

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING  
Medborgarkontoret  
Silvana Enelo-Jansson

Kommunstyrelsen

SALA KOMMUN Kommunstyrelsens förvaltning	
Ink. 2012 -11- 07	
Diarienum 2011/12	Aktbilaga 3

## Ny telefoni, mobiltelefoni och mobilt bredband

Sala kommun har i en upphandling tillsammans med Västerås kommun tecknat ett nytt avtal gällande telefoni, mobiltelefoni och mobilt bredband. Med anledning av byte av telefonväxel så måste vissa förändringar göras när det gäller telefoni i Sala kommun. Det nya telefoniavtalet kommer att ge en minskad kostnad för telefonin motsvarande cirka 1 000 000 kr per år. Under 2013 kommer nämndernas kostnader för telefoni att minska. Det innebär att nämndernas ramar behöver justeras för 2013 och framåt.

I samband med införandet av den nya telefonin kommer det att innebära extra kostnader under 2013. Detta finansieras genom omfördelning av nämndernas ramar.

Avtalet löper på 3+2+2 år och besparingen under avtalstiden beräknas till omkring 8 000 000 kr samtidigt som Sala kommun får en offensivare service mot medborgare, kunder och övriga som söker kontakt med kommunen.

### KOMMUNENS NUMMERSERIE

Växelnumret 0224-550 00 är en nummerserie om 1 000 anknötningar. Dessa har tagit slut och några användare har fått andra nummer. Med anledning av detta så behöver nummerserien ändras och en sexsiffrig nummerserie införs där 3 000 nummer i en löpande följd reserveras.

Tanken bakom antalet är att det ska finnas ett nummer per anställd person de närmaste årtiondena. Byte av nummerserie bör ske i samband med byte av växel. Kostnaden för effekter av nummerändring är inte medräknade i detta dokument.

### ÄNDRAD TELEFONIANVÄNDNING

Idag har många telefonanvändare så kallade tvillingkopplingar med en bordstelefon och en mobiltelefon som är kopplade till samma anslutning. En inventering behöver göras av samtliga anknötningar och genom en workshop presenteras alternativa lösningar för att förenkla och förbättra telefonanvändarnas tillgång till telefoner och samtidigt kunna vara kostnadseffektiv.

Ett mål är därför att endast 25 procent av de som idag har tvillingkoppling har det fortsättningsvis. De som avstår sin tvillingkoppling kommer att kunna erbjudas lösningar som är lika praktiska som dagens lösningar. Workshopen kommer att visa på

## Kommunstyrelsens förvaltning

vilka möjligheter som den nya växeln har. Ett sådant förändrat arbetsätt innebär ytterligare en besparing.

### **VAL AV HÅRDVARA, TELEFONMODELLER.**

För att kunna arbeta kostnadseffektiv så behöver kommunen styra upp valen av telefonmodell för såväl bordsmodeller såsom mobiltelefonmodeller så att endast en modell vardera används och som ska kunna möta alla användares krav genom att tillhandahålla olika tillbehör. Modellerna ska kunna konfigureras centralt och därmed kunna ge minimala underhållskostnader. Val av telefonmodell åligger medborgarkontoret/IT-enheten att ta fram utifrån den teknikutveckling som sker.

### **KONTAKTCENTERFUNKTIONEN**

Idag har kommunen outsourcat sin kontaktcenterfunktion till Sala Heby Energi AB som ansvarar för den traditionellt bemannade växeln.

Kommunens framtida kontaktcenterfunktion föreslås få en mer serviceinriktad funktion där personal hjälper den kontaktsökande till ett avslut på hans/hennes ärende vid varje kontakt. Exempel på detta kan vara att om en person söker en handläggare som är upptagen så ska personalen försöka hjälpa den kontaktsökande direkt. Det kan ske genom att personalen ser till att personen får rätt blankett eller hittar den eftersökta informationen på kommunens hemsida. Man ska alltså jobba mer offensivt mot den kontaktsökande.

För att kunna uppnå detta så behöver kontaktcenterfunktionen bedrivas av kommunen och organiseras under medborgarkontoret. Den nya kontaktcenterfunktionen kommer att ha en helt annan serviceinriktning mot medborgarna och kommer att bestå av cirka 3,0 tjänst. Merkostnaden för detta kommer att hämtas in genom det nya avtalet. Dagens kostnad för växeltelefonister/kontaktcenter vid Sala Heby Energi AB är 800 000 kronor och den nya kontaktcenterfunktionen beräknas kosta 1 300 000 kronor årligen.

Kommunens bolag kommer mot självkostnadspris att få ingå i kontaktcenterfunktionen.

### **INFÖRANDEKOSTNADER.**

Den nya telefonlösningen kommer att innebära en omställningskostnad eftersom det delvis är ny teknik som kommer att användas. De systemtelefoner som finns idag ska ersättas med IP-telefoner vilket medför att nya datoruttag behöver installeras.

Kommunen behöver extern konsult hjälp för att bringa ordning på nuvarande anknytningar och i vissa fall hitta lösningar för ersättningar av dessa anknytningar. Den nya kontaktcenterfunktionen kommer att innebära utbildningskostnader och lönekostnader parallellt med att vi har kvar kontaktcenterfunktionen hos Sala Heby Energi AB fram till 2012-03-31.

## Kommunstyrelsens förvaltning

Införandekostnad för år 2012 och 2013 beräknas bli 1 300 000 kr och balanseras av den besparing som sker första året.

	2012	2013
Projektkostnader för införandet och konsultinsatser	100 000	400 000
Nya datoruttag	50 000	50 000
Driftsätta kontaktcenter (personal/hårdvara/ utbildning)	50 000	250 000
Kostnader till SHE för perioden 2013-01-01 - 2013-03-31 (avser kontaktcenter och telefoni)	0	400 000
SUMMA	200 000	1 100 000

**PERSONALKOSTNADER UNDER PLANPERIODEN**

Fortsatta personalkostnader för kontaktcenterfunktionen under resterande tid av planperioden beräknas bli 900 000 kronor.

	2013	2014	2015
Personalkostnader	1 000 000	1 300 000	1 300 000

Kommunstyrelsen beslutar

att uppdraga till kommunstyrelsens förvaltning att ta fram ett förslag till justering av nämndernas ramar från och med 2013.



Silvana Enelo-Jansson

Chef för medborgarkontoret