

**Tjänsteutlåtande**

2021-11-05

Dnr 194/2021

Maria Meyer Martins

Telefon: 031-368 07 51

E-post: maria.meyer-martins@boplats.se

## TU återtagande av telefonsupport från KontaktCenter

### Förslag till beslut

*Styrelsen för Boplats Göteborg föreslås besluta:*

*att Boplats verkställer återtagandet av telefonsupporten i egen regi så snart de tekniska förutsättningarna är på plats.*

### Sammanfattning

För att ha hela verksamheten samlad och besvara kundernas frågor direkt och samtidigt öka informationssäkerheten och sänka kostnaderna i verksamheten avser Boplats att återta telefonsupporten enligt nedan beskrivna strategi. Målet är att genomföra detta så snart detta blir tekniskt möjligt under verksamhetsåret 2022. Tre tillsvidaretjänster inrättas samt ytterligare en tidsbegränsad tjänst för att ta hand om supporten.

### Bakgrund

År 2014 gick Boplats över till sitt nya system och började ta betalt för tjänsten. Fler än 200 000 medlemsuppgifter migrerades från det gamla systemet. 2015 beslöt Boplats att lägga över telefonsupporten till Göteborgs Stads KontaktCenter eftersom telefonsamtalen ökade från personer som behövde hjälp med sina nya konton och med att betala. Boplats antog att det höga antalet telefonsamtal skulle vara övergående och att KC därför skulle ta hand om supporten under en övergångsperiod.

Boplats har kontinuerligt arbetat med åtgärder för att få ner antalet telefonsamtal. Arbetet föll väl ut, men antalet telefonsamtal ökade drastiskt under pandemin i och med att Boplats utökade telefontiderna och stängde kundtjänst. Att hyresvärdarna gick över till digitala visningar genererade många frågor.

Tabell antal telefonsamtal:

2014 Boplats	2015 Boplats + KC	2016 KC	2017	2018	2019	2020	2021 Prognos
26 844	C:a 25 000 varav KC: 13 379	25 952	19 720	18 887	16 645	27 667	29 000

## Skäl till att ta tillbaka telefonin:

1. Kvaliteten blir bättre om de som svarar är mer insatta i verksamheten. Gemensamma avdelningsmöten ett par gånger i månaden och tillgång till den interna chatfunktionen på Boplats gör att kunderna kan få svar direkt på fler frågor. Kundtjänstmedarbetarna ska också lära sig förmedlingsprocessen, så att de har en fördjupad kompetens .
2. Färre personer får tillgång till känsliga uppgifter i såväl förmedlings- som ärendehanteringssystemet.
3. Vi räknar med att det kommer att bli billigare på sikt.

## Hur mycket sparar vi?

För närvarande ligger vår prognos för 2021 på ungefär 2,8 miljoner kr. I snitt tar KC emot 107 samtal per dag och varje samtal tar i genomsnitt 8 minuter. Det innebär cirka 14,5 timmars effektiv samtalstid per dag, vilket vi räknar med att klara av på 3 tjänster. Därtill behöver vi en extra resurs för att täcka upp vid frånvaro, men där vill vi börja med en tidsbestämd rekrytering på ett år.

Hur mycket vi sparar genom att återta telefonin beror på hur många samtal vi kommer att få i framtiden. Vi arbetar kontinuerligt med att utveckla våra tjänster, så att antalet samtal ska minska.

Vi räknar med att varje heltidstjänst kostar ungefär 575 tkr per år i 2023 års pris inkl. arbetsplats, dator och mobil. Detta betyder att vi räknar med en besparing på cirka 300 - 500 tkr per år genom att ha telefonen i egen regi från och med år 2023 beroende på hur många samtal Boplats kommer att få.

Antal samtal per år	Antal minuter	Antal timmar	Antal samtals-timmar per dag	Kostnad KC, mnkr 2022 års pris	Antal tillsvidare tjänster Boplats*	Antal tids-begränsade tjänster*	Kostnad Boplats, mnkr	Potentiell besparing, mnkr
20 000	160 000	2 667	10	2,0	2,0	1,0	1,7	0,3
29 000	232 000	3 867	15	2,9	3,0	1,0	2,4	0,5

\*Vi börjar med en tidsbegränsad tjänst för att täcka upp vid frånvaro o raster.

\*Under 2022 kommer vi att ha kvar KC till viss del, så besparingen kommer att falla ut först 2023. Vi har räknat upp kostnaderna till 2023 års nivå. Det är också möjligt att vi efter en utvärdering kommer att vilja ha någon form av "jouravtal" kvar med KC.

### Vad talar emot att ta hem telefonen?

KontaktCenter har flera personer som svarar samtidigt, vilket kortar väntetiderna och gör tjänsten relativt okänslig för oplanerad frånvaro t ex vid sjukdom. Servicen fungerar bra och kunderna har fått ett professionellt bemötande, men kan inte alltid få svar direkt på sina frågor.

### Vilka hinder har vi?

Det som har gjort att vi väntat så länge med att "ta hem" telefonin är att vi använder samma telefonväxel som Göteborgs Stad. För att vi ska kunna genomföra planerna måste konsolideringsprojektet med Intraservice färdigställas. Vi behöver också fler funktioner för att kunna tala om för kunden att "vi ringer upp dig". Helst vill vi kunna ge ett klockslag för när vi ringer. Det finns en risk att kunderna ringer om innan vi hunnit ringa upp om de inte vet när vi ska ringa. När projektet kan starta beror på när den tekniska telefonlösningen fungerar fullt ut och vi har personal på plats. Prognosen för konsolideringsprojektet är januari 2022, men vi äger inte den frågan själva.

