

# KØBENHAVNS BORGERSERVICE

## DIGITALT TILGÆNGELIG BORGERSERVICE FOR ALLE KØBENHAVNERE

77 FLEMMING DITTO

BORGERSERVICECHEF, KFF  
KØBENHAVNS KOMMUNE

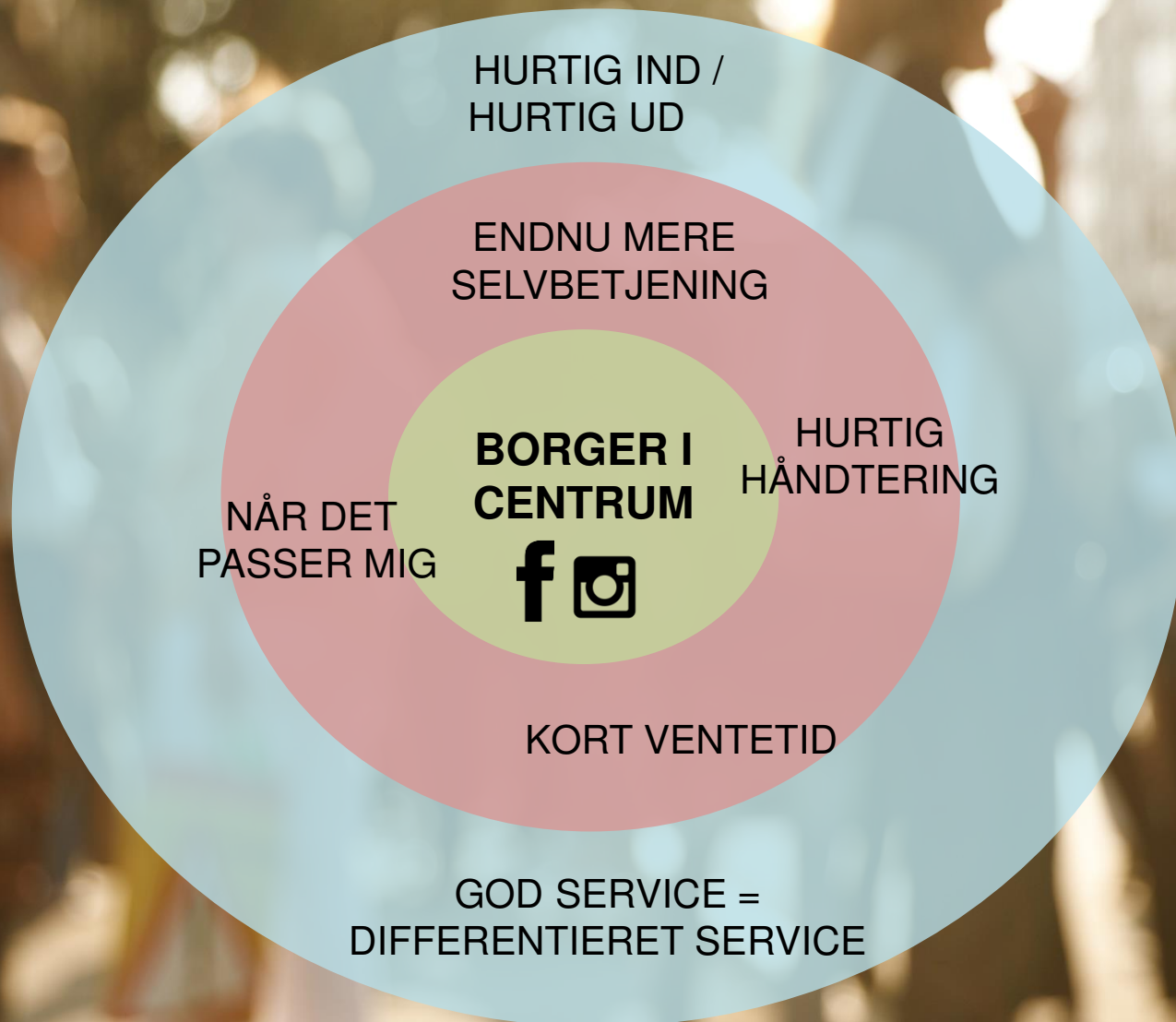
2020



# NY STRUKTUR FOR BS PÅ PLADS

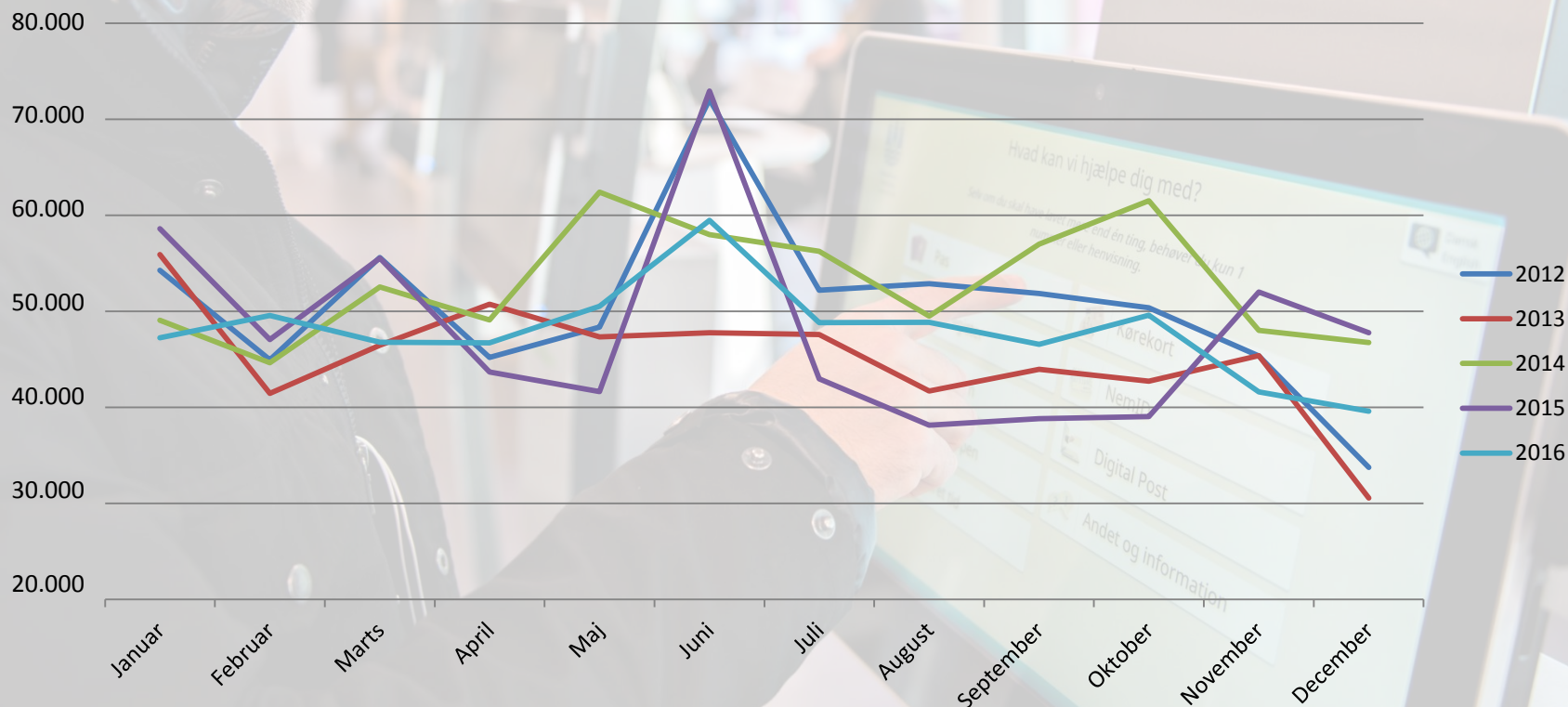
- Det går faktisk godt 😊
- Vi er lokalt dér, hvor københavnernes er!
- Københavnerne er glade for, at vi er der!
- BS på BIB håndterer i dag 50 % af alle henvendelser og 98 % af opgaveportefølje
- Udfordringer i forhold til at mestre hele opgaveporteføljen.

# BORGERNES FORVENTNING TIL OS

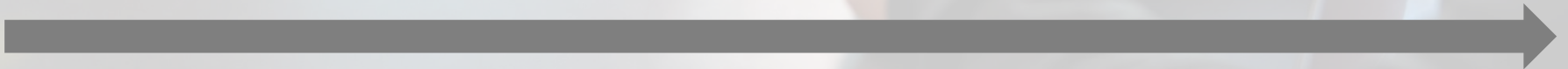
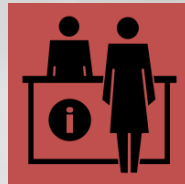




# HENVENDELSESMØNSTER



# BORGERREJSE I 'GAMLE' DAGE





# BORGERSERVICE - 2017 til 2020

Teste tidsbestilling, Smart kø og visiterings-system

Fortsat fokus på service i mødet med borgerne

Skærmservice en del af BS-struktur

Afdække hvor der er potentiale for automatisering

Nyfortolkning af 'selvbetjening'

