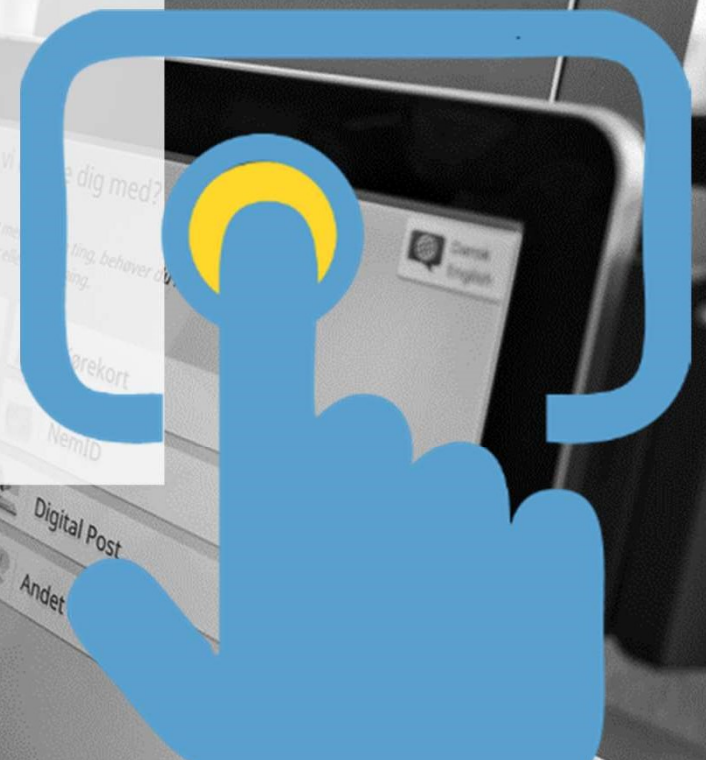


Digitale services til københavnerne

Sidsel Kjær Scheibel, Udviklingschef

Kultur- og Fritidsforvaltningen, Københavns Kommune

Den 20. september 2018



**VI HAR MEGET AT
LEVE OPTIL, NÅR
DET GÆLDER
DIGITALISERING**

...

VIDSTE I, AT DANMARK BLEV KÅRET SOM



**Det mest digitale land
i EU i 2016 og 2017**



**Verdensmester i
offentlig digitalisering
af FN i 2018**

Hvordan er danskerne blevet så digitale?



2001 - 2004

Digitalt samarbejde



2004 - 2006

Effektive betalinger og intern digitalisering



2007 - 2010

Fælles infrastruktur



2011 - 2015

Digital kommunikation



2016 - 2020

Bedre brug og deling af data

Hvad har vi opnået på nationalt plan?

92%

Af alle danskere har
NemID

90,1%

Af alle danskere har
tilmeldt sig Digital Post

87%

Er digitaliseringsgraden i
gennemsnit på de obligatoriske
selvbetjeningsløsninger

KØBENHAVN

DANMARKS HOVEDSTAD

Danmark
5.582.000
indbyggere



København
600.000
indbyggere



750

nye indbyggere per måned tvinger os
til hele tiden at tænke smartere.

Hvordan gør vi det?

Hvordan er vi organiseret?

BORGER-
REPRÆSENTATIONEN
55 MEDLEMMER

DE SYV BORGMESTRE

ØKONOMI-
FORVALTNINGEN

KULTUR- OG
FRITIDS-
FORVALTNINGEN

BØRNE- OG
UNDGDOMS-
FORVALTNINGEN

SUNDHEDS- OG
OMSORGS-
FORVALTNINGEN

SOCIAL-
FORVALTNINGEN

TEKNIK- OG
MILJØ-
FORVALTNINGEN

BESKÆFTIG-
ELES- OG
INTEGRATIONS-
FORVALTNINGEN



Borgerservice går på tværs

BORGER-
REPRÆSENTATIONEN
55 MEDLEMMER

DE SYV BORGMESTRE

ØKONOMI-
FORVALTNINGEN

KULTUR- OG
FRITIDS-
FORVALTNINGEN

BØRNE- OG
UNDGDOMS-
FORVALTNINGEN

SUNDHEDS- OG
OMSORGS-
FORVALTNINGEN

SOCIAL-
FORVALTNINGEN

TEKNIK- OG
MILJØ-
FORVALTNINGEN

BESKÆFTIG-
ELES- OG
INTEGRATIONS-
FORVALTNINGEN

BORGERSERVICE

Fortællingen om Borgerservice



Nøgletal for Københavns Borgerservice 2017/2018

Kerneopgave for KBS

Vi gør det nemt at være københavnere og giver dig overblik og svar!

Den telefoniske kanal

Antal opkald 3366

446.666

Antal opkald Jobcenter KBH

413.520

Antal opkald Virksomhedsteamet

26.787

Antal opkald Team Parkering

77.930

Antal opkald Borger.dk

86.552



Opkald til Kontaktcentret i alt

1.051.455

Udvalgte servicemål 3366

Gennemsnitlig ventetid 3366

90 sek.



