



Eskilstuna Kommun

Vision 80/20 Contact Center i medborgarnas tjänst

ETT KUNDCASE FRÅN ENGHOUSE INTERACTIVE

Översikt

ESKILSTUNA KOMMUN

Eskilstuna Kommun har nästan 100 000 medborgare och 9 000 anställda. Kommunens nämnder, förvaltningar och bolag tar emot ca 15 000 samtal per dag.

Sett till invånarantal kommer kommunen på femtonde plats av landets 290 kommuner. Det innebär att det är många människor som ska kunna nå ett stort antal förvaltningar, dagis, skolor, gymnasier och äldreomsorg.

98 242 invånare, 9 000 anställda

Eskilstuna Kommun har nästan 100 000 medborgare och en stor skara anställda, 9 000 närmare bestämt. Kommunen kommer på femtonde plats av landets 290 kommuner sett till invånarantal. Det innebär att det är många människor som ska kunna nå ett stort antal förvaltningar, förskolor, skolor, gymnasier och äldreomsorg.

Fler än 15000 samtal

Med smart schemaläggning hanterar sex rutinerade telefonister cirka 3 000 dagliga samtal till det officiella växelnumret. Kommunen har dock betydligt fler påringningar än så per dygn, någonstans mellan 12 000 och 15 000 samtal går utanför telefonistgruppen, till alla de direktnummer som angivits på bland annat www.eskilstuna.se och i vanliga telefonkataloger.

Att vara intertelekonsult

Hans Torsek arbetar som intertelekonsult på kommunen. En vanlig arbetsdag som intertelekonsult består bland annat av samtal från medarbetare som ringer och vill prata om hur man kan förhålla sig och förnya sig, för att förenkla telefonin och höja servicenivån. Med sin erfarenhet från telefoni, och kännedom om organisationen kan han föreslå fiffiga lösningar, nya verktyg och samarbeten enheter emellan.

“Det är en kostnadseffektiv lösning som går att bygga på i moduler, t.ex med contact center funktionalitet.”

Hans Torsek, Intertelekonsult
ESKILSTUNA KOMMUN

Val av lösning

- Kommunen utökade befintlig Vision 80/20 lösning med Contact Center.
- Upplysande köhantering i kommunens kundtjänster istället för upptagetton.
- Endast ett nummer ges numera ut av varje skola. Invånarna behöver bara lära sig ett nummer och samtalsdirigering med menyval kopplar samtalen rätt.
- Kundtjänsternas köer och agenter är enkla att förändra och anpassa i administratörsprogrammet.
- Kraftfull statistik för kvalitetsuppföljning på exempelvis svarstider och menyval.
- Akutmeddelande som aktiveras vid behov vid eventuella störningar
- Inspelning
- Röstbrevlådor och talsvar

Offentlig upphandling

Upphandlingen som berörde hela kommunens växelsystem, omfattade en uppgradering av växel, hänvisningssystem, talsvarssystem och contact center. Som vanligt när det handlas med offentliga medel, skattepengar, görs det enligt principen för offentlig upphandling och i det här fallet var det en ganska komplex upphandling med många delar och mycken teknik. En noggrann process som tog kommunen ett par, tre månader och sköttes av kommunens upphandlingskontor och tekniskt sakkunniga.

De kriterier som vägde tyngst i upphandlingsunderlaget var det faktum att kommunen haft Vision 80/20 talsvarssystem (VIP 2000) som stödsystem för hänvisningen i många år och har goda erfarenheter av detta. "Det är en kostnadseffektiv lösning som går att bygga på i moduler, t.ex. med contact center funktionalitet." berättar hans Torsek. "När det var dags att ta nästa steg i utvecklingen av växel och service var det naturligt att fortsätta med och utöka de produkter vi redan använde och var nöjda med."

Den interna utvullningen av Vision 80/20 Contact Center föregicks av intern marknadsföring från oss på vår avdelning – interntele – där vi föreslagit olika lösningar för olika kommunala verksamheter. Det har varit väldigt enkelt att övertyga enheterna om förträffligheten av Vision 80/20 Contact Centre.