Automatisering modnet og videreudviklet

Næste generation af selvbetjening: Borgerserviceudbud

Implementering af BS-platform til effektivisering af arbejds gange

Lige adgang og tilbud til udsatte og ældre borgere

2017

2018

2019

2020

# 3 OVERORDNEDE INDSATSOMRÅDER

## Mere jævnt henvendelsesmønster

- Bedre forventningsafstemning med borgerne
- Tidsbestilling på alle kanaler – telefon, www og fremmøde  
knap 15% af alle henvendelser i HNG er via tidsbestilling

## Nyfortolkning af selvbetjening

- Smart visitering – borgerne visiterer sig direkte i kø, straksekspedition eller ud af døren. Knap 15% i sidste kategori
- Selvbetjening på ny måde. F.eks. biometrioptag, med robotbistand, som efterfølgende blot verificeres af medarbejder.

## Automatiserede opgaveløsninger

- Udvikling af ny borgerserviceplatform. Optimere arbejdsgange

fra flere enkelte i mange fagevetemer til ét klik i platform

BORGERSERVICE  
ONLINE  
BOKSEN

BOB





# VISION FOR SKÆRMSERVICE

2020

## Version 1.0

To bokse  
Èn ydelse  
pr. boks

## Version 2.0

Flere  
bokse

Flere  
steder i  
byen

Med  
flere  
ydelse

**Version 3.0**  
Èn boks, flere  
steder, der  
kan alt

2016

2017

2020



**FYSISK  
BORGERSERVICE-  
INDGANG**



**BORGERSERVICE  
ONLINE BOKS  
(BOB)**



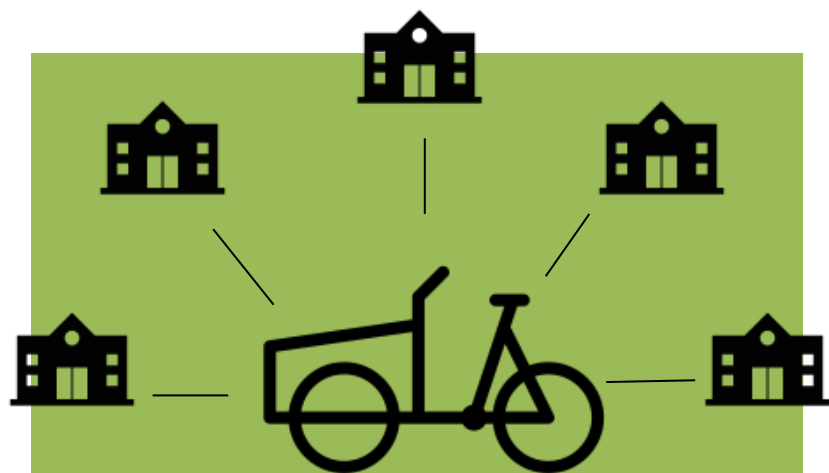
**MOBILT BORGER-  
TEAM**

# BORGERSERVICE ANNO

0000 0



# LIGE ADGANG FOR ALLE



## MOBILT BORGERTEAM

(MÅLGRUPPE: UDSATTE OG ÆLDRE BORGERE)



DIGITAL  
POST... HVAD

??

?



## LIFESKILLS TIL UNGE

(PRIMÆR MÅLGRUPPE: 15-18-ÅRIGE)

# UDVIKLINGSPROJEKT I KBS ...





# KONTAKTCENTERKOMPETENCE

- SITUATIONEN IDAG



KK'S  
KONTAKTCENTER



3366



JOBCENTER  
KBH



PARKERING



VIRKSOMHE  
DSTEAM



BORGER.DK  
(1881)



TVÆRKOMMUNAL  
T SAMARBEJDE?

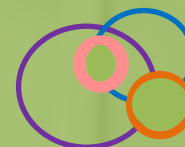
# FREMTIDENS KONTAKTCENTER



FÆLLESOFFENTLIGE  
KOMPONENTER



FLERE MULIGHEDER  
FOR SAMARBEJDE PÅ  
TVÆRS?



KVANTUM



BIBLIOTEK?  
K?



PAS /  
KØREKORT?

ANDET?



DU ER  
EN GOD  
KOLLEGA  
HK

DANMARKS  
BORGERSERVICE

??



# KØBENHAVNS BORGERSERVICE

## TAK FOR ORDET

**FLEMMING OTTO**

**CHEF, KØBENHAVNS BORGERSERVICE**

**TLF: + 4011 7656**

**EMAIL: [FLO@KFF.KK.DK](mailto:FLO@KFF.KK.DK)**