1 Tillgänglighet, service och bemötande

Vallentuna kommun deltar varje år i SKRs servicemätning via telefon och e-post. Syftet med servicemätningen är att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunerna svarar på de frågor som ställs via både telefon samt e-post och inom vilka tidsramar frågorna besvaras.

Mätningen består av tre nyckeltal:

- Tillgänglighet telefoni med svar inom 60 sekunder
- Bemötande i telefon
- Tillgänglighet e-post med svar inom 24h

Servicemätningen pågår inom en period om 4- 5 veckor varav 108 frågor ställs via telefon samt 108 frågor via e-post.

### Resultat över tid

Nyckeltal/Indikator	2019 Vallentuna	2019 Andra kommuner	2018 Vallentuna	2017 Vallentuna
<b>Tillgänglighet telefoni med svar inom 60 sekunder</b>	85%	56%	83%	56%
<b>Bemötande; telefoni:</b>	93%	90%	91%	74%
<b>Tillgänglighet e-mail med svar inom 24h:</b>	100%	85%	98%	83%

År 2019 genomfördes mätningen på 126 deltagande kommuner. Helhetsintrycket och den samlade bedömningen för Vallentuna kommun är plats 9 av 126 kommuner där plats 1 är den kommun som ligger i topp i mätningen.

## Ambition

Kontaktcenters ambition framgent är att service, tillgänglighet och bemötande bör ligga på dessa nivåer för våra kommuninvånare och vi strävar hela tiden efter att bli bättre vilket hoppet om 2 % procentenheter mellan mätningen 2018 och 2019 för samtliga nyckeltal påvisar.

Kontaktcenter arbetare efter ”hjälp till självhjälp”, att vi ska kunna guida kund till rätt information på bland annat vallentuna.se, men vid kontakt med kommunen ska servicen vara av hög kvalitet i linje med antagen servicepolicy.

## 2.2 Verksamhetsutveckling

Inrättande av ett kontaktcenter bidrar till ökad kundnöjdhet genom uppföljning, utvärdering och förbättringsarbete. Då alla ärenden registreras i ett gemensamt ärendehanteringssystem är det enkelt att följa upp vilka typer av ärenden som är vanligt förekommande.

Kontaktcenter är även en viktig källa för att samla in kundernas synpunkter på kommunens service. Den här typen av information är värdefull för verksamhetsutveckling för både kontaktcenter och förvaltningarna.

### 2.2.1 Verksamhetssystem

Kontaktcenter registrerar samtliga telefonsamtal, mail och besök i avdelningens gemensamma ärendehanteringssystem Artvise. Flera avdelningar på socialförvaltningen, kommunledningskontoret och samhällsbyggnadsförvaltningarna använder delar av systemet (specialistwebben) för att flödet mellan kontakcenter och avdelningarna ska flyta på så bra som möjligt. Systemet ger en övergripande koll på hur många ärenden som hanteras på respektive avdelning, hur lång tid ett ärende tar samt avslutandegraden. Systemet minskar belastningen i telefon eftersom informationen kan sparas ner i systemet och hanteras löpande.

#### **Avdelningar som börjat använda specialistwebben i Artvise**

HR support (Kommunledningskontoret)

Internservice (Kommunledningskontoret)

IT-avdelningen (Kommunledningskontoret)

Bygglövsavdelningen (Samhällsbyggnadsförvaltningen)

Myndighetsavdelningen (Socialförvaltningen)

#### **Avdelningar som visat intresse att ansluta sig**

Avfallsavdelningen (Samhällsbyggnadsförvaltningen)

Stora delar av socialförvaltningen

## **2.3 Effekter av Vallentunas Kontaktcenter**

Resultatet i servicemätningarna 2018 och 2019 i jämförelse med resultatet år 2017 när kommunen hade en klassisk reception och växelfunktion visar att ett kontaktcenter är värdefullt för kunder i termer om bemötande, tillgänglighet och service samt att just detta upplevs bättre i och med införandet av kontaktcentret.

Denna positiva trend över tid och förbättringsarbetet fortsätter i Vallentuna. Kommunen som stort har blivit mer konsekvent gällande kvalitetsaspekterna tillgänglighet och bemötande vid bland annat rekryteringsannonser, introduktion för nyanställda samt i kompetensutvecklingen av våra medarbetare och chefer.

### **2.3.1 Utvecklande arbetssätt med förvaltningarna**

I och med införandet av kontakcenter har samtliga förvaltningar börjat arbeta mer med service, bemötande och tillgänglighet. Tillsammans med kontakcenter arbetar kommunen som stort med servicegarantier – en förväntad handläggningstid för samtliga ärenden som ligger utanför ROSA-analyserna.

