



Hvorfor vente,  
når borgerne kan få svar i en fart?

## KMD KONTAKTCENTER

Størstedelen af henvendelserne til borgerservice kan afklares med det samme med den rette viden. Med KMD KontaktCenter kan borgerne selv finde svarene – gennem let og enkel søgning på kommunens hjemmeside. KMD KontaktCenter gør det samtidig lettere for medarbejderne at give korrekte svar med det samme. Begge dele bidrager til effektiv borgerservice og en god serviceoplevelse.

# KMD KONTAKTCENTER TJENER BÅDE BORGERNE, MEDARBEJDERNE OG KOMMUNEN

## BORGERNE FÅR STRAKSAFKLARING

Borgerne søger i stigende grad selv informationer og svar på deres spørgsmål. Med KMD KontaktCenter kan din kommune sørge for, at flere søgninger på jeres hjemmeside giver en straksafklaring, og dermed ingen henvendelse til din kommune.

Undersøgelser viser at op mod halvdelen af borgerne har været forbi kommunens hjemmeside, før de kontakter kommunen. De har imidlertid ikke kunnet finde svarene på deres spørgsmål. Derfor henvender de sig personligt. Hjertet i KMD KontaktCenter er en søgeadgang som i Google. Derfor kan borgerne hurtigt søge og få svar, uden at de skal klikke sig rundt i "krogene" på kommunens hjemmeside.

Desuden kan borgere og medarbejdere finde svar på ofte stillede spørgsmål på KMD KontaktCenters forside eller gennem de trinvisse spørgeguides.

Ét er at finde svar, ét andet er at svaret er forståeligt og korrekt. Svarene er opbygget i en omfattende vidensdatabase, der både er opdateret, letforståelig og lovmedholdig. Medarbejderne har adgang til præcis det samme værktøj, så de også kan guide borgerne, når det er nødvendigt.

Dermed får borgerne en god serviceoplevelse, medarbejderne får et kvalificeret støtteværktøj, og din kommune kan effektivisere borgerbetjeningen.

## FLYT BORGERNE TIL EFFEKTIVE KANALER

Der er stor forskel på, hvad borgerbetjeningen koster, og hjemmesiden er klart den billigste kanal:

- \_ Fysisk fremmøde 100 kr.
- \_ Telefonbetjening 50 kr.
- \_ Selvbetjening på hjemmesiden 5 kr.

En gennemsnitskommune på 55.000 indbyggere har ca. 250.000 henvendelser til borgerservice om året. Så effektiviseringspotentialet er betydeligt ved at flytte borgerne fra personlige henvendelser til selvbetjening.

KMD KontaktCenter giver borgerne et reelt alternativ til personlig og telefonisk henvendelser. Dermed kan din kommune frigøre ressourcer til at hjælpe dem, der har behov for personlig betjening. Eller til andre opgaver.

## AL VIDEN SAMLET ÉT STED

KMD KontaktCenter gør det muligt at samle svært tilgængelig og personlig viden ét sted og i én løsning til gavn for både borgere og medarbejdere.

## KMD KONTAKTCENTER FREMMER:

- \_ Let, hurtig og korrekt borgerbetjening på de mest effektive kanaler
- \_ Høj serviceoplevelse
- \_ Fleksibilitet i organisationen
- \_ Forankring og deling af viden

Løsningen indeholder ca. 275 artikler fordelt på 21 vidensområder, og antallet vil løbende stige. De fælles artikler er skrevet i samarbejde med en række kommuner. Schultz Information vedligeholder artiklerne, så de er opdaterede og lovmedholdelige. Kommunen kan supplere de fælles artikler og skrive egne artikler. Dermed forenes stordriftsfordele med den enkelte kommunes ønsker og behov.

## KUN ÉT SVAR: DET RIGTIGE

Med KMD KontaktCenter er det ikke længere op til den enkelte medarbejder at kende det korrekte svar. Løsningen kvalitets-sikrer svarene, så de bliver ensartede og lovmedholdige. Det betyder, at borgeren oplever din kommune som kompetent og imødekommende. Så serviceoplevelsen får en pil op.

## MEDARBEJDERE REJSER, VIDEN BLIVER

Når de store medarbejderårgange forsvinder, vinker kommunen farvel til værdifuld viden. Med KMD KontaktCenter får din kommune forankret den viden i organisationen og skaber større fleksibilitet. Nye medarbejdere kan hurtigere blive oplært – og flere kolleger kan afløse hinanden ved sygdom og ferie.

## KONTAKTCENTRET BLIVER KLOGERE EFTERHÅNDEN

Indholdet i KMD KontaktCenter bliver vedligeholdt, udbygget og forbedret på baggrund af borgernes og medarbejdernes kommentarer og forslag til ændringer. Det sikrer, at KMD KontaktCenter løbende bliver udbygget med svar på netop det, borgerne efterspørger.

## HØR NÆRMERE

Hvis du har spørgsmål eller vil du vide mere, er du velkommen til at kontakte din Key Account Manager hos KMD på telefon 4460 1000.