### Vår strategi för hur "hemtagandet" ska gå till

Målet är att förändringen i stort sett ska gå kunderna obemärkt förbi, men det kommer att bli skillnader.

Strategin går ut på en stegvis förändring som innebär att:

1. Boplats avlastar KC. Vi vill gradvis ta över samtalen. Vi har en egen svarsgrupp och när den är full så går samtalet vidare till dem. Sen tar vi över mer och mer.
2. Därefter avlastar KC Boplats.
3. Boplats sköter hela supporten själv ev. med något avtal för oförutsedda händelser.
4. Planera kommunikationen till kunderna i god tid innan förändringen äger rum.

### Vilka mål ska vi följa upp?

Inför verksamhetsplaneringen för år 2022 kommer Kundtjänst att diskutera följande mål:

<b>Mål: Andel besvarade samtal</b>	
Nuläge: 86%	Önskat läge: Mäts på ett annat sätt i och med att vi ringer upp vid kö
<b>Mål: Väntetid i telefonen</b>	
Nuläge: 4,24 minuter	Önskat läge: Om väntetiden är längre än x minuter så ringer vi upp.
<b>Mål: Lösningsgrad</b>	
Nuläge: 78,4%	Önskat läge: > 78,4%
<b>Mål: Samtalstid</b>	
Nuläge: 7:55	Önskat läge: ? (Vill vi korta samtalen eller fokusera på att få bort onödiga samtal?)
<b>Mål: Antal inkommande samtal</b>	
Nuläge/prognos för 2021: 29 000	Önskat läge: (Vad tror vi är rimligt?)

## Vad kommer vi mer att göra?

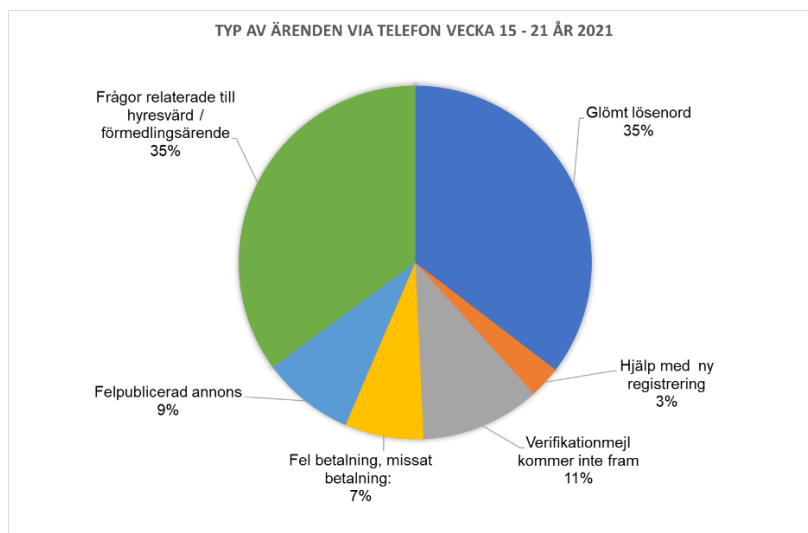
Vi kommer se över fördelningen av telefontider resp. öppet i kundtjänst för bokade besök respektive drop-in besök. I det arbetet kommer vi att ha en dialog med övriga bostadsförmedlingar. Pandemin har sannolikt inneburit ändrade vanor och vi får pröva oss fram till en god mix.

Samtidigt ska vi fortsätta att arbeta för att minska antalet samtal och minska samtalstiderna.

## Typ av ärenden som genererar samtal:

För att få en bättre bild över vilka frågor som var mest frekventa förde Kontakt-Center anteckningar över varje samtalsfråga under 6 veckor i våras. Det visade sig att "glömt lösenord" utgör en stor del av samtalen, trots att man kan återställa lösenordet via mail.

Frågor som är direkt relaterade till ett förmedlingsärende eller en viss lägenhet utgör en lika stor andel av samtalen och det är framför allt här som kunden har blivit skickad till antingen bostadsföretagen eller någon på Boplats.



## Åtgärder för att få ner antalet samtal:

Införande av inloggning med BankID ska vara klar i januari 2022. Vi räknar med att det successivt kommer att innebära färre samtal.

Införande av fysiska visningar igen tror vi kommer att innebära färre samtal.

Vi ser även över fler möjligheter att betala årsavgiften och att kommunicera när det är dags att betala.

Det finns fler åtgärder att göra i it-systemet, så att kunderna inte behöver ringa för att få svar.

Vi arbetar kontinuerligt med att specificera nödvändiga förändringar i it-systemet i syfte att effektivisera verksamheten.

### **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Boplats bedömning är att supporten till de bostadssökande kan ske till en lägre kostnad om cirka 0,5 mnkr då Boplats helt och hållet återtagit telefonsupporten.

### **Bedömning ur ekologisk dimension**

Boplats Göteborg har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

### **Bedömning ur social dimension**

De som ringer till Boplats Göteborg är framför allt personer som antingen behöver hjälp att hantera digitala tjänster eller som har pågående ärenden. Bedömningen är att de som ringer ska kunna få svar på fler av sina frågor direkt.

### **Samverkan**

Möte har skett med de fackliga representanterna på Boplats Göteborg den 1 november 2021.

### **Bolagets bedömning**

Boplats bedömning är att vi ska påbörja "hemtagningen" av telefonin så snart telefonlösningen gör det möjligt att och vi redan nu ska förbereda rekryteringen av personal till kundtjänst. Det huvudsakliga skälet är att de som svarar ska ha en "för djupad kompetens" om förmedlingsverksamheten och att färre antal personer ska ha tillgång till känsliga personuppgifter. Dessutom räknar vi med att det ska bli något billigare att utföra tjänsten i egen regi.