



## UDVALGSINDSTILLING med sagsfremstilling

ØU 240/2006

### Etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter

#### INDSTILLING

Økonomiforvaltningen indstiller,

at Økonomiudvalget sender forslaget vedr. etablering af et callcenter for erhvervslivet kaldet Københavns Erhvervskontaktcenter i høring i de stående udvalg og i Københavns Erhvervsråd

#### RESUME

Som et nyt element i Københavns Kommunes erhvervspolitik med det formål specielt at forbedre betjeningen af virksomhederne i Københavns Kommune foreslår Økonomiforvaltningen, at Københavns Erhvervskontaktcenter etableres som et callcenter, der skal fungere som én indgang til alle kommunens forvaltninger, understøttet af en webfacilitet mhp. elektronisk selvbetjening på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

Callcenteret skal primært forestå kvalificeret viderestilling af henvendelser til den relevante fagenhed i kommunen, udlevere blanketter og tilhørende vejledninger samt yde information.

Københavns Erhvervskontaktcenter består fysisk dels af medarbejdere med særlige erhvervskompetencer i Borgerservicecentrene, dels af udvalgte medarbejdere i forvaltningerne.

Åbningstidspunktet for Københavns Erhvervskontaktcenter forventes at blive primo 2007.

Formålet er, at virksomhedernes indgang til kommunen bliver mere tilgængelig og overskuelig.

Borgerservicecentrene skal i tilknytning til callcentret kunne tilbyde en begrænset personlig betjening af erhvervshenvendelser, primært udlevering af blanketter m.m.

**Indstilling fortsat**

Københavns Erhvervskontaktcenter er et *supplement* til de eksisterende indgange i de enkelte forvaltninger. Med etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter bliver der derfor ikke flyttet kompetencer mellem kommunens forvaltninger.

Call-centret vil have en overordnet styringsfunktion for den løbende sikring af kvaliteten af betjeningen af virksomheder, der henvender sig til kommunen, herunder dimensionering af kapaciteten til at modtage henvendelser og dermed sikre omgående ekspedition af opkald. Call-centret vil med behørig menustyring og støtteværktøjer også kunne varetage let sagsbehandling.

Parallelt med arbejdet med etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter bliver området ”Erhverv” på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) restruktureret, så det bliver mere brugervenligt, herunder skabes der mulighed for at sende ansøgninger o.l. elektronisk. En vedvarende udvikling af web-faciliteterne er en afgørende forudsætning for implementering af én indgang for erhvervslivet til kommunen.

Det foreslås, at service- og resultatmål vedr. kundetilfredshed ift. tilgængelighed, web-kvalitet, imødekommenhed og fagligt udbytte løbende forelægges Københavns Erhvervsråd.

Etableringsomkostninger dækkes af Økonomiudvalgets rammer for 2006, mens driftsudgifterne fra primo 2007 dækkes af de berørte udvalgs økonomiske rammer.

Da etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter vil omfatte alle forvaltningers kontaktflade med virksomhederne foreslås det, at nærværende indstilling sendes i høring i fagudvalgene. Desuden foreslås høringen udstrakt til også at omfatte Københavns Erhvervsråd med det formål at få inddraget interessenternes synspunkter.

## **SAGSBESKRIVELSE**

### *Baggrund*

Som et nyt element i Københavns Kommunes erhvervs politik og med det formål specielt at forbedre betjeningen af virksomhederne i Københavns Kommune foreslår Økonomiforvaltningen, at Københavns Erhvervskontaktcenter etableres som et call-center, der skal fungere som én indgang til alle kommunens forvaltninger, understøttet af en webfacilitet mhp. elektronisk selvbetjening på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

Københavns Erhvervskontaktcenter skal sikre, at byens virksomheder får en hurtigere og mere smidig betjening, når de henvender sig til kommunen, og med højst én viderestilling kan blive bragt i forbindelse med den relevante enhed i kommunen.

