

Färre tappade samtal och snabbare svarstider i växeln. Det är några resultat för Landstinget i Uppsalas teleavdelning när den började använda sitt telefoniverktyg på allvar.

TELEFONIVERKTYG GER BÄTTRE TILLGÄNGLIGHET FÖR PATIENTER

TEXT JOHAN COOKE BILD ANETTE TAMM

20 PROCENT TAPPADE SAMTAL. 35 sekunders svarstid i snitt. Brister i växelbemanningen. Så såg problembilden ut när Jan Asklöf i oktober 2006 började som telechef för Landstingsservice, en teleavdelning inom Landstinget i Uppsala.

– Det var ingen katastrof. Men det fanns mycket att göra för att förbättra tillgänglighet och samtalsflöden genom växeln. Jag synade historik, och satte upp mål för vart vi skulle landa om två år, säger han.

Målet var att komma under fem procent tappade samtal. Och den genomsnittliga svarstiden, det vill säga hur lång tid patienterna får vänta i växeln, skulle gå ned till tio sekunder. Och det gäller 28 000 samtal till växeln i veckan, som hantearas av 21 telefonister.

Mer än interndebitering

För att få fram samtalsstatistik för utgångsläget och uppföljning började Jan Asklöf på allvar använda ett befintligt telefoniverktyg från Teleopti. Verktöget hade upphandlats redan 2002, men genom åren bara använts för interndebitering.

Landstinget i Uppsala har nämligen tio förvaltningar, uppdelade i olika avdelningar, och varje avdelning består av flera så kallade ansvarsområden som ska interndebiteras för just sina externa samtal.

– Förutom interndebitering ville vi med hjälp av verktöget skärskåda svars kvaliteter på inkommande samtal, anknytning och gruppnummer, berättar Jan Asklöf.

Del 1: telefoni- service

Telekom idag har utsett 2009 till Servicekvalitetsåret! Det uppmärksammar vi med artikelserie, som startar här och går vidare under hösten. I nästa artikel reder vi ut vad telefoni-service 2.0 betyder.

Verktögets olika moduler visar grafiskt på en pc-skärm till exempel statistik över tappade samtal, belastning på telefonister och svarstider.

Nådde målen snabbt

– Vi nådde målen ett år tidigare än beräknat. Och på den nivån har vi legat sedan dess.

För att nå dit synade Jan Asklöf olika arbetsrutiner. En brist var att den dygnetruntöppna växeln inte alltid hade varit optimalt bemannad, då samtalstrycket var som högst.

– Jag gjorde om scheman så det skulle passa samtalsflödena. Verktögets statistik visade till exempel att en samtalstopp var omkring 21.00. Istället för att många fick sluta klockan 21.00 flyttade vi fram arbetstiden till 22.00, säger Jan Asklöf.

Jan Asklöf satsade även på tre teamledare vars främsta uppgifter består av att ansvara för den dagliga driften och bemanningen i växeln. Teamledarna får även rycka in som telefonister då det blir samtalstoppar.

DET HAR VARIT EN INTENSIV TID. VI HAR GJORT DET HÄR TILLSAMMANS. JAG FÅR NÄSTAN NYPA MIG I ARMEN.



JAN ASKLÖFS 5 TIPS

FÖRBÄTTRA TILLGÄNGLIGHETEN MED VERKTYG

1. Bestäm vad ni vill mäta och varför.
2. Ta reda på hur verktyget uppfyller era krav och hur resultaten presenteras i tabeller och grafer. Det ska vara lätt att förstå.
3. Informera och involvera personalen som jobbar i verksamheten som ska mätas, telefonister, kundtjänst eller annan. Skapa delaktighet och förståelse.
4. Sätt mål och följ upp regelbundet. Redovisa resultaten öppet om det är en grupp som mäts.
5. Diskutera utifrån utfallet. Vad kan vi göra annorlunda för att nå målen?



För att nå målen följde man statistiken som verktyget genererade dagligen. Det skapade delaktighet och förståelse.

Tillgängligheten tydlig

Förutom växelsamtal ansvarar Landstingsservice för de olika förvaltningarnas 8 000 direktanknytningar. Av dem är 800 ip-baserade och 500 mobila. Direktanknytningarna genererar drygt 45 000 samtal dagligen.

År 2007 uppgraderades verktyget så att man skulle kunna få fram statistik på anknytningsnivå. Utifrån statistiken kan man till exempel dra slutsatser om antal samtal per anknytning under dygnet, eller hur bra eller dåliga medarbetarna på de olika förvaltningarna är på att svara.



KORT OM VERKTYG OCH MÄTNINGAR

- **Landstingsservice** är en fastighets- och serviceförvaltning inom Landstinget i Uppsala län. Teleenheten består av 28 anställda, varav sex av de 21 växeltelefonisterna finns i Enköping.
- **Ur ett tekniskt perspektiv** är verktyget Teleopti Pro en webbaserad mjukvara på en server kopplad till landstingets pbx, en Aastra MX-One TSW. En gång per dygn hämtar Teleopti rådata från växeln.
- **Alla samtal** som går via växeln registreras i Teleopti PRO. Det gör att Landstingsservice kan se statistik över till exempel växelsamtal, anknäytningar eller gruppnummer. De kan ta ut en mängd olika standardrapporter eller skapa egna dynamiska rapporter.
- **Varje månad** tar de automatiskt med hjälp av Teleopti fram en statistikfil som skickas direkt till affärssystemet Agresso. Utifrån Agresso interdebetteras alla samtal till respektive ansvarsområde på förvaltningarna.
- **Teleopti-systemet** är plattformsoberoende. Konkurrerande verktyg är till exempel Ciceronen, Meridix, Softex och PMG.

