

Eksjö Rotary gamla stán

Veckobrev 32

8/8 2014

Närvarande; 20 varav 2 gäster

Presiderande; Inger Lindhe vikarierade.

Inga övriga frågor.

Ämne; Eksjö kommuns nya kontaktcenter (KC)

Föredragshållare; Carola Andersson, Eksjö kommuns E-strateg



Kontaktcenter - vision

"Kontaktcenter är med ett personligt och serviceinriktat bemötande vår samlade ingång till Eksjö kommun – närsomhelst och på valfritt sätt."



Kontaktcenter – Varför?

Förenkla för medborgaren med en tydlig kontaktyta.

Förbättra för medborgaren med en ökad servicegrad genom snabbare handläggning av enklare ärenden och högre tillgänglighet.



Kontaktcenter – Hur?

Införande av Kontaktcenter som tar emot alla ärenden in i kommunen.

- Ärenden av enklare karaktär handläggs klart av Kontaktcenter.
- Ärenden av mer komplicerad art skickas vidare till specialiserad handläggare.
- Kunden väljer väg in – besök, telefon, e-post, brev eller självservice på webben.





Kontaktcenter - Invigning

8 november 2014 Stadshuset

En väg in – alla ärenden – på valfritt sätt!

Tack för mig



/ Marcus Axelsson