



Kontaktcenter i kommuner

En undersökning av Enghouse Interactive



**Enghouse
Interactive**

Innehåll:

Bakgrund och metod 4

Urval och resultat 6

Info:

Madeleine Kastberg Marknadsansvarig Enghouse Interactive
mobil 0730 66 88 18 marknad@enghouse.com



Bakgrund:

Användningen av kontaktcenter som en samlingsväg in för samtliga ärenden i en organisation blir allt vanligare bland kommuner. Syftet var därför att undersöka förekomsten av kontaktcenter i kommuner samt antalet möjliga kontaktvägar in och hur de används.



Metod:

Kommunerna fick svara på ett frågeformulär som skickades ut via e-post. Efter en första förfrågan skickades ytterligare två påminnelser. Undersökningen utfördes 15 februari – 16 mars 2021.



Definition av kontaktcenter:

Ett kontaktcenter/medborgarkontor fungerar som en samlad väg in till kommunen, oavsett ärende och kanal (till exempel telefon, besök, chatt och sociala medier).

Frågeformulär

Har kommunen ett kontaktcenter/medborgarkontor idag?

Om nej behövs endast följande besvaras:

Planerar kommunen att införa ett kontaktcenter/medborgarkontor?

Ja Nej

Varför har kommunen valt att inte ha kontaktcenter/medborgarkontor?

1. Begränsade ekonomiska resurser
2. Det finns inget behov
3. Annat: (fyll i)

Om ja. **Vilka kontaktvägar finns till kommunens kontaktcenter/medborgarkontor?**

Besök: Ja Nej Telefon: Ja Nej E-mail: Ja Nej

Webb / e-tjänst: Ja Nej

Om ja. – Vilka självservice-tjänster erbjuds idag?

Om nej. – Vilka planeras på att införas?

Chatt: Ja Nej

Om ja. – Sedan hur länge?
– Hur många chattärenden hanteras per vecka?
– Har totala antalet kontaktärenden ökat sedan införande.

Om nej. – Varför?
– Planerar kommunen att införa chatt?
– Har kommunen tidigare använt sig av chatt?

Chattbot: Ja Nej

Om ja. – Hur länge?
– Hur många chattbotsärenden hanteras per vecka?
– Har totala antalet ärenden ökat sedan införande.

forts. frågeformulär

- Om nej. – Varför?
– Planerar kommunen att införa chattbot/conversational AI?
– Har kommunen tidigare använt sig av chatbot/conversational AI?

Sociala medier Ja Nej

Video Ja Nej

Om ja. – För vilken typ av ärenden?

- Om nej. – Har kommunen planer på att använda video i kontaktcentret?
– För vilken typ av ärenden?
– Annan väg: (fyll i)

Vilken är den vanligaste kontaktvägen till kontaktcentret/medborgarkontoret?

Vilka tider kan man kontakta kontaktcentret/medborgarkontoret?

Vilken kontaktcenterprogramvara använder sig kommunen av?

Till exempel Trio Enterprise.

Använder kommunen Microsoft Teams i kontaktcentret? Ja Nej

- Om ja. – För vilken typ av ärenden?
– Har kommunen telefonin i Teams?

Om nej. – Har kommunen planer på att införa Teams?

Skulle en kontaktcenterlösning i molnet vara aktuellt för er kommun?

Har redan Inom ett år Inom två år Tidigast inom tre år Nej

- Om nej. – Varför inte? Vad är den största anledningen/hindret?
– Säkerhet
– Interna bestämmelser att inte använda molnlösningar
– Annat: (fyll i)

Arbetar kontaktcentermedarbetarna på distans idag? Ja Nej

- Om ja. – Hela eller delar av personalen/olika dagar?
– Kommer distansarbete att fortsätta efter pandemin?



Resultat:

På frågan om kommunen har kontaktcenter

155 kommuner (63 %) svarar att de har ett Kontaktcenter

92 kommuner (27%) svarar att de saknar ett Kontaktcenter

- av 92 kommuner utan kontaktcenter anger 26 avsaknad av behov eller resurser som främsta orsak
- av 92 kommuner utan kontaktcenter svarar 72 att de saknar planer på att införa kontaktcenter

På frågan om möjliga kontaktvägar in

Av 155 kommuner med kontaktcenter anger 154 kommuner att ärende tas emot via telefon

155 via besök

155 via mail

135 via E-tjänst

137 via sociala medier

På frågan om kommunen har chatt

Av 155 kommuner med kontaktcenter svarar 28 (18 %) att kommunen använder sig av Chatt

Av 28 kommuner med Chatt svarar 8 att de uppmätt en ökning av kommunes totala antal ärenden

Av 127 kommuner utan Chatt svarar 69 ej prioriterat/resurser/behov som främsta orsak

Av 127 kommuner utan Chatt svarar:

- 31 att de planerar införa chatt
- 34 vet ej/kanske
- 62 ej införa

På frågan om kommunen har chattbot

Av 155 kommuner med kontaktcenter svarar 12 (8 %) att kommunen använder sig av chattbot

Av 12 kommuner med chattbot svarar 5 att de uppmätt en ökning av kommunens totala antal ärenden

Av 143 kommuner utan chattbot svarar 99 ej prioriterat/resurser/behov som främsta orsak

Av 143 kommuner utan chattbot svarar:

- 28 att de planerar införa chattbot
- 70 Vet ej/kanske
- 45 ej införa

På frågan om vanligaste kontaktväg

Av 155 kommuner med kontaktcenter anger 141 (91 %) telefon som vanligaste kontaktvägen

På frågan om kommunen har kontaktcenter i molnet

Av 155 kommuner med kontaktcenter svarar 17 att kommunen har kontaktcenter helt eller delvis i Molnet

Av 138 kommuner utan kontaktcenter i Molnet anger:

- 14 kommuner att en lösning i molnet skulle vara aktuellt i dag/inom ett år
- 61 Kanske/Vej ej
- 63 Nej/Tidigast inom två eller tre år.

Av 124 kommuner som svarar Kanske/vet ej och nej/inom två eller tre år anger:

- 17 kommuner säkerhet som främsta orsak
- 19 Inget behov/inte aktuellt
- 88 Vej ej/ej angett

På frågan om kontaktcenter har arbete på distans

Av 155 kommuner med kontaktcenter svarar 118 (76 %) att arbetet skett helt/delvis på distans under pandemin

Av 118 kommuner som arbetat på distans anger:

- 66 kommuner att distansarbete även kommer fortsätta efter pandemi
- 45 kanske/vet ej
- 7 nej



Enghouse
Interactive