Antal straksafklaringer for 3366 (gennemsnit)

50 %



Borgertilfredshed

Borgertilfredshed 3366 (målt på skala fra 1-9)



7,3

Borgertilfredshed Nyropsgade



92 %

Den fysiske kanal

Antal besøg Nyropsgade (1 indgang)

157.160

Antal besøg BS Biblioteker (7 indgange)

188.167

Antal fysiske besøg i alt

345.327



Den digitale kanal

Antal besøg på kk.dk (apr-sep 2017)

3.404.979



Primære opgaver

Pas

115.000



Kørekort

98.000



NemID

36.000



Rådgivning

63.000



Københavns Borgerservice Kultur- og Fritidsforvaltningen



Hvad tager Borgerservice sig af?

Borgerservice er københavnernes **primære indgang** til Københavns Kommune. Vi tager os af en bred vifte af **services til borgere** på flere forskellige **kanaler**.

----- TELEFON – PERSONLIG BETJENING – DIGITAL SELVBETJENING -----



Pas



Kørekort



Indrejse for danske statsborgere



NemID



Socialt udsatte

Nøgletal for Københavns Borgerservice 2017/2018

Kerneopgave for KBS

Vi gør det nemt at være københavnere og giver dig overblik og svar!

Den telefoniske kanal

Antal opkald 3366

446.666

Antal opkald Jobcenter KBH

413.520

Antal opkald Virksomhedsteamet

26.787

Antal opkald Team Parkering

77.930

Antal opkald Borger.dk

86.552



Opkald til Kontaktcentret i alt

1.051.455

Udvalgte servicemål 3366

Gennemsnitlig ventetid 3366

90 sek.



Antal straksafklaringer for 3366 (gennemsnit)

50 %



Borgertilfredshed

Borgertilfredshed 3366 (målt på skala fra 1-9)



7,3

Borgertilfredshed Nyropsgade



92 %

Den fysiske kanal

Antal besøg Nyropsgade (1 indgang)

157.160

Antal besøg BS Biblioteker (7 indgange)

188.167

Antal fysiske besøg i alt

345.327



Den digitale kanal

Antal besøg på kk.dk (apr-sep 2017)

3.404.979



Primære opgaver

Pas

115.000



Kørekort

98.000



NemID

36.000



Rådgivning

63.000



Københavns Borgerservice
Kultur- og Fritidsforvaltningen



Primære kontaktindgange

Gå til ledig stander

28,000
besøg/
måned

Borgerservicecentre
og biblioteker

90,000
kald/
måned

Kontaktcenter

75,000
følgere

Reach:
200,000
/uge

4,000
klik/dag



Facebook

Website kk.dk

550,000
besøg/
måned

Udviklingen i Borgerservice



2010 - 2012
Kanalprioritering



2012 - 2015
Digital
selvbetjening 24/7



2017 - 2020
Mere sammenhængende
servicerejser

Hvad har vi opnået i Borgerservice?

50%

Fald i brugen af de
dyreste kanaler fra
2011 to 2015

93%

Af alle københavnere
har tilmeldt sig Digital
Post

88,4%

Er digitaliseringsgraden på
tværs af de obligatoriske
selvbetjeningsløsninger

Hvordan gør vi helt konkret?

Ny servicekultur



'PUFFE'



'HJÆLPE'



'BÆRE'

Fælles indgange

Vi møder borgerne, hvor de **allerede er**, og skaber **fælles indgange**, så vores services er **nemt tilgængelige** i byen.




Datadrevet forvaltning

Vi gør **dataanvendelse** og **dataanalyse** til en naturlig del af det daglige arbejde – og derigennem levere **bedre service** og **kultur- og fritidstilbud** til borgerne.



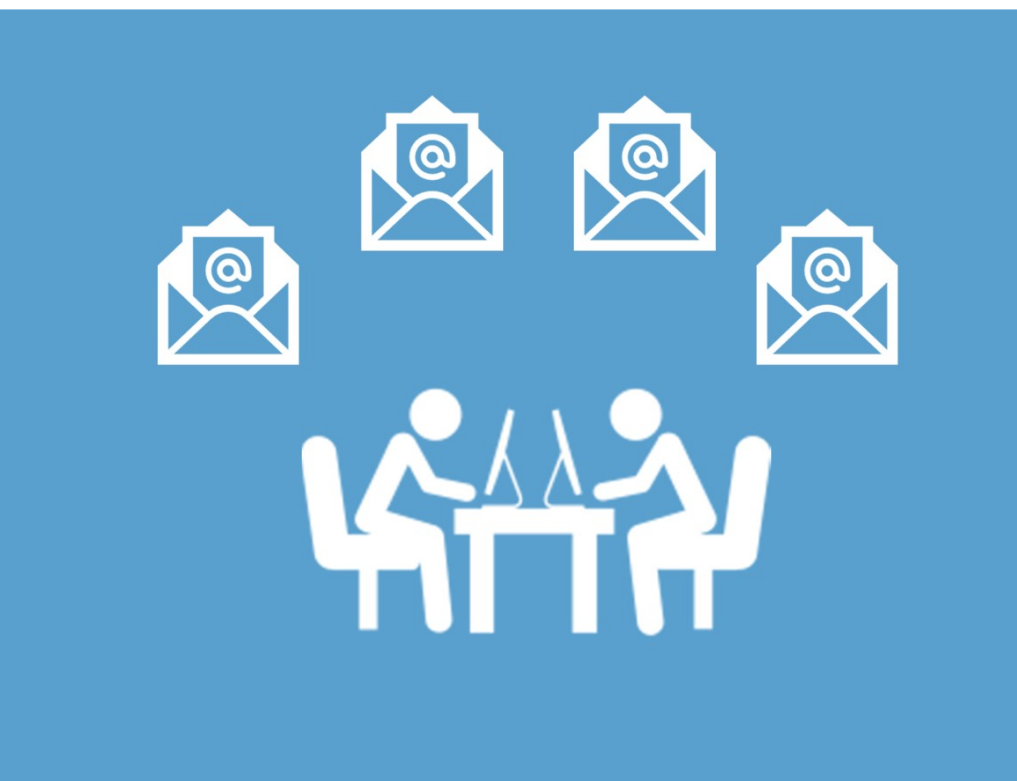
Vi planlægger at investere over 5 mio. kr. i området i 2018-2020.



