

Qmatic Referenscase

Upplands-Bro kommun
Offentlig sektor



2000 besökare passerar varje månad genom Qmatics system hos Upplands-Bro kommun



Upplands-Bro kommun har service och kundupplevelse i fokus. Faktum är att kommunens kontaktcenter har vunnit SM i medborgarservice.

Upplands-Bro kommun har drygt 27 000 invånare och växer stadigt. Kontaktcentret i Upplands-Bro kommun har dagligen mycket besök och har bland annat hand om markupplåtelse, parkeringstillstånd, Va och avfallsfrågor, färdtjänst, vigslar, lokalbokning och skolskjuts. Många av besökarna är så kallade "drop-in besökare", men det finns även möjlighet att förboka möten med handläggare. I Upplands-Bro kommun har man en väg in och samtliga kontor finns i kommunhuset vilket gör att det är en hög besöksfrekvens till Kontaktcenter. Susanne Schenström, chef för kontaktcenter, och Camilla Jägerfjäll, kontaktcenter-samordnare, berättar att de har cirka 2000 besökare i snitt per månad och att de har 18 resurser som arbetar i kontaktcentret som finns i kommunens två tätorter Bro och Kungsängen. De nämner vidare att bra IT-stöd som fungerar smidigt är av stor vikt för kommunen.

SITUATION & UTMANINGAR

Innan Upplands-Bro kommun investerade i lösningen från Qmatic hade de ett annat system som var mer ett besöksregistreringssystem. En utmaning för kontaktcentret var att de hade många besökare som stod

2000 besökare passerar varje månad genom Qmatics system hos Upplands-Bro kommun

i kö och kunde överhöra känsliga samtal. De eftersökte också möjligheten till att få bra statistik över besöksflödet.

LÖSNINGEN

Upplands-Bro kommun har nu ett kombinerat kö- och självincheckningssystem. Kontaktcentrets besökare möts av en självbetjäningsautomat där de väljer mellan tre alternativ på touch-skärmen; Socialkontoret, övriga ärenden och ankomstanmälan. Besökare till socialkontoret eller övriga kontor får en kölapp och kan sätta sig ner i en soffa och vänta på sin tur i lugn och ro. Besökare som har förbokat ett möte väljer "ankomstanmälan" på touch-skärmen och fyller sedan i sitt namn och väljer sin handläggare. Besökaren kan därefter sätta sig ner och vänta på att handläggaren möter upp besökaren. Handläggaren får en e-postnotifiering om att besökaren har anlänt. Lösningen hostas av Qmatic och plattformen Orchestra ger möjlighet till statistik och rapporter efter önskemål. Susanne och Camilla berättar att de tittade på två andra system när de skulle köpa in lösningen, men valet blev efter upphandlingen Qmatic som uppfyllde bäst deras behov och önskemål. Upplands-Bro kommun har för avsikt att implementera Qmatics Mobile Connect-lösning. Denna smarta mobilapp ser till att kontaktcentermedarbetarna kan lämna receptionsdisken och möta besökarna i besöksrummet.

RESULTAT

"Med lösningen från Qmatic kan besökarna redan i väntrummet träffa kontaktcentermedarbetare och kan prata utan att känna oro att någon annan kan överhöra samtalet", säger Susanne. Besökarna behöver inte längre stå och passa sin plats i kön, vilket känns bra med tanke på de ärenden de har. Har man en kölapp vet man att man inte kan tränga sig före och vi kan ta den tid som behövs till varje besökare, utan att behöva argumentera.

»Mycket av statistiken vi får via Orchestra utgör grunden till vår schemaläggning.«

Susanne Schenström, Chef kontaktcenter, Upplands-Bro

"Med den här lösningen blir det mer tydligt vilka som kommer till oss och vi får en bra jämförelse mellan vilka som besöker de olika kontoren. Mycket av statistiken vi får via Orchestra utgör grunden till vår schemaläggning", säger Susanne.

SAMMANFATTNING

Upplands-Bro kommun

Upplands-Bro kommun har drygt 27 000 invånare och växer stadigt. Upplands-Bro kommun har service och kundupplevelse i fokus och kommunens kontaktcenter har vunnit SM i medborgarservice.

Area: Offentlig sektor

Region: Sverige

Utmaningar

- Besökare i kön kunde överhöra känsliga samtal.
- Få överblick över besöksflödet.
- Ville ha bättre underlag för schemaläggning.

Lösning

- Qmatic Orchestra-plattform.

- Kombinerat kö- och självincheckningssystem.
- E-postnotifiering till handläggare om att besökare har anlänt.
- Statistik.

Fördelar

- Förbättrad kundupplevelse.
- Risken för att känsliga samtal överhörs har minskat.
- Statistiken utgör grunden till schemaläggningen.
- Bra jämförelse mellan vilka och hur många som besöker de olika kontoren.

Vill du veta mer?

office.sverige@qmatic.com
Telefon: 08 - 442 55 60

Qmatic Sverige
Vretenvägen 2
171 54, Solna, Sverige
www.qmatic.se

QMATIC