

Økonomiudvalget

BESLUTNINGSPROTOKOL

fra ordinært møde tirsdag den 20. juni 2006

J.nr. ØU 240/2006

6. Etablering af Københavns Erhvervskontaktcenter

INDSTILLING OG BESLUTNING

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

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 20. juni 2006

Godkendt.

Behandling: Høring iværksættes.

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.

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.

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 <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.