Nedenfor fremgår at-punkterne og indholdet i Økonomiforvaltningens kommende indstilling vedr. etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter, som foreslås

**Indstilling fortsat**

sendt i høring i de stående udvalg og Københavns Erhvervsråd:

**at** Københavns Erhvervskontaktcenter - Én Indgang til kommunen for erhvervslivet - etableres som et callcenter med formål, målgrupper, ydelser og funktionsgrundlag som beskrevet i nærværende indstilling, med forventet åbning primo 2007

**at** Københavns Erhvervskontaktcenter består dels af medarbejdere med særlige erhvervskompetencer placeret i Borgerservicecenterstrukturen til at modtage og videresende henvendelser, dels af udvalgte medarbejdere i fagforvaltningerne til besvarelse af henvendelserne og egentlig sagsbehandling, samt en særlig webfacilitet på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

**at** der til etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter afsættes 4 mill. kr. i 2006, som dækkes af Økonomiudvalgets bevilling, IM-funktion 6.62.3,

**at** driftsudgifterne på 2,5 mio. kr. årligt i 2006 pl/niveau startende fra primo 2007 dækkes indenfor de berørte udvalgs økonomiske rammer.

Den overordnede styringsfunktion for callcentret i form af løbende at sikre kvaliteten af betjeningen af virksomheder, der henvender sig til kommunen, herunder dimensionering af kapaciteten til at modtage henvendelser, og dermed sikre omgående ekspedition af opkald, varetages af Københavns Borgerservice

Callcentret skal primært forestå kvalificeret viderestilling af henvendelser til den relevante fagenhed, udlevere blanketter og tilhørende vejledninger samt yde information.

Desuden skal Borgerservicecentrene i et begrænset omfang kunne tilbyde personlig betjening ved erhvervshenvendelser, primært i form af udlevering af blanketter til brug ved ansøgninger.

Samlet skal dette give virksomhederne en mere tilgængelig og overskuelig adgang til kommunen, således at virksomhederne ikke får oplevelsen af "at blive sendt rundt". En afgørende forudsætning for dette er imidlertid, at forvaltningerne gensidigt vil være i stand til at servicere og guide virksomheder, der henvender sig vedr.

## Indstilling fortsat

flere forhold på én gang.

Da etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter vil omfatte alle forvaltningers kontakthjælpsordning med virksomhederne foreslås det, at nærværende indstilling sendes i høring i fagudvalgene. Desuden foreslås høringen udstrakt til også at omfatte Københavns Erhvervsråd med det formål at få inddraget interessenteres synspunkter.

### *Formål og målgrupper*

Målgruppen for Københavns Erhvervskontaktcenter er alle de københavnske virksomheder. Kunderne i Københavns Erhvervskontaktcenter forventes ofte at ville være den mindre virksomhed / iværksætteren, der f.eks.:

- ønsker at drøfte en række forhold vedr. et forestående projekt, men ikke kan overskue, hvor man skal henvende sig,
- ønsker bistand mht. afklaring, hvordan sygedagpenge, kontanthjælpsordninger m.m. kan håndteres,
- skal have fornyet tilladelser til udendørsservering, alkoholbevilling, erhvervspareringslicens o.l.
- ønsker rådgivning ifm. nye forretningsmæssige tiltag eller aktiviteter, der fordrer en aktiv dialog med kommunen, f.eks. udendørs arrangementer

Københavns Erhvervskontaktcenter indgår i følgende prioriterede kanal-strategi for erhvervslivets henvendelser, hvor virksomhederne kan:

- 1) betjene sig via elektronisk selvbetjening på [www.kk.dk](http://www.kk.dk)
- 2) ringe eller maile til Københavns Erhvervskontaktcenter med henblik på enten direkte kvalificeret vejledning eller viderestilling
- 3) kontakte ekspert i fagforvaltningen, når sagen vedrører faglig sagsbehandling eller myndighedsafgørelser.

Det vil være en afgørende forudsætning, at web-betjening vedvarende udvikles. For dette skal der derfor opstilles kvalitetsmål, f.eks. at alle blanketter skal kunne besvares elektronisk, at der er vejledning for disse samt oplysning om, hvor man kan henvende med sig spørgsmål.

### *Ydelser og funktionsgrundlag*

## Indstilling fortsat

Københavns Erhvervskontaktcenter er et *supplement* til de eksisterende indgange i de enkelte institutioner, som skal gøre kontaktfladen så nem og overskuelig som muligt.

