

SPECIAL REPORT

Helsingborg Kontaktcenter er bedst i Sverige!



Foto: Anders Ebefeldt

I dag bor mere end 140 000 mennesker i Helsingborg - Sveriges ottende største kommune. Vigtige brancher i kommunen er IT, handels- og virksomhedsservice, fødevarer, logistik, lægemidler samt turist- og hotelbranchen. Helsingborg har en af Sveriges største færgenhavne og er et nationalt prioriteret logistisk knudepunkt for svensk industri. Helsingborgs kulturelle tilbud findes blandt andet på Dunkers Kulturhus, Helsingborg Koncerthus og Helsingborg Stadsteater. Seværdige udflugtsmål omfatter Sofiero Slot med sin slotshave og Fredriksdals friluftsmuseum. Mere information om fremtiden og om visionen "Helsingborg 2035" og byen kan findes på kommunens hjemmeside og på bloggen: helsingborg2035.se.

Sveriges kommuner og landsting placerer i en undersøgelse Helsingborg kontaktcenter på førstepladsen i tilgængelighed og modtagelse via telefon og e-mail. Kontaktcentret åbnede i 2013 med princippet om "En vej ind" – at beboerne skal kunne få hjælp og vejledning, uanset hvad sagen vedrører. I 2016 tog man imod omkring 206 000 sager, hvoraf fejlindberetninger udgør den største mængde. Disse håndteres ved hjælp af Infracontrol Online, som frigør tid og bidrager til den høje kvalitet på kontaktcentrets service.

Mellem oktober og december 2016 blev gennemført den årlige KKiK-undersøgelse i SKLs regi. I undersøgelsen måltes tilgængelighed, modtagelse og svar via telefon og e-mail hos landets kommuner. I målingen har Helsingborg kontaktcenter fået det bedste resultat af samtlige 190 deltagende kommuner.

- SKL har aldrig set så høje tal, når det gælder andelen af direkte svar på et enkelt spørgsmål via telefon, siger Lasse Strid ved SKL, i en pressemeddelelse.

Strålende resultat i SKLs undersøgelse!

Takket være SKLs servicemåling kan Helsingborg by sammenligne sig med de 190 andre involverede kommuner. SKL har to leverandører, der udfører målingen. Det firma, der gennemførte Helsingborgs måling, rapporterer 144 kommuners resultater i sin rapport. SKLs måling omfatter bl.a. disse kriterier, hvor Helsingborg fik følgende resultater:

- Andel, der modtager svar på e-mail inden for to dage: **100%**
- Andel, der kontakter kommunen over telefonen og får et direkte svar på et enkelt spørgsmål: **90%**
- Andel, der oplever en god betjening ved kontakt med kommunen: **90%**

- *Mine kolleger og jeg er tilfredse med resultatet. Før vi oprettede kontaktcentret fik beboere, der ringede, svar på deres spørgsmål i omkring 30 procent af tilfældene - tre år senere får 90 procent svar på deres spørgsmål. Det er resultatet af et hårdt og fokuseret arbejde, siger kontaktcenterchef Soraya Kabelele-Senya i en pressemeddelelse.*

Helsingborg ender også på førstepladsen, når det gælder helhedsindtrykket af den service man leverer.

- *Helsingborg by skal tilbyde den bedst mulige service til beboere, virksomheder og besøgende. Jeg ser resultatet i SKLs måling som bevis på, at vi er på rette vej, siger borgmester Palle Lundberg i en pressemeddelelse og tilføjer, at han er stolt af det arbejde, som Helsingborg kontaktcenter gør.*

Mange sager giver højere kvalitet af byens services

Helsingborg kontaktcenter åbnede i 2013 og bemandedes i dag af ca. 40 personer. I 2016 håndterede man her ca. 180 000 sager, hvoraf fejlindberetninger udgjorde den største sagstype.

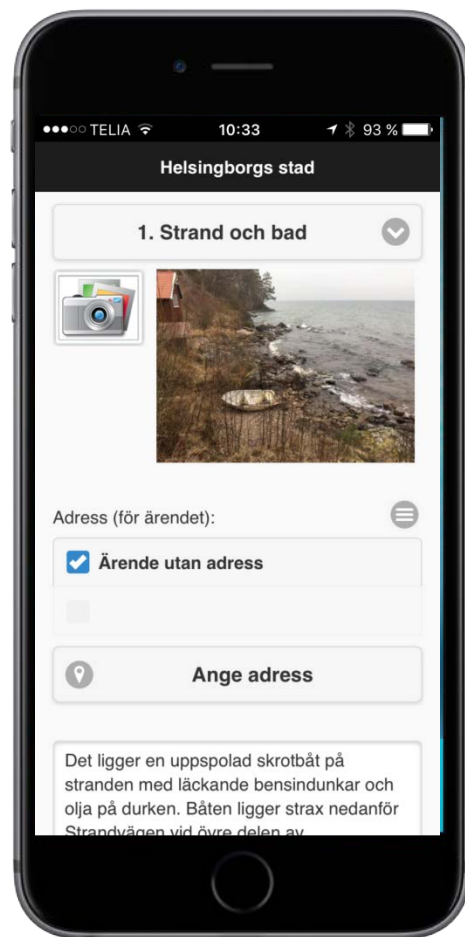
- *Antallet af fejlindberetninger er steget hurtigt, fordi vi markedsførte os som vejen ind for medborgerne, siger Johan Hammar, som er kommunal vejleder i Helsingborg kontaktcenter. At sende en fejlindberetning skal være så enkelt som muligt, for jo flere vi får, jo højere kvalitet kan vi holde på den kommunale service.*

Han beretter at appen "Ett bättre Helsingborg" blev nomineret til [eDiamond Awards 2016](#) og antallet af sager, som kommer ind ad den vej stadigt øges. I 2016 kom 8 514 af de totalt ca. 24 000 fejlindberetninger ind via appen.

Det store antal sager stiller store krav til sagsbehandlere, bestillere, entreprenører og til systemet. Men med hjælp fra Infracontrol Online har man været i stand til at forenkle og effektivisere hele processen fra beboeren sender fejlindberetningen til den entreprenør, som udfører arbejdet med at rette fejlene. Og hele vejen tilbage igen.

- *Opfølgningen og tilbagemelding til beboerne er en stor udfordring, når vi har så mange sager, siger Johan Hammar. Infracontrol Online har gjort det lettere for os, fordi entreprenører nemt kan rapportere og opdatere status for disse sager, og at vi har været i stand til at skabe en samlet automatiseret tilbagemelding.*

Johan Hammar siger også, at det er vanskeligt at dække alt, men med hjælp fra Infracontrol Online skabes tid til refleksion mellem hver sag, samtidig med, at man får mere tid til en god kundebejning. Desuden får både bestillere og entreprenører mere tid til at planlægge deres aktiviteter. Samlet set giver det en højere kvalitet i hele processen og muligheden for yderligere at forbedre servicen til beboere, virksomheder og besøgende.



Appen "Ett bättre Helsingborg"

Vil du vide mere?

Kontakt Johan Höglund 031 – 333 27 01, johan.hoglund@infracontrol.com