

## Qmatic Referenscase

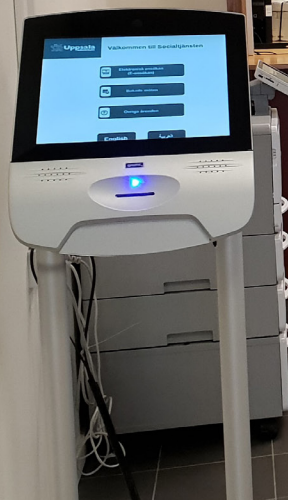
Uppsala kommun  
Offentlig sektor

Disk 1  
301

Reception

Disk 2

Kassa 3



## Nya moderna systemet förenklar både för besökare och anställda



Uppsala kommuns enhet för de som söker försörjningsstöd har i genomsnitt 300 besökare per dag. Enheten har cirka 130 medarbetare varav 3-4 bemannar receptionen.

### SITUATION & UTMANINGAR

"Tidigare hade vi ett enkelt kösystem där alla hänvisades till samma kö vilket gjorde att många besökare fick vänta väldigt lång tid", säger Sanela Zuna, enhetschef på Uppsala kommuns enhet för försörjningsstöd. Detta gällde även om man bara skulle meddela att man hade kommit till ett bokad besök. Alla var tvungna att anmäla sitt besök och påkalla sin handläggare i receptionen. "Handläggare fick dessutom ofta gå i onödan och leta efter besökare som inte hade dykt upp", säger Sanela. Även besökare som behövde hjälp vid datorerna för elektronisk ansökan fick ställa sig i samma kö som övriga besökare.

Sanela berättar också att de ville ha tillgång till statistik gällande antal besökare per dag/vecka och statistik

gällande väntetider för att lättare kunna planera bemanningen i receptionen.

"Vidare ville vi veta hur många besökare vi har för respektive tjänst. Vi har sedan drygt ett år tillbaka elektronisk ansökan om bistånd och har som mål att så många som möjligt av våra klienter söker bistånd elektroniskt. Utifrån det är det intressant för oss att följa utvecklingen", säger Sanela.

# 130

handläggare  
behöver inte längre  
gå och leta efter sina  
besökare.

### LÖSNINGEN

Lösningen blev ett kombinerat kö- och självchecknings-

system från Qmatic med stöd för flera språk. Qmatic har levererat en självcheckningsautomat där besökare som har bokad ett besök smidigt kan checka in. Andra besökare kan välja tjänst och ta en kölapp. Vid bokade besök blir personalen notifierad om att deras besök har anlänt via e-post/sms. Ovanför varje receptionslucka hänger displayer som tydligt visar aktuellt könummer. Tre informationsskärmar har även placerats på kontoret. Skärmarna visar tydligt aktuell kösituation och allmän information för besökarna.

Uppsala kommun valde dessutom att investera i den mobila appen Connect Agent. Med denna app kan personalen kalla fram nästa besökare direkt i sin mobiltelefon och tydligt visa upp aktuellt könummer med mobiltelefonen.



Appen gör att personalen kan stå vid datorerna och snabbt och smidigt hjälpa de som behöver hjälp med elektronisk ansökan. Personalen kan även hålla koll på aktuellt köläge direkt i sin mobiltelefon.

Sist men inte minst har Uppsala kommun även fått tillgång till efterfrågad statistik.

## RESULTAT

Sanela och hennes personal är positiva till det kombinerade kö- och självcheckningssystemet. "Det är ett väldigt bra och modernt system som bidrar till vår digitala utveckling. Tack vare att vi har delat upp köerna i olika typer av ärenden avlastas receptionen. När handläggarna fick reda på att de skulle få en notifiering om att deras besök anlänt via sms/e-post blev de väldigt glada. Nu behöver de inte längre gå och leta efter besökare", säger Sanela.

"Nu har vi dessutom tillgång till all statistik vi efterfrågade. Vi får en överblick över antal besökare och väntetider", fortsätter Sanela.

**»Tidigare fick handläggarna ofta gå i onödan och leta efter besökare som inte hade dykt upp.«**

Sanela Zuna, Enhetschef, Enheten för försörjningsstöd, Uppsala kommun

Sanela skulle absolut kunna rekommendera denna lösning till andra kommuner och vill lyfta fram att bland annat språkanpassningen är bra. "Allt har fungerat jättebra under hela projektet", avslutar Sanela.

## SAMMANFATTNING

### Uppsala kommun

Uppsala kommuns enhet för de som söker försörjningsstöd har i genomsnitt 300 besökare per dag.

**Sektor: Offentlig sektor**

**Region: Sverige**

### Utmaningar

- Bokade och spontanta besök placerades i samma kö, lång väntetid
- Handläggare fick ofta gå och leta efter besökare som inte dykt upp
- Få tillgång till statistik

### Lösningen

- Qmatic Orchestra

- Kösystem
- Självcheckning
- Personaldisplayer
- Notifiering till personalen om att bokad besök har anlänt
- Connect Agent-app
- Digitala TV-skärmar

### Fördelar

- Minskad väntetid
- Ökad personalnöjdhet
- Bättre kontroll över besöksflödet och väntetider

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**