Med etableringen af Københavns Erhvervskontaktcenter lægges der ikke op til, at der skal flyttes kompetencer vedr. sagsbehandling mellem kommunens myndighedsenheder, da al sagsbehandling foretages af medarbejdere i den relevante forvaltning.

Parallelt med etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter bliver området ”Erhverv” på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) restruktureret, så det bliver mere brugervenligt. Dette omfatter bl.a. at den digitale indgang på [www.kk.dk](http://www.kk.dk) kommer til at afspejle de behov og brugssituationer, som erhvervslivet, særligt iværksættere og små virksomheder, har, når de er i kontakt med Københavns Kommune. Der skal endvidere linkes til andre relevante hjemmesider såsom EVU’s portal, Virk.dk, Skat.dk m.m.

Der vil ved tilrettelæggelsen af Københavns Erhvervskontaktcenter blive lagt vægt på følgende:

- et velfungerende call-center med tilhørende støtteværktøjer, der via en avanceret menustyring skal kunne bringe virksomheden i forbindelse med den relevante enhed i kommunen
- serviceorienteret betjening, hvor virksomhederne mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, samt et højt fagligt niveau
- henvisninger til relevante enheder / sagsbehandlere skal være ud fra et ”jeg finder ud af hvem du skal tale med og får vedkommende til at ringe” tilbud
- feedback i form af oplysning om kontaktperson, svartid etc.
- støtteværktøjer udarbejdet til kundebetjeningen, bl.a. i form af vejledningsmanualer mhp. at facilitere ekspedition af forskellige henvendelsestyper
- ekspedition af email henvendelser, kvitteringsskrivelser med svartid og kontaktperson mm.
- udlevering af relevante blanketter / skemaer og vejledninger samt et begrænset omfang af personlig betjening skal desuden kunne finde sted i Borgerservicecentrene
- en opgradering af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) dels med henblik på en øget brugervenlighed og styrkelse af muligheder for elektronisk selvbetjening ved at alle involverede forvaltninger i forbindelse med etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter skaber mulighed for on-line besvarelse af blanketter o.l.

## Bemanding

Bemandingen af Københavns Erhvervskontaktcenter baseres på en kombination af et mindre kernepersonale med særlige erhvervskompetencer til varetagelse af call-

## Indstilling fortsat

center funktionerne og personale i fagforvaltningerne til den egentlige besvarelse af henvendelser.

Callcentret skal primært forestå kvalificeret viderestilling af henvendelser til den relevante fagenhed, udlevere blanketter og tilhørende vejledninger samt yde information.

Personalet i de relevante enheder i fagforvaltningerne, der forestår den egentlige besvarelse af opkald og emails, herunder sagsbehandling.

Den præcise fastlæggelse af bemanningen i de enkelte forvaltninger skal ske i det videre forløb.

Medarbejderne i Københavns Erhvervskontaktcenter såvel som de involverede medarbejdere i fagforvaltningerne skal have et bredt kendskab til kommunens myndighedsområder, være servicemindedede samt have forståelse for virksomhedernes livssituationer.

Den overordnede styring af callcentret forestås af Københavns Borgerservice. Den overordnede styringsfunktion omhandler løbende at sikre kvaliteten af betjeningen af virksomheder, der henvender sig til kommunen, herunder dimensionering af kapaciteten til at modtage henvendelser, og dermed sikre omgående ekspedition af opkald.

### *Interessentkreds og rapportering*

Der nedsættes en styregruppe under ledelse af Økonomiforvaltningen med repræsentation på direktionsniveau fra de involverede forvaltninger som vil have ansvar for følgende:

- implementering af Københavns Erhvervskontaktcenter, herunder vurdering af evt. udvidelser af konceptet efter 1 års drift
- opdatering og videreudvikling af erhvervsdelen af [www.kk.dk](http://www.kk.dk) i perioden frem til Københavns Erhvervskontaktcenters konkrete etablering
- monitoring, årlig afrapportering og opfølgning vedr. kommunens interne koordinering ifm. ansøgninger, rettidighed vedr. svartider, udvikling i kundeantal, antal ansøgninger med utilstrækkelige oplysninger.

