



Case: Copenhagen International House

COPENHAGEN INTERNATIONAL HOUSE: TRE BLE TIL ÈN

International House i København betjener utlendinger som bosetter seg i Danmarks hovedstad. Brukerne kommer fra hele verden og servicesentret ekspederer hvert år 40 000 besøkende. Da International House innførte køstyring og henvisning med FrontDesk hadde man ingen idé om hvor stor betydning det nye systemet ville få.

DET GAMLE SYSTEMET VAR DYRT OG DÅRLIG

“Det var helt crazy”. Slik beskriver sjef for International House Trine Marie Ingeberg forholdene før FrontDesk ble innført. Mottaksområdet i International House var et virvar av mennesker som ofte var utålmodige og stresset fordi de ventet i uvisshet. Borgerne visste ikke hvor lenge de måtte vente og de kunne risikere å vente i lang tid bare for å bli sendt hjem igjen hvis de ikke hadde med seg de nødvendige dokumentene. Man hadde 3 faste medarbeidere til å motta borgere, forklare dem hvilke dokumenter de måtte ha med og dirigere dem til riktig kø. Det var en dyr og dårlig løsning som var frustrerende både for borgere og medarbeidere. “Det tok veldig lang tid å få brukerne ekspedert og sikre at de hadde de riktige papirene” sier Trine Marie Ingeberg.

FRONTDESK HAR FRIGJORT MEDARBEIDERE

FrontDesk ble introdusert i mars 2016 og hadde øyeblikkelig effekt. På FrontDesk-standen henvises borgeren og får tildelt sitt kønummer. Borgeren svarer på få, enkle spørsmål og dirigeres til den riktige skranken. FrontDesk-skjermen er selvforklarende og det betyr at borgerne har blitt selvhjulpne. Som en konsekvens av dette har man kunnet kutte bemanningen i mottaket ned fra 3 medarbeidere til 1.

“Vi har frigjort to medarbeidere som nå er konvertert til bedre og raskere service for borgerne. Vi har nå to ekstra sett hender til å yte reell service som tidligere var fullt beskjeftiget med enkel henvisning” sier Trine Marie Ingeberg.

IKKE BARE ET ENKELT NUMMERSYSTEM

FrontDesk har gjort ekspedisjonen av borgerne raskere og mere brukervennlig. I dag henvises borgerne på FrontDesk-standen, som informerer borgeren om hvilke dokumenter som skal medbringes. Sammen med møtekvitteringen får de en huskelapp hvor det står hva de skal ha med. Det sparer medarbeiderne for mye arbeid og borgerne for å stå unødig i kø.

“FrontDesk er ikke bare et enkelt nummersystem, men et nummer- og henvisningssystem” sier konsulent Henrik Hansen og fortsetter, “det er inngangen til International House, som sikrer at man raskt og korrekt sendes til riktig sted og har de nødvendige dokumenter med”.

Samtidig har FrontDesk skapt ro. Systemet viser nemlig alltid presis når borgeren har avtale. Det fjerner usikkerheten og gjør det mulig for borgeren å disponere sin tid hvis det er lengre tid til avtalen. Samtidig har man opplevd en uventet positiv effekt ved standene:

“Tidligere opplevde vi at borgere som møtte opp uten de nødvendige dokumentene prøvde å få oss til å ekspedere dem likevel. Det kunne utvikle seg til ubehagelige diskusjoner. Det opplever vi ikke lengre, for standen kan de ikke diskutere med. Der er en autoritet i at det er “systemet” som krever dokumentasjon. Det sikrer en trygg og rolig avvikling”

Henrik Hansen
Spesialist i International House

INTEGRASJON MED ANDRE SYSTEMER

International House løser mange forskjellige oppgaver og derfor er det opprettet 6 forskjellige køer, hvor man bl.a. hjelper borgere med cpr-numre og skatt. Borgeren trekker nummer til alle tjenester på FrontDesk-standen og fordi FrontDesk som standard tilbyr å dele data med andre systemer kan samarbeidspartnere som f.eks. Work in Denmark se sin egen kø.

“FrontDesk er smart i forhold til andre nummersystemer fordi systemet lett og gratis integrerer med våre andre servicesystemer. Vi slipper administrative problemer og å betale ytterligere for systemintegrasjon”

Trine Marie Ingeberg
Sjef for International House

FLEKSIBEL STYRING AV KØER

Med FrontDesk er det mulig å tildele spesielle grupper deres egen kø. International House har eksterne samarbeidspartnere - de såkalte relocators - som ofte kommer uanmeldt. Med FrontDesk kan de raskt komme i kontakt med en saksbehandler og det setter fart på saksbehandlingen. Systemet gir også andre muligheter for fleksibel køstyring. Verten kan f.eks. trekke nummer fra FrontDesks "fast track" og føre familier med små barn opp foran i køen. Til slutt kan man lukke og åpne køer etter behov og slik styre medarbeiderressursene mest hensiktsmessig.

FULLT OVERBLIKK FOR MEDARBEIDERNE

Data er avgjørende for styring i moderne organisasjoner og FrontDesk er fylt med verdifulle data. Info-skjermene i mottaksområdet gjør det lett for borgerne å følge køenes fremdrift og medarbeidernes dashboard gir enda flere muligheter. Medarbeiderne kan løpende følge med på hvilke kolleger som er på jobb, hvilke borgere som har møtt opp og hvilket nummer den enkelte borger har trukket. I tillegg genereres det løpende data på ekspedisjonene. Systemet er tilpasset EUs nye persondataforskrift så det ikke brukes og lagres personsensitive data.

"FrontDesk er et overflødigthorn av data. Systemet giver ikke bare borgere og medarbeidere overblikk - det leverer også solid dokumentasjon overfor ledelsen og data til presis styring av hvor og når ressursene skal settes inn"

Trine Marie Ingeberg
Sjef for International House

FOR YTTERLIGERE INFORMASJON ER DU VELKOMMEN TIL Å KONTAKTE

Trine Marie Ingeberg
Sjef for International Service
International House

KØBENHAVNS KOMMUNE
Kultur- og Fritidsforvaltningen
Vækst, Internationalisering og Borgerservice

Mobil +45 3045 5321
E-mail bk2u@kff.kk.dk