Samtalsdirigering med menyval

De som haft störst nytta av samtalsdirigeringen (tryck 1 för A, tryck 2 för B) är skolor och förskolor. Där går man ut med ett centralt telefonnummer per enhet och inringande knappar sig sedan via menyval vidare till de olika klasserna, avdelningarna, personer eller funktionerna.

Enkel administration

När det gäller Vision 80/20 Contact Center, har vi det på ett tiotal ställen där man har en mindre eller större kundtjänst. Fördelen är att det är så enkelt att administrera att man kan göra en permanent funktion för många agenter eller en liten grupp som kopplas upp vid ett akut behov.

Många fördelar för invånarna

Kommuninnevånare upplever funktionen med talsvar, menyval och köhantering positivt eftersom man bara behöver lära sig ett nummer till en skola/förskola. Kundtjänsternas köhantering är bättre än att mötas av upptaget och i kösvaret kan man få information om alternativ eller fullständig information om eventuella störningar som håller på att åtgärdas.

Vision 80/20 Contact Center

- Telefon och växeloberoende
- Webbaserad
- Samtal, chatt, e-post och SMS
- Inspelning
- Statistik: chatt, e-post och samtal
- Schemalagda statistik rapporter
- Tidsbokad callback
- Frågeformulär
- Akutmeddelanden
- Enkelt att lägga till köer och agenter
- Menystyrning
- Flexibel kö- och ärendehantering
- Lätt att ändra samtalsstyrning
- Prioritering av köer och agenter
- Spela enkelt in egna röstpromptar
- Öppet- lätt att integrera med

Teknik underlättar dialogen

Något intertelexkonsult Hans Torsek verkligen vill trycka på är att man inte ska snöa in på kommunikation från dator till dator, utan komma ihåg att mänsklig kontakt är oöverträffad. Tekniken ska underlätta dialogen mellan individerna, inte utesluta den. Telefonkommunikationen glöms lätt bort i vår strävan efter digitala, självgående kommunikationslösningar. Men alla är inte med på den resan. Alla är inte i framkant rent tekniskt utan behöver få prata sig fram till rätt process, via en telefonist.

Statistik och uppföljning

Ute på de olika enheterna är man mest av allt intresserad av svarstiden. Ofta har man med en svarstid i relation till servicenivån. Hans själv säger sig ha mest nytta av att se hur många val de som ringer in gör. Det är information han använder för att få hela "telefoniresan" så stringent som möjligt. Slå ihop, lägga till eller ta bort de valmöjligheter som erbjuds. Och berättar vidare: Våra kommunala bolag Energibolaget och Fastighetsbolaget använder Vision 80/20 Contact Center med goda erfarenheter både vad det gäller funktionalitet och statistik. Jag vet att Energibolaget har god nytta av de som kallas stormmeddelande, ett förinspelat meddelande som kommer direkt när man ringt upp, exempelvis "Strömavbrott för underhållsarbete, Storgatan i dag mellan 13 och 15". De som ringer för att felanmäla, vet då direkt hur det ligger till.

Framtid

När det gäller framtiden ser vi att vi kommer fortsätter utvecklas med de funktioner vi har i dag. Vi tittar även på Avayas UC-lösning som bygger på vår växelplattform med en Microsofts Lync-koppling för chatt, videokonferens och dokumentdelning.

TDC som partner

TDC är vår partner i Eskilstuna, den som föreslagit lösningen, sålt och implementerat. Joachim Regné, ansvarig hos TDC, berättar: "Den här upphandlingen var en uppgradering och utveckling av befintligt system, och vi hade i samråd kommit fram till vilka delar som behövdes för att öka tillgängligheten i deras contact center-miljö." Eskilstuna kommun är en trogen kund, jag har jobbat med dem sedan 2007. Vi ses vanligtvis varannan månad, och förutom dessa möten har regelbunden kontakt med tre, fyra personer från både deras telefongrupp och it-avdelning. Det är en nyfiken och lättsam kund, vårt samarbete är stimulerande och lärorikt även för mig som kundansvarig säljare.

Om Enhouse Interactive

Enhouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.

Läs mer på www.ensembleinteractive.se

