



Case: Hvidovre Kommune Borgerservice

ALLE BRUGER FRONTDESK I HVIDOVRE

I Hvidovre Kommune anvendes FrontDesk på tværs af centre. Det giver både driftsfordele og faglig erfaringsudveksling, der bidrager til en optimal udnyttelse af platformen. I de forskellige forvaltninger anvendes FrontDesk efter de konkrete behov og bidrager på forskellig vis til en hensigtsmæssig og smidig afvikling af borgermodtagelsen.

"Det er et super godt system"

Centerchef i Hvidovre Kommune, Margit Halberg

I Hvidovre Kommune startede man op med FrontDesk i Borgerservice og Jobcentret, hvor man hurtigt oplevede platformens mange fordele i forbindelse med planlægning og styring af borgermodtagelsen - hensigtsmæssig afvikling, bedre kommunikation, større overblik. Især Jobcentret høstede store gevinster. Medarbejderne sidder en etage over modtageområdet, og med det tidligere nummersystem blev de ikke informeret, når borgerne ankom.

"Det betød, at medarbejderne ofte måtte gå ned og op flere gange for at se, om borgeren var kommet. I dag får de bare en pop-op på deres skærm. Det sparer tid"

Centerchef i Hvidovre Kommune, Margit Halberg

Kollegerne i kommunens øvrige forvaltninger havde udfordringer med borgermodtagelsen, inden de fik FrontDesk. "På pensionskontoret kom folk fx. direkte ind fra gaden og henvendte sig direkte til medarbejderne med deres sager. Det forstyrrede især de medarbejdere, der sad nærmest indgangen og de gentagne forstyrrelser skabte uro og var utilfredsstillende over for både medarbejdere og borgere", siger Digitaliseringskonsulent Christina Warlund.

GEVINSTER

- Stordriftgevinster
- Større borgertilfredshed
- Større medarbejdertilfredshed
- Hurtigere visitering
- Fleksibel styring af køer
- Bedre oplevelse i venteområde
- Ingen kø-stress, ingen konflikter

SNAKKEN GIK OM FRONTDESKS FORDELE

Men rundt om på gange og i frokoststuer hørte man om fordelene ved FrontDesk, og det gav grobund for ideen om at indføre FrontDesk på alle centre. Processen startede med et orienteringsmøde i foråret 2017, hvor medarbejdere fra alle centre deltog. Man inviterede manden bag FrontDesk - direktør Lasse Rydberg - ud for at fortælle om FrontDesk og systemets muligheder. Mødet blev en succes og resulterede i, at flere af kommunens centre besluttede at indføre FrontDesk. Og i august 2017, to måneder senere, var platformen i drift i alle de nytilsluttede afdelinger - Sundhedscentret, Pensionskontoret og Teknik & Kultur.

"Vi anvender FrontDesk alle steder, hvor giver det mening - på Jobcentret, i Borgerservice, i Sundhedscentret, på Pensionskontoret og i Teknik & Kultur"

Digitaliseringskonsulent Christina Warlund

SUND MODTAGELSE I SUNDHEDSCENTRET

I kommunens sundhedscenter sparer man ressourcer ved at lade FrontDesk håndtere borgermodtagelsen. Centret var netop flyttet til en bygning med 3 etager, og det gav derfor god mening at indføre FrontDesk - især i forbindelse med modtagelse af de borgere, der møder op til genoptræning. På FrontDesk-standeren i stueetagen tjekker borgerne nu ind på standen og får på skærmen information om, hvor de skal gå hen. Samtidig modtager medarbejderen en besked om, at borgeren er ankommet, på sin computer. Det giver en effektiv og rolig afvikling af dagen og giver en bedre borgerservice. Samtidig sikrer FrontDesks sms-service, at færre borgere glemmer deres tid eller husker at melde afbud.

FRONTDESK I BYGGESAGSAFDELINGEN

Byggesagsafdelingen var under et voldsomt pres og modtog meget kritik for sin månedslange sagsbehandling. Med indførelsen af FrontDesk blev der skabt struktur på dagen og frigjort tid til sagsbehandlingen. I dag skal borgerne bestille tid online, hvor de selv vælger, om de vil have et telefonmøde eller møde op i afdelingen. Det giver meget kortere ventetider for borgerne, og betyder samtidig, at Byggesagsafdelingen nu har snævret sin åbningstid meget ind, så der er bedre tid til sagsbehandlingen.

LØSNINGEN

- Indført hen over sommeren 2017
- 2 FrontDesk -standere i Borgerservice modtagelses-område, 1 i hvert af centrene
- 2 infoskærme på 55" i Borgerservice venteområde med kø-status på alle køer samt en info-rude til aktuel information
- Medarbejder-dashboard med kø-status og information om aktuel borger
- Manager-dashboard til tilpasning af køer ift ressourcer og behov
- Statistik til langsigtet styring af flow

FRONTDESK ER FILOSOFI

I Hvidovre Kommune har man den filosofi, at FrontDesk altid har ret, og det er også det, man fortæller nye medarbejdere. Strukturen i FrontDesks brugerflade er ikke tilfældig, men er udviklet på baggrund af de enkelte centres ønsker og erfaringer, og derfor er systemets logik den mest hensigtsmæssige og brugervenlige måde at modtage borgerne på. Det kan godt være, at det tager lidt tid at lære logikken, men når man har lært den, har man også forstået kommunens filosofi for borgermodtagelse.

"FrontDesk har altid ret"

Konsulent May Sahin

Denne logik styrer også udviklingen af platformen. Når der tilføjes nye funktioner i FrontDesk må medarbejderne vente to uger med at komme med feedback, så de lærer den nye logik, inden de kritiserer den, og den "naturlige skepsis overfor forandringer" ikke spiller ind på deres tilbagemeldinger.

FÆLLES DRIFT OG LOKALT EJERSKAB

En af fordelene ved at dele FrontDesk på tværs af centrene er, at man kan dele erfaringer og ressourcer. I det daglige er det Borgerservice, der er systemansvarlig og står for alle driftsmæssige opgaver fra ændring af knapper i brugerfladen til skift af bonruller. Alle centre ligger indenfor en radius af en kilometer, så de to digitaliseringskonsulenter, der supporterer kollegerne kan hurtigt nå rundt til fods eller på cykel.

"FrontDesk er virkelig et lækkert system at arbejde i"

Digitaliseringskonsulent Christina Warlund

Systemet er stadig nyt, så man har ikke fået processerne omkring daglig drift helt på plads. Ambitionen er at lære en superbruger op i hvert center, så de udvikler større ejerskab for den tekniske del af platformen. "Frontdesk er et lækkert system at arbejde i - det er meget intuitivt", siger Christina Warlund, "men nogle medarbejdere er en smule teknik-skræmte". Derfor skal de kommende superbrugere have en vis teknisk interesse. Man ønsker ikke en gentagelse af en nylig opringning fra en medarbejder, der ikke kunne få bonrullen ind i standen. Da Christina kom over til standen, kunne hun tørst konstatere "det er fordi, det er en regnerulle, du prøver at putte i".

FOR YDERLIGERE INFORMATION ER DU VELKOMMEN TIL AT RINGE TIL

Margit Halberg

Centerchef

Hvidovre Kommune

Kultur- og Fritidsforvaltningen
Københavns Borgerservice

Tlf. +45 3639 3079

E-mail mha@hvidovre.dk