

KØBENHAVNS BORGERSERVICE

DIGITALT TILGÆNGELIG BORGERSERVICE FOR ALLE KØBENHAVNERE

77 FLEMMING ØSTO

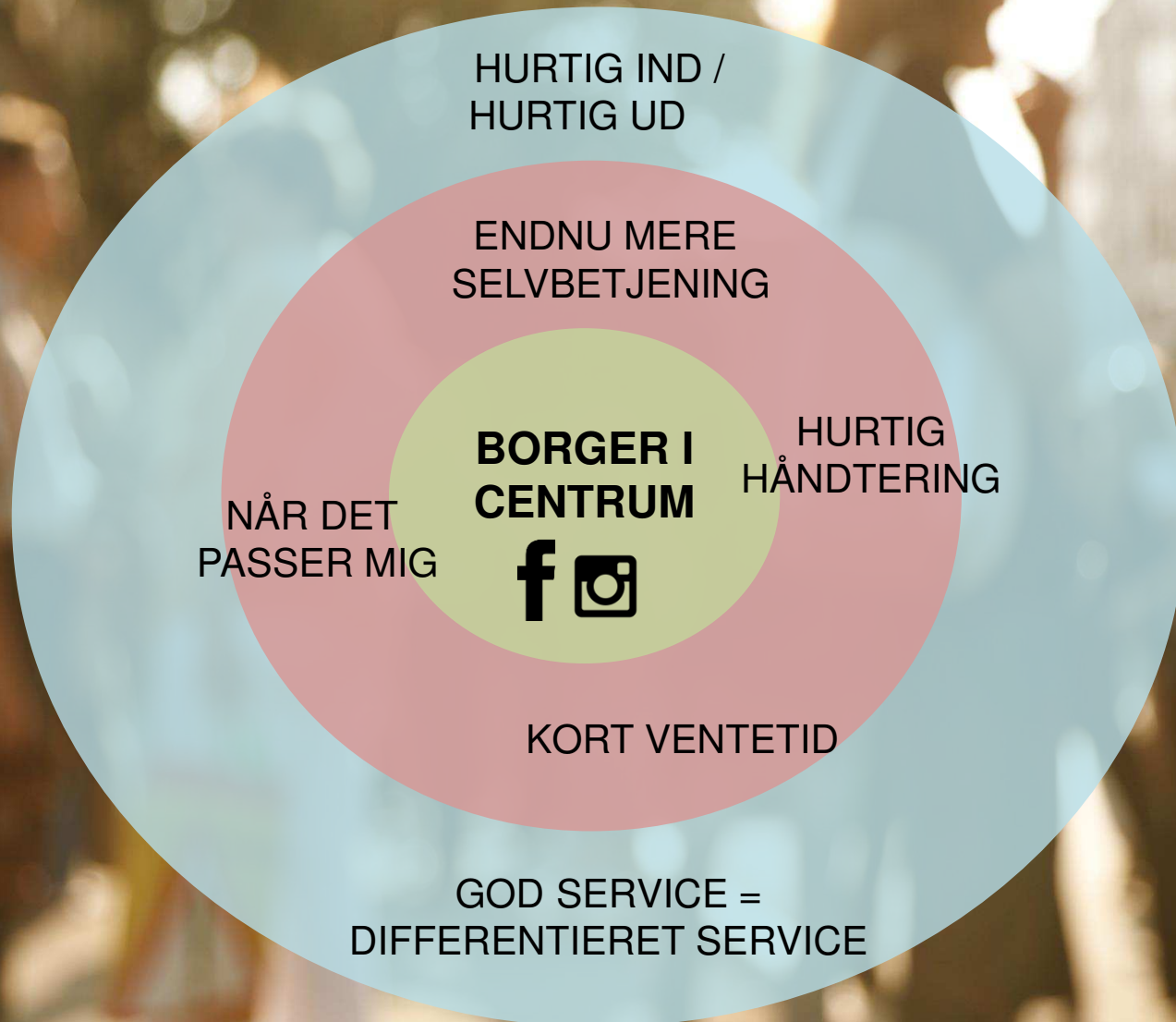
BORGERSERVICECHEF, KFF
KØBENHAVNS KOMMUNE

