

## Om Serviceförvaltningen

Serviceförvaltningens tillhandahåller administrativa tjänster till stadens förvaltningar och bolag. Uppdraget är att effektivisera stadens administrativa funktioner.



# Ett effektivt kontaktcenter som möter dagens behov.

Kontaktcenter, en avdelning inom Serviceförvaltningen i Stockholms stad behövde ett effektivare arbetssätt och en organisation som bättre kunde möta dagens krav på en modern kundtjänst. Hjälpen utifrån togs in för uppdraget och förändringar började ske.



Pro4u hittade rätt konsult i Agneta som är managementkonsult med stor erfarenhet av förändringsledning och som även har en bakgrund som kundtjänstchef.

### Kontaktcenters uppdrag och målbild

Kontaktcenters (KC) uppdrag är "Information och vägledning" till stadens stadsdelar och förvaltningar. Verksamheten informerar, ger support och vägleder stockholmarna inom allt från äldreomsorg till serveringstillstånd. KC består av fyra olika enheter och ett 80-tal servicehandläggare. Kontaktcenter består av fyra olika enheter och ett 80-tal servicehandläggare. Årligen hanteras cirka 450 000 ärenden.

Under de 10 år som de funnits har uppdrag och nya rutiner löpande lagts till. En enhetlig struktur och modell för dessa

uppdrag behövde skapas. Ansvarsfördelningen mellan KC och stadens beställande förvaltningar behövde förtydligas och återrapportering av statistik behövde bli bättre och enklare. Agneta ledde arbetet med att ta fram en målbild för hur KC kunde utvecklas vidare som en modern kundtjänst, men var även ett stöd under införandet.

Målbilden som togs fram resulterade i fyra utvecklingsområden:

- Inför en produktkatalog med tydliga åtaganden för uppdragsgivaren och Kontaktcenter
- Förenkla och enas om arbetssätt
- Uppdatera förvaltningsplanen för ärendehanteringssystemet där ledning får en tydligare roll som beställare
- Tydliggör roller och ansvar

Produktkatalogen togs fram och var ett sätt att tydliggöra tjänsterna som KC erbjuder. Den användes som stöd i kommunikationen med beställare. De fyra enhetscheferna genomförde ett stort antal kundmöten med beställarna och gick genom uppdragsbeskrivningar, avtal samt stämde av innehåll och åtaganden.

Till dessa möten hade tre enkla mallar tagits fram som stöd för samtalet:

- Ett dokumenterat gränssnitt, dvs. vem gör vad i olika ärenden, eventuella servicenivåer mm.
- Krav på uppföljning
- Styrmodell, olika frågor hanteras av olika roller i organisationen t ex budgetfrågor och löpande driftsfrågor

Detta var ett tidskrävande arbete men en väl investerad tid. Nu fick både kunden och KC en bättre bild av vad KC kan och ska erbjuda. Service till invånarna blir bättre om uppdragsgivaren är tydlig. Med mallarna kan KC guida och säkerställa att de svarar upp mot uppdragsgivarens behov.

Även den egna verksamheten blev effektivare då arbets-sättet i ärendehanteringssystemet sågs över för en enklare hantering.

Samtliga ärenden som hanteras av KC registreras i ärendehanteringssystemet KCH. I och med den nya produkt-katalogen och gränssnittet mot förvaltningarna kunde ärenderegistreringen i KCH förenklas. Servicehandläggarna registrerar nu bara det uppdragsgivaren efterfrågar. Detta blir också grunden för en förenklad och säkrare fakturering.

Även roller och ansvar inom KC tydliggjordes. Enhetschefernas roll som affärsansvariga är central och för de olika uppdragen finns sakkunniga svarsgruppsspecialister.



Marianne Hellstrand är Verksamhetschef på Serviceförvaltningen och beställare av uppdraget. Hon berättar hur projektet skapat förutsättningar för att få mer struktur i avtal, paketering av tjänster och hjälpt dem bli en bättre beställare för ärendehanteringssystemet.

*"Nu har vi ordning och kan bättre formulera krav och förstå vad vi behöver."*

Vi har internt både ökat samsynen och fått ökad förståelse för att vi har samma uppdrag även om vi inom de fyra enheterna svarar på olika frågor. Det är jätteviktigt för oss.

Agneta har ett okomplicerat förhållningssätt, är praktisk och jordnära vilket gör det enkelt att samarbeta. Hon går igång direkt och hittar förbättringsmöjligheter.

*"Det har varit konkret arbete hela tiden, även under analysdelen."*

Förbättringarna har vi jobbat med från första dagen vilket varit en stor fördel.

Jag tycker vi haft ett väldigt bra samarbete och hennes stora erfarenhet har varit till stor nytta. Nu har vi grunden för att ta arbetet vidare mot fler förbättringar.

## Framgångsfaktorer:

- ✓ Rätt val. Hjälp med var man börjar vilket dämpar frustationsnivå och stress
- ✓ Gemensam bild av nuläget så att man kan ge sig på rätt rotorsaker istället för det man tror ska göras
- ✓ Skapa struktur för tjänsterna genom produktkatalog. Detta möjliggjorde en tydlig dialog med kunden
- ✓ Bra stöd från ledningen
- ✓ Skapa vilja till förändring med bra kommunikation

### Pro4u-konsulten Agneta Jakobsson

Agneta får med stor energi och mycket drivkraft ditt komplexa projekt att gå i mål. Genom kombinationen av en framgångsrik linjechefs-karriär och en gedigen erfarenhet av förändringsarbete, kan hon hjälpa dig att mobilisera, fokusera och genomföra. Ofta i en kombination av utveckling av verksamheten – affärsmodell, organisation, processer – och införande av nytt affärskritiskt IT-stöd.