Camilla Biloff tycker att förändringen har varit positiv:
– Både för oss telefonister och för kunderna som får snabbare svar och bättre bemötande.



Jan Asklöfs kollega, driftoperatören Eva Alfvén Johansson, besöker emellanåt förvaltningarna såsom Akademiska sjukhuset, tandvården och primärvården. Med i väskan har hon statistik över de olika förvaltningarnas telefonitillgänglighet, eller så kan hon komma åt statistiken direkt från någon dator. Statistiken visar antal samtal till gruppnummer och enskilda anknäytningar. Ett annat exempel är statistik över hur länge personal pratat eller hur länge patienter fått vänta i någon telefonkö.

Besked svart på vitt

– Med statistiken kan jag tydligt visa hur det ser ut. Många gånger blir de förvånade över hur många patienter som ringer under en tidpunkt eller hur många som fastnar i långa telefonköer, säger Eva Alfvén Johansson.

Tillsammans ska Eva och avdelningarnas representanter komma fram till hur tillgängligheten kan förbättras.

– Om en statistik visar att de flesta patienter ringer klockan 08.00. Då kan lösningen vara att bemanna mer just då istället för att ha en jämn bemanning över hela dagen, säger hon.

Ett annat exempel är att alla samtalskategorier inte behöver komma fram på en gång. Kanske kan samtalen styras vidare eller det kanske är tillräckligt att samtalen landar i en röstbrevlåda.

Inga pekpinnar

Jan Asklöf menar att Landstingsservice inte ska slå med pekpinnar. Istället ska de ge tips och råd för hur förvaltningarna ska uppnå bättre tillgänglighet. Poängen är att de i slutändan ska ta ansvar för sin egen uppföljning.

– Därför har även drygt 150 medarbetare antingen behövt titta på debitering eller samtalsuppföljning eller både och, för sin egen avdelning eller motsvarande, säger han.



Ti: Upplever patienterna nu bättre telefonitillgänglighet?
– Vi har inte gjort någon extern undersökning. Däremot visar en undersökning att anställda som internt ringer via växeln upplever betydligt bättre svarstider, säger Jan Asklöf.

Skärpning på sjukhuset

Akademiska sjukhuset är en av förvaltningarna som har mycket kvar att göra i sin telefoni.

– Vi försöker få dem att bli medvetna om situationen, att försöka förändra och effektivisera olika telefoniflöden. Problemet är långa väntetider och att sjukvårdspersonal har för lite tid att ringa tillbaka då patienter lämnar röstmeddelanden, förklarar Jan Asklöf.

Teleopti Pro, som verktyget kallas, är en mjukvara som är integrerad i en server som är kopplad till landstingets MX-One-växel. Varje år uppgår licenskostnaderna för verktyget till 285 000 kronor. I prislappen ingår ett underhålls- och uppgraderingsavtal.

Ti: Är det väl investerade pengar?
– Det är mycket pengar. Å andra sidan får vi ut mycket av verktyget. Vi får igen investeringen genom att landstinget blir effektivare. Dels genom att förbättra tillgängligheten, dels genom att bli medvetna om vilka telefonikostnader vi faktiskt har.

Inte i realtid

Ti: Vilka svagheter har verktyget?

– För två år sedan påpekade vi för leverantören att det fanns en del smärre brister i grafiken. Det var vissa färger i diagrammen som var snarlika, och informationen behövde göras tydligare när den skrevs ut. Vissa summeringar är användaren tvungen att göra själv. Leverantören har varit lyhörd och åtgärdat några av bristerna i den senaste versionen, säger Jan Asklöf.

Att en del av samtalen går via ip är inga problem. Däremot kan man inte få realtidsstatistik utan statistiken tas ut dagen därpå. Men det beror inte på verktyget utan växelmodellen.

Ti: Vad har du nu för mål?
– Vi måste göra fler i landstinget medvetna om att verktyget finns, och att de med hjälp av statistiken kan göra förbättringar. Det handlar också om mjuka faktorer, hur växelpersonalen bemöter patienterna. Vi har också ett mål att jobba tajtare med it-avdelningen. På så sätt skulle vi kanske kunna ta en del ärenden via mejl eller kanske chatt, berättar Jan Asklöf. ◀◀



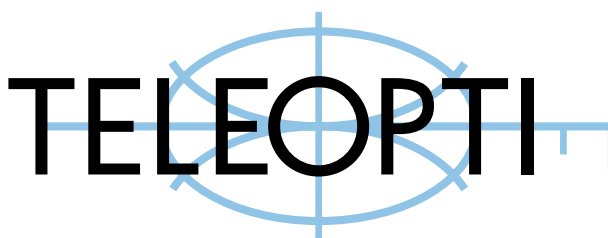
– Våra mål blev tydligare och vi fick snabb återkoppling då resultaten redovisades varje dag. I början blev det lite sport att försöka nå upp till målet, berättar Susanne Ankar.

Teleopti erbjuder världsledande lösningar för strategisk bemanningsplanering, Performance Management och Telecom Expense Management.

Med kundunika och avancerade, men ändå användarvänliga, lösningar bidrar Teleopti till att skapa mer kostnadseffektiv och produktiv telefoni.

Hundratals företag världen över använder idag Teleoptis lösningar för att uppnå bästa effektivitet och erbjuda högsta servicenivå.

Teleopti, som grundades 1992, har kontor i Stockholm, Strängnäs, Helsingfors, Oslo, London, Frankfurt, Madrid, Istanbul, Dubai, New Delhi och Beijing och verkar genom ett omfattande nätverk av partners.



Teleopti AB
Berga backe 2, P.O. Box 721, 182 17 Danderyd, Sweden
info@teleopti.com, www.teleopti.com, tel 08-568 950 00