



Kommunstyrelsen

Projektstart Kontaktcenter

Ärendet

Projektet syftar till att vidareutveckla kommunens nuvarande Information Danderyd till ett nytt kontaktcenter för bättre och mer tillgänglig service till kommunens invånare, företagare, kommunanställda och övriga intressenter.

Med ett nytt kontaktcenter och ett smart IT-stöd kan vår information och service i ärendehantering förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas, innovationskraften och delaktigheten stärkas. Det kommer också att leda till en effektivare samverkan gentemot kommuninvånare, näringsliv och övriga.

Införandet av ett nytt kontaktcenter är ett omfattande och komplext projekt. För det första skär det tvärs över de traditionella förvaltnings- och avdelningsgränserna vilket medför att nya organisatoriska och arbetsmässigt integrerade strukturer och arbetsätt måste tas fram och införas. Vidare måste ett effektivt integrerat IT-stöd säkerställas för hantering av ärenden. Dessutom krävs väl fungerande lokaler och bra personalresurser som kan hantera systemet och de nya uppgifterna.

En förstudie är tänkt inledas april 2017 för att säkerställa projektets förutsättningar och förankring. Genomförandefasen beräknas därefter pågå stegvis från våren och cirka två år fram till lansering av nytt kontaktcenter.

Det nya kontaktcentret är navet för kommunens servicesamverkan och är även en avgörande förutsättning för flera av kommunens parallellt pågående projekt som exempelvis e-tjänster, digital arbetsplats och e-arkiv.

Till tjänsteutlåtandets bilagda projektplanering beskrivs tidplan, förstudie och genomförande.

Kommunledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen beslutar ge kommunledningskontoret i uppdrag att genomföra föreslagen projektplan för nytt kontaktcenter.

Åsa Heribertson
Kommundirektör

Jan-Erik Alenbrand
kommunikationschef

Bilaga: Projektplanering Kontaktcenter