

TitanAnalys i Osby kommun

”Vi får reda på allt som vi behöver veta, och lite till...”

Bra telefonservice är en medborgerlig rättighet

Två viktiga nyckelord för Sveriges alla kommuner är service och tillgänglighet. Ett sätt att uppnå detta är att utnyttja IT i olika former för att förenkla för medborgarna och för att skapa olika internetjänster som till exempel 24-timmars-myndighet med mera. Men faktum är att det verktyg som fortfarande är det absolut vanligaste och viktigaste kommunikationssättet mellan medborgare och myndighet är telefonluren.

Ny teknik och nya möjligheter

Stephan Hellqvist är chef för Osby kommuns IT-verksamhet. Denna avdelning bildades våren 1997 för att på ett bra sätt kunna få ett samlat grepp om kommunens IT-verksamhet, och i avdelningens ansvarsområde ingår bland annat telefoni.

Vi har påbörjat ett förändringsarbete här så att vi kan förbättra servicen för våra medborgare, berättar *Stephan*. Steg ett var att installera en ny växel med högre funktionalitet. Talsvar, hänvisningar och röstbrevlåda avlastar och förenklar för våra telefonister – och för de som ringer hit. Allt är inte klart och implementerat än. Men, vad vi vet är att efter nästa trafikanalys så får vi klara besked om hur långt vi har kommit, om vi är på rätt väg eller inte. Det kommer att bli högintressant. Och vi räknar dessutom med att analysen kommer att ge oss inspiration i vårt fortsatta arbete.

Allt kan bli bättre med en analys

Det finns alltid en potential för förändringar och förbättringar, fortsätter *Stephan Hellqvist*. Och för oss, som för alla svenska kommuner, så finns det alltid en ekonomi att tänka på. Det är ett av skälen till att vi utför mätningar.

Vi använder TitanAnalys rapport aktivt i vårt arbete. Här får vi detaljerad information och vi kan se allt vi vill veta; hur belastningen är, genomsnittliga svars- och väntetider, hur många samtal som inte blir besvarade och mycket mera.

Statistiken gör det möjligt för oss att planera bättre. Om vi har rätt bemanning vid varje given tidpunkt, om vi har tillräckligt med ledningar med mera. I rapporterna från TitanAnalys får man reda på allt som man kan tänkas vara intresserad av – och lite till.

