Trio Agent ger bättre service i Drammen kommune

Satsningen på telefonin skapade möjligheterna

Drammen kommune strax utanför Oslo har drygt 58 000 invånare. Inom kommunen arbetar cirka 3 000 personer heltid med mottot att ge bästa service till medborgarna. Sedan mars i år har servicen blivit ännu bättre än tidigare.
- När vi installerade Trios kundtjänstsystem, Trio Agent, innebar det att vi kunde ge ännu bättre information till dem som ringer än tidigare. Samtidigt innebär installationen att våra medarbetare upplever arbetet som mindre stressande, säger Øystein Kristoffersen ansvarig för telefoniutveckling på Drammen kommune.

Drammen kommune var tidigt ute med att använda avancerade telefonisystem i syfte att ge god samhällsservice till sina medborgare. I början av 1990-talet installerades Trio Present och blev gradvis utbyggt med funktionerna Present telefonist, talad hänvisning, webklient, röstbrevlåda, kalenderkoppling och Trio Visit besökshantering. För fyra år sedan gick de även över till intern IP-telefoni.
- Vi var nöjda med det men såg också möjligheterna att utveckla systemet ytterligare, säger Øystein.

Ekonomisk lösning

Under början av 2006 påbörjades uppgraderingen av systemet och samtidigt installerades kundtjänstsystemet Trio Agent. En stor del av investeringen var redan gjord då hårdvara som server och telefonikort samt programvara i växeln installerats sedan tidigare.
- Eftersom vi hade grunden med hänvisningssystemet och talad hänvisning från Trio, kunde vi lägga till Trios ContactCenter-modul till vår Enterprise-lösning, säger Øystein. Så det blev även en kostnadseffektiv lösning för oss.

Viktigt med enkelhet

Att göra det enkelt för medborgarna är viktigt och kommunens telefonnummer är därför det samma som postnumret.
- Vårt mål med ett telefonnummer till hela kommunen har kommit ett stort steg närmare målet med Trio Agent, säger Øystein.

Huvudnumret styrs till Trio Agent dit den som ringer får välja ur en meny med två val.
- Antingen kan de slå 1 för att komma till ”Servicetorvet” alternativt slå 0 eller vänta för att komma till ”Sentralbordet”. Vi vill inte ha fler val utan vill hellre att våra medborgare ska få personlig service, berättar Øystein.

Många nya funktioner

Den största revolutionen med installationen är för alla medarbetare som arbetar i verktyget men även för våra medborgare som ringer till ”Servicetorvet”.
- Tack vare att de som ringer snabbt får veta vilken köplats de har, hur lång väntetid de kan räkna med eller att de aktiverar ”CallBack” - som

gör att de kan bli uppringda av en handläggare – har våra inringande kunder blivit mycket nöjdare. Det har också gett en bättre arbetsmiljö för våra medarbetare, säger Øystein. Dessutom gör systemet att vi kan fördela de inkommande samtalen på fler personer internt.

Till en början var det tio handläggare som utbildades men redan inom en månad hade antalet fördubblats. I dag finns det inom avdelningarna "Servicetorvet", "Socialtjensten", "IKT-HelpDesk" och "Dokumentsentret" personal som tar emot inkommande e-mail och fax.
- Men det antalet ökar stadigt. Senast i dag fick jag ett samtal med önskan om att utöka systemet till fler enheter. Ryktet sprider sig snabbt om hur bra systemet är, säger han.

Och att det fungerar vet Øystein.
- Produkten är bra och väl beprövad. Dessutom har samarbetet med Trio fungerat väldigt bra sedan dag ett.

Samarbete ger utveckling

Drammen kommune är en intressant kund på många sätt eftersom de ser möjligheterna i att ge bra service till medborgarna via utvecklade telefonisystem.
- De har varit väldigt aktiva och kommer med egna idéer för att applikationen på bästa sätt ska kunna hjälpa dem att ge den service de önskar till sina medborgare, säger Olav Heskestad, ansvarig kundkontakt på Trio.

Ett exempel på det är att de kompletterat systemet med ytterligare en tjänst, "besöksnummer", som gör att även personer som fysiskt kommer in för att träffa en handläggare hamnar i samma ärendekö och därför kan få service lika snabbt och effektivt som de som ringer in eller mailar.
- Det kommer att tas i bruk först till sommaren men det ser vi som en väldigt stor nyhet när den kommer, säger Øystein.

Gott exempel för framtiden

I framtiden finns många planer för att ytterligare förbättra telefonservicen.
- Vi kommer att införa ett talstyrt "Sentralbord" för att minska den interna telefontrafiken. På sikt är tanken att det inte ska finnas ett "Sentralbord" utan att "Servicetorvet" även ska ta hand om de externa samtalen, säger han.

Det som genomförs inom Drammen kommune har spridit sig till andra kommuner.
- Vi har flera besök varje månad från andra kommuner som är intresserade av att se vår installerade lösning och hur den underlättar för medborgarna, men även hur den effektiviserat medarbetarnas arbete. Som en modern kommun är service mycket högt prioriterat och vårt telefonisystem gör att vi enklare kan uppnå våra servicemål, avslutar Øystein.

Allt fler enheter inom kommunen vill börja använda systemet.

Flygbild över Drammen kommun i Norge

Trio AB
S:t Eriksg. 117, P.O. Box 6795
SE-113 85 Stockholm, SWEDEN
Phone: +46 (0)8 457 30 00
Fax: +46 (0)8 31 87 00
E-mail: info@trio.com
Web: www.trio.com

Trio Norge AS
Fornebuvn. 46, P.B. 493
NO-1327 Lysaker, NORWAY
Phone: +47 67 83 00 80
Fax: +47 67 83 00 81
E-mail: norge@trio.com
Web: www.trio.com

Trio Denmark AS
Lyskær 15, 2 tv
DK-2730 Herlev, DENMARK
Phone: +45 4488 0050
Fax: +45 4488 0051
E-mail: danmark@trio.com
Web: www.trio.com

Trio Network Solutions Oy
Kiviaidankatu 2 F, P.O. Box 169
FIN-00211 Helsinki, FINLAND
Phone: +358 (0)424 10101
Fax: +358 (0)9 6922 334
E-mail: trions@trio.com
Web: www.trio.com