## Indstilling fortsat

Det foreslås, at service- og resultatmål vedr. kundetilfredshed ift. tilgængelighed, web-kvalitet, imødekommenhed og fagligt udbytte løbende fremlægges til drøftelse i Københavns Erhvervsråd. Service- og resultatmål vil tage udgangspunkt i de tilsvarende mål, som indgår i resultatkontrakterne mellem Økonomiforvaltningen og Borgerservicecentre.

Forud for åbning af Københavns Erhvervskontaktcenter gennemføres målinger / interviews blandt interessenterne mhp. at kunne følge fremdriften efter åbningen.

### *Implementeringsplan*

Såfremt den politiske drøftelse fører til en principvedtagelse vedr. etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter vil der efterfølgende blive udarbejdet en implementeringsplan med fokus på:

- Funktionsbeskrivelse (ledelse og styring, opgaver og sagsbehandlingskompetence, samarbejdsrelationer og snitflader til forvaltningerne)
- Etablering (lokaler, oprettelse af call-center, telefonpolitik, åbningstider, hjemmeside, mail-services m.v.)
- Rekruttering og uddannelse af personale (udarbejdelse af kompetenceprofiler, afklaring af fast tilknytning/udstationering, stillingsopslag og ansættelsesprocedure, uddannelsesplanlægning, valg af uddannelsesleverandører m.v.)
- IT-understøttelse (støtteværktøjer til information om myndighedsopgaver/sagsbehandling, journalsystem, monitoringssystem, administrationssystem m.v.)
- Kommunikation og markedsføring (kommunikationsstrategi- og kommunikationsplan, herunder kampagne i forbindelse med centerets åbning)

Fagforvaltningerne vil i forbindelse med etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter skulle levere følgende bidrag:

- deltage i styregruppe og arbejdsgruppe i implementeringsfasen

**Indstilling fortsat**

- bidrage til udarbejdelse af støtteværktøjer og fælles arbejdsgange samt sikre bemanning med personale med behørig kvalifikation i fagenhederne til håndtering af telefoniske henvendelser
- sikre en gensidig servicering og guidning af virksomheder, der henvender sig vedr. flere forhold på én gang.
- udpege ansvarlige kontaktpersoner for den ansvarlige i Kontaktcentret for styring og kvalitetssikring af konceptet
- medvirke til et samlet kvalitetscheck af erhvervsservicering på kk.dk og tilkoblede forvaltningshjemmesider

## **ØKONOMI**

Der vil ikke være økonomiske konsekvenser ved at sende nærværende indstilling i høring.

Etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter forudsætter dels finansiering af etableringen, dels af den efterfølgende drift.

I forbindelse med etableringen vil der være udgifter til indkøb af IT, udvikling af IT støtteværktøjer til kundebetjeningen, indretning og møblering af lokaler, informationsvirksomhed og uddannelse af personale.

Der skønnes et finansieringsbehov på 4 mio. kr. til etableringsomkostninger i 2006.

Udgifterne til etableringsomkostninger dækkes af Økonomiudvalgets bevilling for 2006, IM-funktion 6.62.3.

Det vurderes, at driften af Københavns Erhvervskontaktcenter dels kræver finansiering af kernepersonalet, der vurderes at skulle være på 2 årsværk. Hertil kommer udgifter til løbende markedsføring og IT-udvikling.

Udgifterne til drift anslås til 2,5 mill. kr. årligt i 2006 p/l niveau, startende fra primo 2007. Udgifterne dækkes indenfor de berørte udvalgs økonomiske rammer, idet omflytninger mellem udvalgene indarbejdes i budget 2007.

## **MILJØVURDERING**

Indstillingen er ikke omfattet af forvaltningernes positivlister over sager, der skal miljøvurderes.

## **ANDRE KONSEKVENSER**



**Indstilling fortsat**

-

### **HØRING**

Forslagene vedr. Københavns Erhvervskontaktcenter anbefales med denne indstilling sendt i høring i de stående udvalg og Københavns Erhvervsråd.

Økonomiudvalget vil på sit møde d. 19. september 2006 få forelagt resultatet af høringen som del af en indstilling til BR vedrørende den videre proces.

### **BILAG**

-

Claus Juhl

/

Bjarne Winge