2020

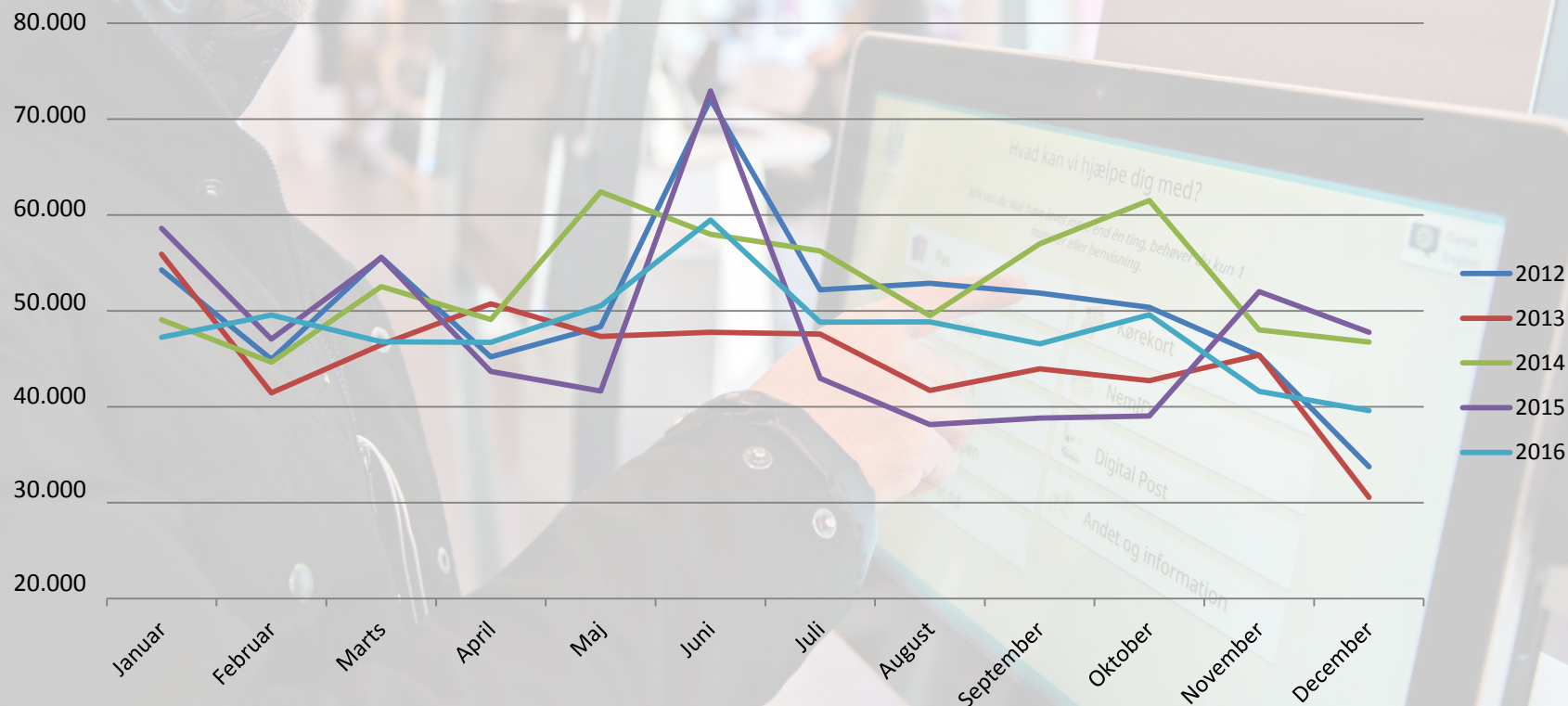
NY STRUKTUR FOR BS PÅ PLADS

- 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.

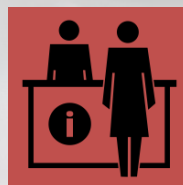
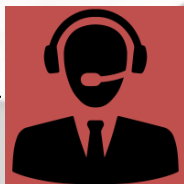
BORGERNES FORVENTNING TIL OS



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'

Automatiserin
g modnet og
videreudviklet

Næste generation
af selvbetjening:
Borgerserviceudb
ud

Implementering
af BS-plattform til
effektivisering af
arbejdsgange

Lige adgang og tilbud til udsatte og ældre borgere

2017

2018

2019

2020

3 OVERORDNEDE INDSAT SOMRÅDER

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, strakse ekspedition eller ud af døren. Knap 15% i sidste kategori
- Selvbetjening på ny måde. F.eks. biometrioptag, med robot-bistand, som efterfølgende blot verificeres af medarbejder.

