



## Case: Fredensborg Kommune

### **FRONTDESK: MODERNARE OCH EFFEKTIVARE MEDBORGARSERVICE**

I Fredensborg, en mellanstor kommun precis norr om Danmarks huvudstad Köpenhamn, utvecklar man konstant sin verksamhet så, att medborgarna får så mycket offentlig service för pengarna som möjligt. FrontDesk har redan frigjort fem heltidstjänster vid receptionsdiskarna.

### **TOMT I RECEPTIONEN, MERA SERVICE**

Det finns rejält med plats, när man går in i Fredensborgs kommuns medborgarkontor, och det beror inte på att man inte har något att göra. Förklaringen heter FrontDesk, som inte bara har gjort slut på långa köer och onödig stress hos personalen utan också har bidragit till att frigöra så många heltider, att det är gott om plats i receptionen.

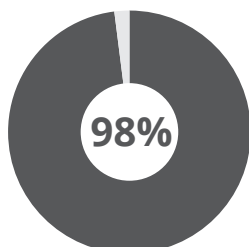
För tre år sedan satt alltid två personer i receptionen. Man hade vanliga könummer och många köer i den stora receptionen. Medborgarna kunde inte boka tid hemifrån, och när de tog ett nummer visste de inte, hur länge de skulle behöva vänta. Efter att ha köat länge kunde de till och med bli hemskickade för att hämta de rätta handlingarna.

*“Det var ett dumt och dyrt system. Det kunde inte utvecklas, och vi skulle betala leverantören för minsta ändring.”*

**Avdelningschef Uffe Rask Mikkelsen,  
Center for Borgerservice og Digitalisering**

## 98-PROCENTIG TILLFREDSSTÄLLELSE

I dag betjänar besökarna sig själva vid FrontDeskterminalen. Särskilt nöjda är de medborgare, som använder sig av möjligheten att boka tid hemifrån. De slipper nämligen väntetid. Men också de, som kommer utan att ha bokat tid, märker en serviceförbättring:



*“Vårt rekord är 98 procent tillfredsställelse med servicen hos våra användare. Medborgarna värdesätter bl. a. att de på storskärmarna kan se, hur länge de behöver vänta. Det skapar lugn i väntrummet och gör, att medborgarna uppfattar oss professionella och effektiva.”*

**Avdelningschef Uffe Rask Mikkelsen,  
Center for Borgerservice og Digitalisering**

För att medborgarna fortsatt skall vara nöjda med servicen avdelar man en extra medarbetare till receptionen, när FrontDesk meddelar, att där är tio minuters försening i kön. Det gör att alla besök äger rum i stort sett vid avtalad tid.

## SLUT PÅ ÖVERTIDSARBETE

FrontDesk bidrar också till att öka personalens trivsel. Arbetsdagen har blivit lugnare, medarbetarna kommer till botten av sina brevkorgar, och man har fått markant mera tid till andra arbetsuppgifter.

FrontDesk har dessutom gjort slut på fördyrande och stressande övertidsarbete. Köerna kan nu styras så, att den sista besökaren alltid betjänas före stängningsdags.

Kort sagt har det blivit ordning på medborgarservicen, så att besökarna inte längre blir otåliga och personalen inte blir stressad.

*“Tidigare hade vi nästan alltid övertidsarbete på måndagarna, för att kön var lång. Jag borde ge terminalen en kyss varje gång jag går förbi den.”*

**Avdelningschef Uffe Rask Mikkelsen,  
Center for Borgerservice og Digitalisering**

# NOTIFIKATIONER FÖRVANDLAR VÄNTETID TILL SERVICETID

Notifikationer är en liten detalj i FrontDesk, som sparar enorma resurser. När en besökare skall träffa någon i förvaltningen och anmäler sin ankomst vid receptionens FrontDeskterminal, får medarbetaren ett besked om detta i sin dator och mobiltelefon. Tidigare måste han gå ned till receptionen utan att veta, om besökaren hade kommit. Det ledde till väldigt mycket spilltid, eftersom besökarna ofta är försenade eller inte alls kommer till mötet. Med 8 000 möten om året betyder bara denna lilla ändring i arbetsgången en ökad effektivitet motsvarande två heltidstjänster. På så vis har man omvandlat medarbetarnas väntetid till tid för medborgarna.

FrontDesk bidrar också till effektivare tidsanvändning för besökarna. I dag är väntetiden minimal, och den genomsnittliga mötestiden är bara fyra minuter.

*“Vårt mål är att göra Medborgarservice till ett modernt och effektivt servicecentrum med glada besökare och medarbetare. FrontDesk har hjälpt oss med den utvecklingen.”*

**Avdelningschef Uffe Rask Mikkelsen,  
Center for Borgerservice og Digitalisering**

---

## FOR YTTERLIGARE INFORMATION KONTAKTA GÄRNA

### **Uffe Rask Mikkelsen**

Avdelningschef

Center for Borgerservice og Digitalisering | Modtagelse og Betaling

### **Fredensborg Kommune**

**Telefon:** +45 72 565 225

**E-mail:** UFRM@fredensborg.dk