

Projekt namn	Projektblad nr KF:	
	Projektblad nr Förv:	SN 007
	Upprättad den:	2016-01
	Upprättad av:	Annelie Andersson
	Reviderad den:	2016-10-27 Jenny Hurtig
	Projekt nr i Ek.system:	
Förvaltning/nämnd:	Kommunstyrelsen	

Beskrivning

Pengar för förstudie för införandet av Kontaktcenter har avsatts i 2016 års driftbudget för Serviceförvaltningen, och under 2016 kommer arbetet med att formulera mål och införandeplan för ett kontaktcenter genomföras.

Inrättandet av ett kontaktcenter förväntas kunna ge effekter som;

- Högre servicegrad mot allmänheten, i synnerhet vad gäller kvalitén på mottagandet av besökare i stadshuset.
- Frigjord tid för övrig organisation, även för kvalificerad handläggning.
- Högre säkerhet i stadshuset.

Skapandet av ett kontaktcenter kommer att kräva insatser, främst i form av;

- Projektledare, projektresurser, utbildning mm
- Investeringar i system och lokalförändringar

Omfattning och budget togs fram och fastställdes under 2016, varför det ursprungliga investeringsäskandet för 2017 var en preliminär uppskattning fram till dess att projektets omfattning slutligt fastställdes.

Vid beslut i kommunfullmäktige 2016-06-16, flyttades de 2 000 kkr enligt följande:
1 000 kkr till KS/Kommunledningsförvaltningen och 1 000 kkr till Tekniska utskottet.

Den upptagna kostnaden är investeringskostnader vad gäller lokaler och lokalanpassning samt för systemstöd, inventarier, datorer etc. Det tillkommer ökade driftskostnader för införandeprojekt samt för utökad personalstyrka och högre hyreskostnad.

Kostnadsbild (kkr)	2017
Systemstöd, inventarier, datorer etc	300
Lokalanpassningar	1 700
Summa	2 000

Förslag till beslut i kommunfullmäktige 2016-11-24 att det skall vara följande fördelning:
300 tkr till KS/Kommunledningsförvaltningen och 1 700 tkr till TU/Tekniska förvaltningen

Bokslut 2014	X XXX kkr
Bokslut 2015	X XXX kkr
Budget 2016	X XXX kkr

År:	2017	2018	2019	2020	2021
Begärd investering i kkr:					
KS/Kommunledningsförv	300				
TU/Tekniska förvaltningen	1 700				