



KØBENHAVNS KOMMUNE

Københavns Borgerservice

Frontoffice

NOTAT

24-03-2014

Sagsnr.
2014-0059806

Dokumentnr.
2014-0059806-1

Sagsbehandler
Ina Corydon

Til direktionen KFF

Kommissorium for Borgerkontakt og Digital Innovation

Borgerne, brugerne, tilflytterne og turisterne

Hver dag har vores enhed direkte daglig kontakt med kommunens borgere eller brugere, tilflyttere fra ind- og udland, erhvervslivet samt besøgende i vores hovedstad. De har en lang række behov, som vi hjælper dem med at løse eller sørger for, at de bliver guidet videre til rette sted. Vi vil gerne gøre det endnu lettere for borgerne eller virksomhederne at finde information eller finde vej rundt i kommunens mange events, services og kulturtilbud. Med fusionen af KFF og Københavns Borgerservice har vores enhed med éet - en bredere kontaktflade og mulighed for at give en mere målrettet og sammenhængende service.

Forvaltningen og Kommunen

Enheden er dels et kontaktcenter dels en enhed med digitale kompetencer og styrker. Det betyder at vi har en række kanaler, som vi bruger i mødet med borgerne. Hjemmeside, chat, telefon, Instagram, Facebook, Twitter, skærmdialog og mail er vores værktøjer. De giver en unik mulighed for at sammentænke kontakten med borgerne den daglige opgaveløsning i institutionerne på nye måder. Men vi er også forvaltningens forlængede arm, når det gælder digitalisering. Vi driver her både den daglige drift af systemer samt er samarbejdspartner ift. KS. Men derudover er vi ikke mindst ansvarlig for at drive den digitale udvikling sammen med institutionerne.

Som fælles indgang på disse kanaler for kommunens borgere og virksomheder er vi med til at understøtte ikke kun KFF men også de seks andre forvaltningers opgaveløsning. Evnen til at samarbejde på tværs både internt i kommunen og eksternt til resten af Danmark bliver helt afgørende for vores evne til at være afsæt for mere vækst og understøttelse af KK som Metropol - herunder højne kendskabet til de mange events, som brander byen.

Effekt og værdiskabelse

Digitalisering og telefoni er områder, som inden for de seneste år har skaffet kommunen markante besparelser. Vi vil tilbyde en platform, hvor forvaltningen såvel som kommunen til stadighed optimerer arbejdsprocesser internt eller i samspil med københavnerne. Vi vil fortsat præsentere oplæg og analyser (business cases), hvorved midler kan frigives til andre opgaver eller nye indsatsområder.

Hovedopgave

Enhedens hovedopgave bliver at skabe værdi for kommunens borgere og virksomheder samt forvaltningens institutioner. Dernæst handler

Kontaktcenter

Nyropsgade 1
1602 København V

Telefon
2036 3914

Mobil
2036 3914

E-mail
BJ9C@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009809971

www.kk.dk

det om at få bundet den daglige sikre drift på de mange kanaler sammen med den digitale udvikling og projekthåndteringen både på tværs af KFF og KK. Dernæst vil vi fokusere på følgende:

- Understøtte udviklingen af det Digitale Bibliotek.
- Udnytte Kontaktcentrets kanaler til bedre branding af byens events
- Sætte barren højt og gå nye veje for borgerkommunikation
- Fokus på telefonen som både byens og borgernes telefon. Med andre ord være *indgangen* til kommunen.
- Etablering af et forretningsteam, som kan rykke ud til institutionerne eller de øvrige forvaltninger indenfor vores kerneopgaver, hvorved vi hjælper dem med at gøre deres opgaver enklere og mere effektive: Digitale medier, Telefoni og Digitalisering
- Introducere og modne nye sociale medier eller teknologier, så borgerne har de mest optimale kanaler at henvende sig på, samt at vi udnytter ny teknologi til bedre og mere effektiv service.
- Udnytte den samlede organisering af web og sociale medier til at få en skarpere Københavner profil
- Sørge for sikker og stabil drift på de enkelte kanaler, da borgene er afhængige af kontakten med kommunen. Derudover samarbejder vi løbende og indgår aktivt i kommunens beredskab.

Forvaltningen har i visionen opstillet en række pejlemærker, som vi vil indarbejde i det daglige arbejde. Enheden har især en vigtig rolle når det gælder om at åbne byen *via tillid og tilgængelighed*. Her kan de mange kanaler bindes sammen, så de tager denne dimension på sig og får det foldet bedre ud end i dag. Men det drejer sig også om, hvordan vi i den daglige dialog på vores mange kanaler konkret sætter borgeren og kulturlivet i centrum. Når det gælder fremme af en fælles attraktiv københavneridentitet kan man igen udnytte de sociale medier mere målrettet til at understøtte *involvering og frivillighed*. Derudover vil vi arbejde for at finde en platform for at borgerne reelt kan være med til co-creation ift. digitale løsninger. Det sidste pejlemærke vedr. vækst og udvikling gennem *kreativitet & digitalisering* bliver en af enhedens kerneområder. Dels ved at understøtte institutionernes behov for udvikling og dels gennem dialog med disse at udnytte de mange kreative kompetencer, som findes i KFF. Det betyder, at vi danner et team – Borgerkommunikation, der understøtter arbejdet hermed, og som samtidig med skal være i øjenhøjde med borgernes behov.