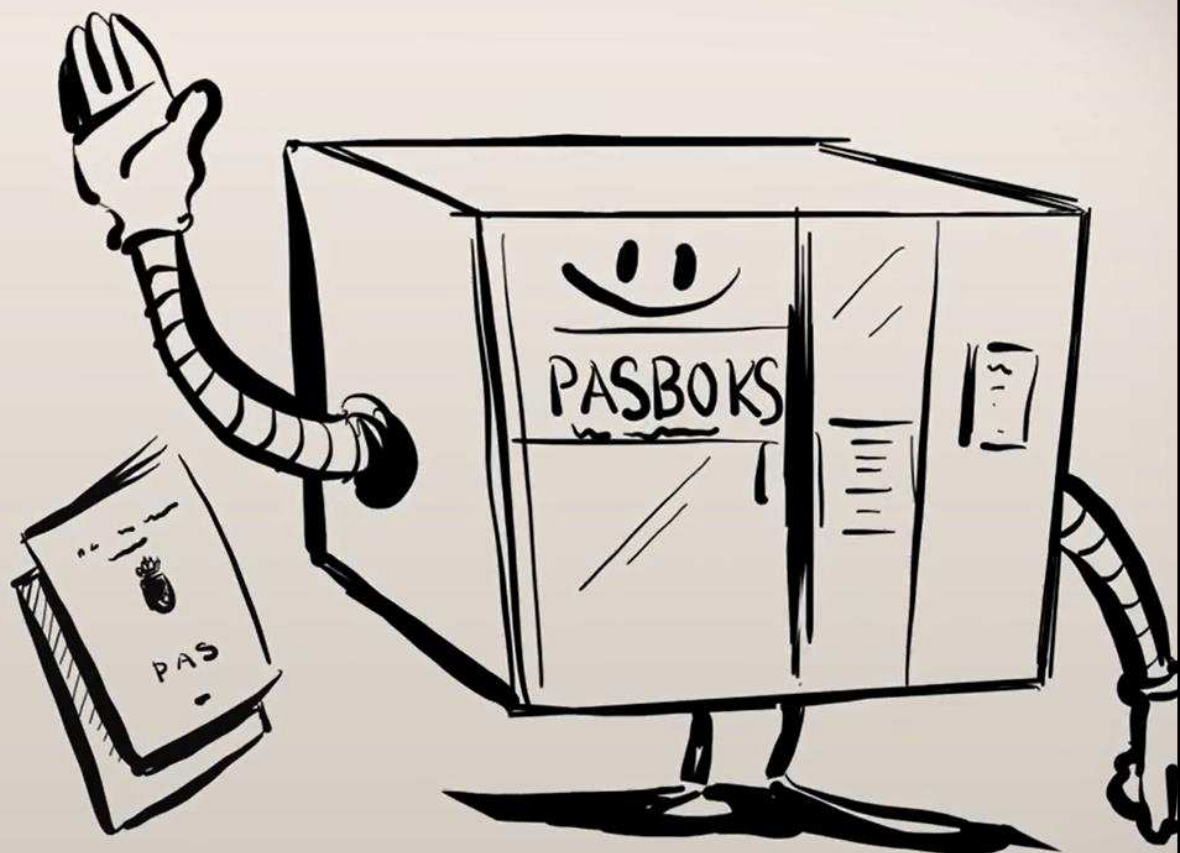
Automatiserede opgaveløsninger

- 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
ydelser

Version 3.0
Èn boks, flere
steder, der
kan alt

2016

2017

2020



**FYSISK
BORGERSERVICE-
INDGANG**



**BORGERSERVICE
ONLINE BOKS
(BOB)**

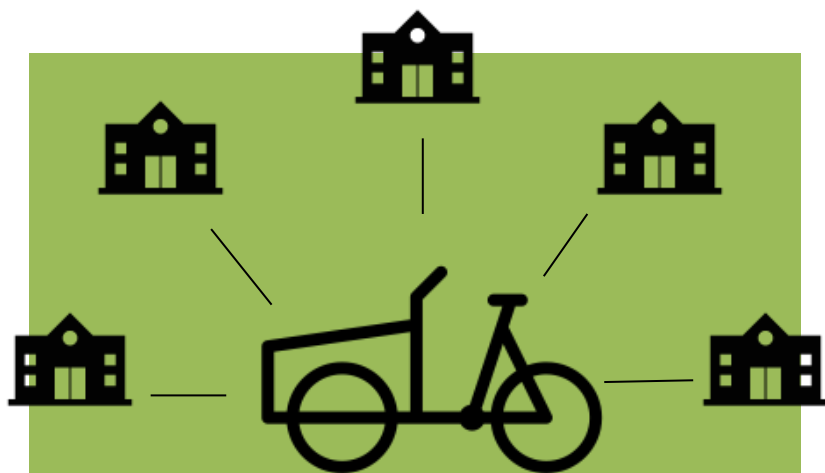


**MOBILT BORGER-
TEAM**

BORGERSERVICE ANNO

00000 0

LIGE ADGANG FOR ALLE



MOBILT BORGERTEAM

(MÅLGRUPPE: UDSATTE OG ÆLDRE BORGERE)



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?

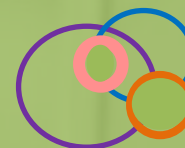
FREMTIDENS KONTAKTCENTER



FÆLLESOFFENTLIGE
KOMPONENTER



FLERE MULIGHEDER
FOR SAMARBEJDE PÅ
TVÆRS?



KVANTUM



BIBLIOTEK ?



PAS /
KØREKORT?

ANDET?



DANMARKS
BORGERSERVICE
??

KØBENHAVNS BORGERSERVICE

TAK FOR ORDET

FLEMMING OTTO

CHEF, KØBENHAVNS BORGERSERVICE

TLF: + 4011 7656

EMAIL: FLO@KFF.KK.DK