Medarbetare i kommunen utbildas i service, bemötande och tillgänglighet via introduktion för nyanställda som innehåller ett pass på temat. På olika förvaltningsdagar behandlas ämnet och det erbjuds externa kurser för olika avdelningar som har kundnära kontakt. Vallentunas chefer har tillsammans tagit fram ett material - en service och bemötandehandbok som används av våra medarbetare inom kommunen.

## 2.4 Uppföljning

Uppföljning av ärenden och statistik sker två gånger årligen till kommunens ledningsgrupp, därefter som ett samlingsärende med en kommunövergripande rapport till kommunstyrelsen samt informationsärenden till respektive nämnd. Ärendet beskriver en rapport över året med antalet ärenden in från våra olika kanaler samt en analys av resultatet och även åtgärder kopplat till detsamma.

Resultatet på nämnds nivå analyseras och åtgärder presenterats för nämnden som får en bild över antalet ärendet kopplat till respektive verksamhetsområde samt antalet synpunkter och klagomål och handläggningstiden på detsamma.

Under 2018 och 2019 resulterade statistiköversynen i ett antal åtgärder:

- Riktade malltexter i synpunkts- och klagomålssystemet
- Projektgrupp med representanter från kontaktcenter samt samhällsbyggnadsförvaltningen för att process optimera Synpunkts- och klagomålssystemet
- Garantitider – en förväntad handläggningstid för ärenden som ligger utanför ROSA-analyserna
- Generell översyn på förvaltningsnivå över handläggningstider

### Erfarenheter - Onödig efterfrågan

Erfarenheterna som medarbetarna i ett kontaktcenter får är viktiga att arbeta vidare med och analysera. En hel del ärenden hade aldrig behövt komma till kommunen om vi ständigt förbättrar våra processer, till exempel "*Jag förstår inte blanketten...*", "*Jag förstår inte fakturan...*" eller "*Jag hittar eller förstår inte informationen*". Hade blanketten och fakturan varit tydliga från början hade frågorna kanske aldrig inkommit till kommunen. Med hjälp av analyser av olika former av statistik som finns i ett kontaktcenter kan medarbetarna således fånga upp processer som behöver förbättras.

# Nya Vallentuna.se

1:a september 2018 lanserades nya Vallentuna.se (Se bilaga 2 – underlag ny webbplats 2018).

## 3. Nav

Webbplatsen Vallentuna.se är en kommunens viktigaste plattform för service och kommunikation med våra invånare, näringsliv och andra kunder. Kommunens webbplats är navet i kommunens digitala kommunikation/tjänsteutbud och är en central pusselbit i digitaliseringsarbetet och Vallentunas riktning och vision.

Ambitionen för Nya Vallentuna.se var att förbättra kommunens service, tillgänglighet och effektivitet.

### 3.1 Medborgarinflytande

Användartester till nya tjänster till webbplatsen genomförs dels genom tester av tjänstepersoner men även genom tester gjort av medborgare. Vid större förändringar exempelvis införandet av e-tjänst kopplat till försörjningsstöd e-tjänst, användes metoderna best practice och bench marking.

Under den årliga Höstfesten har representanter från kommunikationsavdelningen intervjuat hur medboragen upplever webben och tagit till sig av synpunkterna.

Vallentuna kommun arbetar aktivt med medborgarinflytande och välkomnar synpunkter och förbättringsförslag på vårt utbud av service och tillgänglighet.

## Vision

**”Med mod att gå före skapar vi ett Vallentuna där människor och idéer växer”.**



## 4. Effekter av Nya Vallentuna.se

Effekterna av nya vallentuna.se är många:

