



08-05-2015

## **Til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Sagsnr.  
2015-0030682

### **Svar på spørgsmål stillet i forbindelse med behandlingen af indstilling om samarbejdsaftale med Kontaktcenteret**

Dokumentnr.  
2015-0030682-9

I forbindelse med udvalgets behandling den 20. april af en kommende samarbejdsaftale med Kontaktcenteret blev der spurgt til en forklaring på ændringen i straksafklaringsmålet fra 65 til 60 pct., samt hvad det vil koste, at opnå en tilgængelighed på 95 pct. Forvaltningen har indhentet svar på spørgsmålene fra Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Sagsbehandler  
Rikke Kallesøe Bøg  
Raecke

#### **Ændret opgørelsesmetode for straksafklaring**

I forbindelse med indgåelse af samarbejdsaftalen i efteråret 2012 blev der aftalt et mål om 65 pct. straksafklaring. Målet blev aftalt med udgangspunkt i niveauet for den straksafklaring, der havde været i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens (BIF) eget call-center.

Det har vist sig, at straksafklaring i det tidligere call-center og Kontaktcenteret opgøres forskelligt. Det er årsagen til at målet ændres.

Kontaktcenteret måler straksafklaring som den andel af de besvarede kald, som indgår på hovednummeret, som håndteres med det samme, og som ikke bliver stillet videre ud i BIF. I det tidligere call-center trak man nogle omstillinger ud af beregningen (interne omstillinger i call-centeret), hvilket betød en højere straksafklaring end i Kontaktcenterets beregningsmodel.

#### **Øget tilgængelighed**

Kultur- og Fritidsforvaltningen, Kontaktcenteret, vurderer, at en tilgængelighed på 95 pct. i forhold til 92 pct. vil koste 2,5 årsværk.

Kontaktcenteret har fokus på følgende faktorer: Antal besvarede telefonhenvendelser, ventetid på at komme igennem, samtaleid og efterbehandlingstid (fx udarbejdelse af et telefonnotat). Sættes disse faktorer i forhold til de ønskede servicemål, er det muligt at beregne, hvor stort et ressourcetræk, der skal anvendes medarbejdermæssigt for at kunne leve op til målene. Hvis der skrues op for tilgængeligheden – dvs. antallet af samtaler, der skal besvares – skal der anvendes flere ressourcer på at sidde klar ved telefonerne.