



## Case: Copenhagen International House

### **INTERNATIONAL HOUSE: TRE BLEV TIL ÈN**

*“Det var helt crazy”. Sådan beskriver chef for International House Trine Marie Ingeberg forholdene, inden FrontDesk blev indført. Modtagelses-området i International House var et virvar af mennesker, der ofte var utålmodige og stressede, fordi de ventede i uvished. Borgerne vidste ikke, hvor længe de skulle vente, og de kunne risikere at vente i lang tid, blot for at blive sendt hjem igen, hvis de ikke havde de nødvendige dokumenter med.*

### **Det gamle system var dyrt og dårligt**

Da International House indførte køstyring og visitering med FrontDesk, havde man ingen idé om, hvor stor en betydning, det nye system ville få. International House havde indtil da haft 3 faste medarbejdere til at modtage borgerne, forklare dem hvilke dokumenter de skulle have med og dirigere dem hen i den rigtige kø. Det var en dyr og dårlig løsning, der var frustrerende både for borgere og medarbejdere. “Det tog rigtig lang tid at få brugerne ekspederet og sikre, at de havde de rigtige papirer”, siger Trine Marie Ingeberg.

#### **OM INTERNATIONAL HOUSE**

*IH servicerer udlændinge, der har bosat sig i København. Brugere kommer fra hele verden, og International House servicerer hvert år ca 40.000 udenlandske besøgende hvoraf 20.000 får et cpr-nummer.*

### **Frontdesk har frigjort medarbejdere**

FrontDesk blev introduceret i marts 2016 og havde øjeblikkelig effekt. På Frontdesk-standeren visiteres borgeren og får tildelt sit kø-nummer. Borgeren svarer på få, simple spørgsmål og dirigeres hen til den rigtige skranke. FrontDesk-skærmen er selvforklarende og det betyder, at borgerne er blevet selvhjulpne. Som en konsekvens heraf har man kunne skære bemanningen i modtagelsen ned fra 3 medarbejdere til 1.

*“Vi har frigjort to medarbejdere, som nu er vi konverteret til bedre og hurtigere service for borgerne. Vi har nu to ekstra sæt hænder til at yde reel service, som tidligere var fuldt beskæftiget med simpel visitering”, siger Trine Marie Ingeberg.*

## Ikke et simpelt nummersystem

FrontDesk har gjort ekspeditionen af borgerne hurtigere og mere brugervenlig. I dag visiteres borgerne på FrontDesk-standeren, der informerer borgeren om hvilke dokumenter, der skal medbringes. Sammen med deres mødekvittering får de endda en huskeseddel, hvor der står, hvad de skal have med. Det sparer medarbejderne for en mængde arbejde og borgerne for at stå unødigt i kø.

*"Frontdesker ikke et simpelt nummersystem, men et nummer-ogvisiteringssystem", siger konsulent Henrik Hansen og fortsætter, "det er indgangen til International House, der sikrer, at man hurtigt og korrekt sendes det rigtige sted hen og har de fornødne dokumenter med".*

### LØSNINGEN

- Indført i marts 2016
- 4 FrontDesk standere i modtagelses-området
- iPad til vært med medarbejder-dashboard til overblik og dokumentation
- 2 infoskærme på 55" i venteområdet med kø-status på alle køer samt en info-rude til aktuel information
- Medarbejder-dashboard med kø-status og information om aktuel borger
- Integration af køinfo med partnere - SKAT, Jobcenter, eksterne konsulenter
- Manager-dashboard til tilpasning af køer ift ressourcer og behov
- Statistik til langsigtet styring af flow

## Man diskuterer ikke med standen

Samtidig har FrontDesk skabt ro. Systemet viser nemlig altid præcis hvornår borgeren har tid. Det fjerner uvisheden og gør det muligt for borgeren at disponere sin tid, hvis der er længere tid til aftalen. Samtidig har man oplevet en uventet positiv effekt ved standen:

*"Tidligere oplevede vi, at borgere, der mødte op uden de fornødne dokumenter, forsøgte at få os til at ekspedere dem alligevel. Det kunne udvikle sig til ubehagelige diskussioner. Det oplever vi ikke længere, for standen kan de ikke diskutere med. Der er en autoritet i, at det er "systemet", der kræver dokumentation. Det sikrer en tryk og rolig afvikling"*

**Henrik Hansen, Specialist i International House**

## Data deles med andre systemer

Hos International House har man mange forskellige opgaver, og derfor har man 6 forskellige køer, hvor man bl.a. hjælper borgere med cpr-numre og skat. Man trækker nummer til alle services på FrontDesk-standen og da FrontDesk som standard tilbyder at dele data med andre systemer kan samarbejdspartnere som fx. Work in Denmark se deres egen kø.

*"FrontDesk er smart i forhold til andre nummersystemer, da systemet let og gratis integrerer med vores andre servicesystemer. Vi slipper for administrativt bøvvl og for at betale for systemintegration"*

**Trine Marie Ingeberg, Chef for International House**

## Fleksibel styring af køer

Med FrontDesk er det muligt at tildele særlige grupper deres egen kø. International House har eksterne samarbejdspartnere - de såkaldte relocators - som ofte kommer uanmeldt. Med FrontDesk kan de hurtigt komme til at tale med en sagsbehandler og det sætter turbo på sagsbehandlingen. Systemet giver også andre muligheder for fleksibel køstyring. Værten kan fx. trække nummer fra FrontDesks "fast track" og rykke familier med små børn op forrest i køen. Endelig kan man lukke og åbne for køer efter behov og på den måde styre medarbejderressourcerne mest hensigtsmæssigt.

## Fuldt overblik for medarbejderne

Data er afgørende for styring i moderne organisationer og FrontDesk er ladet med værdifuld data. Infoskærme i modtagelses-området gør det let for borgerne at følge køernes fremdrift, og medarbejdernes dashboard giver endnu flere muligheder. Medarbejderne kan løbende følge med i hvilke kolleger, der er på arbejde, hvilke borgere der er mødt op og hvilket nummer den enkelte borger har trukket. Derudover genereres der løbende data på ekspeditionerne og det registreres hvor mange cpr. numre der er lavet, hvilke kommuner, man har hjulpet, hvor mange nem-id'er, der er udstedt osv.

*"FrontDesk er et overflødhedshorn af data. Systemet giver ikke alene borgere og medarbejdere overblik - det leverer også solid dokumentation overfor ledelsen og data til præcis styring af, hvor og hvornår ressourcerne skal sættes ind"*

**Trine Marie Ingeberg, Chef for International House**

### GEVINSTER

- Sparer 2 fuldtidsstillinger
- større borgertilfredshed
- større medarbejdertilfredshed
- hurtigere visitering
- fleksibel styring af køer
- deling af data med samarbejdspartnere
- bedre oplevelse i venteområde
- ingen kø-stress, ingen konflikter

---

**For yderligere information er de velkommen til at kontakte**

#### **Trine Marie Ingeberg**

Chef for International Service  
International House

#### **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Vækst, Internationalisering og Borgerservice

**Mobil** +45 3045 5321

**E-mail** bk2u@kff.kk.dk