- Stärkt Vallentunas varumärke och attraktionskraft i linje med Vallentunas riktning och vision
- Skapat bättre förutsättningar att marknadsföra de kommunala skolorna
- Enklare att snabbare att hitta rätt information och tjänster (bättre service)
- Erbjuder bättre och smartare funktioner för kontakt med kommunen (bättre service och minskad belastning på handläggare) genom chattfunktion på kommunens hemsida samt kontaktformulär som finns i sidfoten för snabbåtkomst till kommunens kontaktuppgifter.
- Gjort det möjligt att ta del av kommunens digitala service oavsett tid, plats och andra förutsättningar genom att webben är tillgänglig på alla typer av enheter; mobil, dator, surfplatta, Tv med flera samt är tillgänglighetsanpassad enligt WCAG.
- Skapat goda förutsättningar i arbetet med att digitalisera, automatisera och effektivisera kommunens verksamheter och tjänster ut till invånare, företag och andra kunder
- Underlättat för informationsägare och redaktörer att uppdatera innehållet på webbplatsen genom att webben har två redaktörsgränssnitt varav det ena är kraftigt förenklat.
- Ökat tillgängligheten och säkerheten på webbplatsen, nya Vallentuna.se får bra resultat i utvärderingar och testare som löpande görs gällande säkerhet och tillgänglighet.
- Skapat goda förutsättningar att kunna hantera en kraftigt ökad trafikmängd, t.ex. i samband med en kris eller IT-attack. Detta genom att Webbplatsen är resurssnål (caching, kodoptimering, mm) och delar inte server med andra IT-system/applikationer som riskerar att konsumera onödiga systemresurser. Det är möjligt att snabbt tilldela webbservern mer resurser för att möta en kraftig ökad trafik
- Effektiviserat utvecklingen av Vallentuna.se (minska tid, arbetsmängd och kostnad för fortsatt utveckling av webbplatsen). Nya Vallentuna.se är enklare och effektivare att utveckla då block-teknik används tillsammans med ett modernt ramverk (plattform för källkod).

## 5. Uppföljning

Kommunplanen som förklarar kommunstyrelsens och organisationens mål sätter hög vikt på service och bemötande. Kommunikationsavdelningen sätter såldes egna mål för Nya vallentuna.se år 2020 för att följa upp och ständigt förbättra hemsidan.

Systematiskt kvalitetsarbete genomförs genom mätningar i verktyget SiteImprove samt Webperf.

### Indikatorerna som utvärderas kvartalsvis:

Indikator	2019 Q4	2020 Q1	
Webbplatsen ska hålla hög kvalitet	<b>93</b> (84,1)* 2019-12-31	<b>96,2</b> (83,7)* 2020-03-10	*) Branschindex offentlig sector
Webbplatsen ska vara tillgänglighetsanpassad	<b>95,6</b> (71,2)* 2019-12-30	<b>98,8</b> (71,2)* 2020-03-10	
Webbplatsen ska tillhöra de 30 främsta kommunerna i verktyget Webperf.se	<b>2</b> (ej känt)** 2019-12-13	<b>1</b> (2,8)** 2020-03-06	**) Genomsnitt för kommuner
Innehållet ska vara korrekt och aktuellt		Delvis uppfyllt	
Innehållet ska vara målgruppsanpassat	-	Delvis uppfyllt-	
Det ska vara lätt att hitta information		Delvis uppfyllt	
Verksamheterna sidor ska ha mål och syfte		Ej uppfyllt	

# Stärkt samarbete

## 6. Arbetet framåt

Kontaktcenter samarbetar med alla förvaltningar i organisationen. Vallentuna.se är allas våra medarbetares webb och fylls på med innehåll av respektive innehållsägare med stöd från kommunikationsavdelningen.

Kontaktcenter som är vägen in i kommunen arbetar tätt med kommunikationsavdelningen för att kundbehovet ska speglas på webbplatsen samt att blanketter och tjänster ska vara lättåtkomliga och kundanpassade.

### 6.1 Planerade åtgärder

- **Tätare samarbete**  
Skapa rutiner för tätare samarbete där kommunikationsflödet mellan avdelningar håller och vi ständigt uppdateras.
- **Projekt Vallentuna.se**  
För att höja kvalitén på vallentuna.se med kundfokus har en projektgrupp startat som tillsammans kommer arbeta med att utveckla Vallentuna.se med representanter från, kansli och kommunikation. Träffar sker regelbundet under året.
- **Onödig efterfrågan**  
"Onödig efterfrågan" är ett gemensamt projekt som gynnar nya Vallentuna.se, men framförallt uppfylls kundbehovet.  
Vid årligt uttag av statistik, däribland onödig efterfrågan, prioriteras materialet av kommunikationsavdelningen för att öka kundförståelse och kundnöjdhet.
- **En gemensam plattform**  
Vallentuna.se är kommunens externa kommunikationsnav. Internt spelat intranätet den rollen. Ett utvecklingsarbete pågår i syfte att slå samman plattformarna. Därmed minskas administration och kommunikationen blir mer transparent. Detta förutsätter en utvecklad process där webben blir mer individuellt träffsäker.
- **Stärkt ägarskap av information**  
Systematik utvecklas för att underlätta för informationsägare att ta ansvar för sin information. Detta ska ske genom att varje sida på webben har sin sakägare och att denna får stöd, påminnelser och vägledning från kommunikations- och marknadsavdelningen.