Tydelig digitaliseringsprofil

Samlingen af digitaliseringskompetencer, telefonikompetencer, borgerkommunikation, systemejerskab/administration fra både KFF og KBS giver forvaltningen nogle helt andre muligheder for at drive

en fælles digital udvikling. Men for at opnå en virkelig slagkraftig enhed mangler der dog en række teknologiske kompetencer.

I dag har kommunen ingen kompetencer vedr. udvikling af Apps til mobile enheder. Overgangen fra almindelige mobiltelefoner til avancerede smartphones og andre mobile enheder fx tablets – sker med eksplosiv fart både hos borgerne og internt i kommunen. Behovet for løsninger til disse enheder er tilsvarende stigende – og ikke mindst vores borgere, brugere eller turister har en klar forventning om, at vi tilbyder disse løsninger. Med frigivelsen af NemID til mobil brug her i sommeren 2014, bliver dette sat under yderligere pres, da man hermed endelig kan udvikle mobile selvbetjeningsløsninger. Vi bør selv kunne udvikle løsninger løbende i stedet for at købe dem dyrt hos konsulenter. Derudover går udviklingen stærkt indenfor brugen af open source og big data. Det er teknologiske tilgange som dels bringer data i spil på en bedre måde over for borgere og virksomheder og dels koster mindre at udvikle.

Mål for 2014

Enheden har – foruden de allerede fastsatte mål for Kontaktcentret og Digitalisering - sat sig følgende mål for 2014:

- Sikre at KK får 80% af sine borgere over på Digital Post inden årets udgang.
Note: Digital Post er et projekt med høj risikoprofil. Det gælder både ift. pressedækning, politisk bevågenhed og ift., at en ekstern leverandør på samme tid skal få danskerne over digital post. Løsningen kan gå ned, dokumenter kan gå tabt samtidig med, at løsningen internt i kommunen rulles ud over et par måneder. Vi har dette projekt, som vores topprioritet i 4. kvartal 2014.
- Sikre at kommunens 22 enheder med call-center løsning får den ny fælles løsning rullet ud rettidigt og i sikker drift.
Note: Vi har også dette projekt, som vores topprioritet i 4. kvartal 2014, eftersom borgerne skal kunne ringe ind til kommunen.
- Løsning til Borgeroverblik udviklet og implementeret i Kontaktcentret, hvorved samtale tiden nedsættes med 5% på telefonkaldene.
- Deltagelse og drift af minimum 3 innovationsprojekter.
- Udarbejdelse og implementering af følgende styringsdokumenter: Driftsstyringskoncept for Kontaktcenter, systemer og telefoni, Projektstyringskoncept for innovationsprojekter, Strategi for Sociale medier – internt i forvaltningen samt på tværs af kommunen.

Inddragelse af institutioner

Vi foreslår derfor følgende organisering:

Rådgivende panel for it og digital innovation

- Panelet drives af enheden ved Thomas Vinther
- Deltagere er 6-8 repræsentative institutioner
- Møder afholdes hver 2. måned
- Formål:
 - Orienterer om vigtige tiltag fra KS
 - Input vedr. daglig IT
 - Status på tværgående projekter eller initiativer
 - Et tema tages op og gennemgås
 - Forslag til nye projekter.

Snitflader andre enheder/forvaltninger

Vi får en række snitflader i vores daglige opgaveløsning, som vi klart skal have beskrevet:

- Sekretariat & Presse
Her drejer det sig om koordination vedr. intern kommunikation og pressehåndteringen, når vi sidder med resten af den eksterne kommunikation – borgerkommunikationen.
- Strategi & Økonomi
Her er der tætte bånd til Citizen-programkontoret og udbudsjuristerne. Sidst men ikke mindst arbejdet med det tværgående effektiviseringsprogram, Det Fælles Projektråd og business case-beskrivelser.
- Service & Forandring
Her er der i dag forankret projekter, som dels projektledes af Digitalisering dels er sat i drift i Kontaktcentret. Der er et tæt samspil ift. Bølgeplan 3+ 4 og Digital Post, som skal følges tæt.
- Borgerservice, Vækst og Internationalisering
Kontaktcentret er første kontaktled for International House på telefonen (3366 1000) og dette samarbejde skal udvikles yderligere. Dertil kommer der til at være et tæt samspil på borgerservice-området ift. Bølgeplan 3+ 4 og Digital Post, som skal følges tæt.
- Fremtidens bibliotek
Systemejerskabet af biblioteksløsningen ligger hos os, hvorfor der vil være et tæt dagligt samarbejde. Udviklingen af biblioteksområdet skal vi understøtte, afdækningen af hvad vi skal levere er sat i gang.
- Fritid Kbh.
Branding af kommunens events kan vores enhed understøtte, hvorfor samarbejdet allerede er skudt i gang.

Med ansvaret for kommunens hjemmeside og indgangen på de andre kanaler – dvs. mail, telefon og sociale medier har vi en række forpligtelser og samarbejder, som vi fortsat skal drive. På tværs af

kommunen afvikler vi pt. en række tværgående store digitale projekter.

Samarbejde eksterne interessenter

Enheden har flere eksterne interessenter, som vi mødes med eller skal levere input til. Det drejer sig om KL, Digitaliseringsstyrelsen, 6-by samarbejde mv.