

Få overblik over henvendelserne
i borgerservice

KMD HENVENDELSESREGISTRERING

Ved du, hvordan henvendelserne i borgerservice fordeler sig på kanaler, tidspunkter og emner? Og vil du gerne kende effekten, når din kommune forsøger at styre henvendelsesmønsteret? Så er KMD Henvendelsesregistrering et enkelt værktøj til at undersøge sagen.

I FÅR DEN STATISTIK, I HAR BRUG FOR

KMD Henvendelsesregistrering er et enkelt værktøj, der hjælper din kommune med at få overblik over henvendelsesmønstret i borgerservice. Her kan du designe, gennemføre og evaluere undersøgelser, der retter sig præcist mod de emner, du har i fokus.

For eksempel kan du få svar på:

- _ Hvordan fordeler borgerhenvendelserne sig på kanaler og på tidspunkter i løbet af dagen, ugen, måneden og året?
- _ Hvor mange henvendelser modtager din kommune på forskellige områder og med forskellige formål?
- _ Hvilken effekt har jeres kanalstrategiske tiltag i praksis?

Du kan også bruge værktøjet til at håndtere KL's årlige tælleuge.

I KAN SELV GENNEMFØRE UNDERSØGELSERNE

Formålet med KMD Henvendelsesregistrering er, at det skal være nemt for din kommune at få gyldig statistik på bordet. Derfor har vi udviklet en løsning, hvor I selv kan designe hver undersøgelse ud fra en række foruddefinerede faktorer som for eksempel kanal, opgave, formål, afslutning og afdeling. Medarbejderne skal så registrere hver henvendelse på de valgte faktorer, og det er gjort så enkelt som overhovedet muligt. Tidspunkt og dato bliver registreret automatisk.

NEMT AT DESIGNE FOR ADMINISTRATOREN

Som administrator af systemet kan du designe de enkelte undersøgelser og trække data ud til analyse bagefter.

Det tager ikke mere end 10 minutter at designe en undersøgelse, når du ved, hvad du vil have svar på. I praksis foregår det i to trin:

- _ Du vælger de felter, undersøgelsen skal omfatte. Felterne er de faktorer, der skal registreres. Nogle få faktorer er obligatoriske.
- _ Til hvert felt knytter du de værdier, medarbejderne skal vælge imellem. Du kan både benytte de foruddefinerede værdier og selv tilføje nye værdier.

Når undersøgelsen er slut, kan du trække data ud – og for eksempel arbejde videre med dem i et regneark.

The screenshot shows the KMD Henvendelsesregistrering interface. At the top, there is a header with the KMD logo and the tagline 'IT MED INDSIGT'. Below the header, there is a section titled 'Undersøgelser' (Surveys). This section contains a table with columns for 'Navn' (Name), 'Link', 'Resultater' (Results), and 'Status'. The table lists several surveys, including 'Demo', 'Demoundersøgelse', and 'Min undersøgelse'. Below the table, there are buttons for 'Ny' (New), 'Slet' (Delete), 'Kopier' (Copy), and 'Rens testdata' (Clear test data). Below the buttons, there is a section titled 'Felter' (Fields) with a table for configuring survey fields. The 'Felter' table has columns for 'Navn' (Name), 'Stamdata' (Base data), 'Kobling' (Link), 'Inkluder' (Include), 'Synlig' (Visible), and 'Rens' (Clear). The fields listed include 'Afdeling/lokation', 'Medarbejder', 'Borgerens kommune', 'Emne', 'Område', 'Kanal', 'Formål', 'Afslutning', and 'Ind- eller udgående'. Each field has a checkbox for 'Inkluder', 'Synlig', and 'Rens', and a dropdown menu for 'Kobling'.

Det tager ikke mere end 10 minutter at designe en undersøgelse. Bare sæt flueben ved de emner, der skal med – så er den klar.

NEMT AT REGISTRERE FOR BRUGERNE

Når du har gjort en undersøgelse klar, sender du et link til de medarbejdere, der skal registrere henvendelserne. Selve registreringen er gjort intuitiv og let at gennemføre, så det højst tager 20 sekunder at registrere hver henvendelse.

Hvis medarbejderne bliver afbrudt i registreringen, kan de også nemt se, hvor langt de er nået – og færdiggøre den senere.

KMD HENVENDELSESREGISTRERING

KMD Henvendelsesregistrering	
Demo	
Emne	Boligtætte
Område	1. Boligtætte
Kanal	2. Børnepasning
Formål	3. Børneydelse
Afslutning	4. Syge- og barseldagpenge
Ind- eller udgående	5. Flytning og navneændring
Værlighed	6. Kørekort
Vejledning i selvbetjening	7. Pas
Borgeren har allerede forsøgt på elektronisk kanal	8. Pension
Borgerens køn	9. Separation og skilsmisse
Borgerens oprindelse	0. Skat
På vegne af borgeren	Sociale ydelser
Åbent	Sundhed, sygdom og dødsfald
	Teknik og miljø
	Vielse
	Andre emner

Det tager højst 20 sekunder at registrere en henvendelse, så den kan indgå i statistikken.

KMD Henvendelsesregistrering	
Demo	
Emne	Børnepasning
Område	Overordnet type
Kanal	Personlig
Formål	Adgang eller refusion
Afslutning	Person til anden myndighed
Ind- eller udgående	Indgående, udgående eller ændring
Værlighed	0-8 minutter
Vejledning i selvbetjening	Nej
Borgeren har allerede forsøgt på elektronisk kanal	Nej nej
Borgerens køn	Kvinde
Borgerens oprindelse	Udland EU-land
På vegne af borgeren	Borgeren selv
Åbent	Åbent

Gem

Gem og gentag

Gem og hold

Hvis brugeren bliver afbrudt i registreringen, er det nemt at vende tilbage. Når en oplysning er registreret, er den grøn – og når alle felter er grønne, er registreringen fuldendt.

KOM GODT I GANG

Ud over selve værktøjet tilbyder vi også hjælp til at få et godt udbytte. For eksempel:

- _ Uddannelse i at designe undersøgelser.
- _ Hjælp til at afdække behov for statistik.
- _ Design af undersøgelser.
- _ Design af rapporter.
- _ Færdige kommenterede rapporter.

Både værktøjet og ydelserne er udviklet af vores konsulenter, der har årelang erfaring i kommunale henvendelsesanalyser.

HØR NÆRMERE

Hvis du gerne vil høre mere om, hvordan din kommune får overblik over henvendelsesmønstret, er du velkommen til at kontakte din Key Account Manager hos KMD på telefon 4460 1000.