Vi forventer at generere besparelser og merindtægter på min. 2 mio. kr. årligt, når implementeringen er gennemført

Machine Learning: Hjælp til mail-håndtering

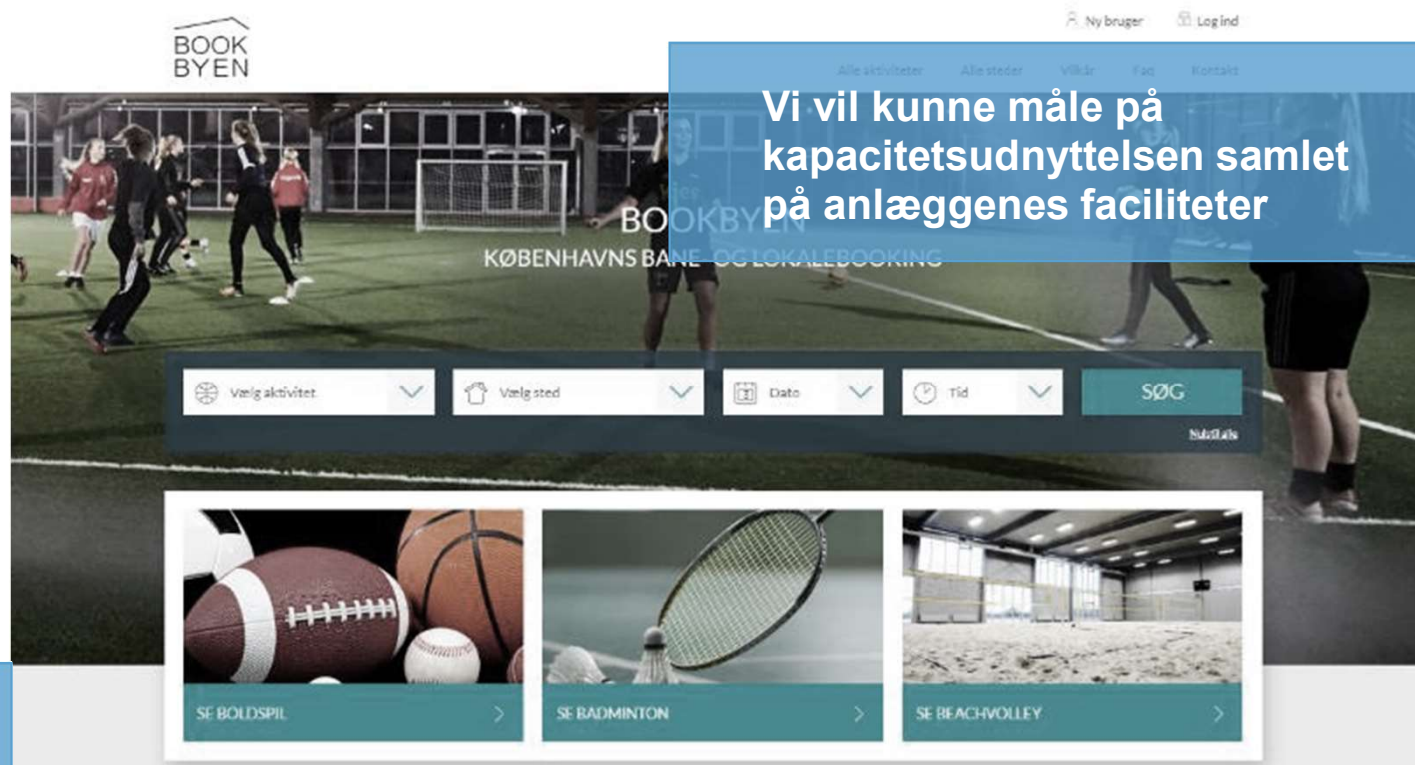
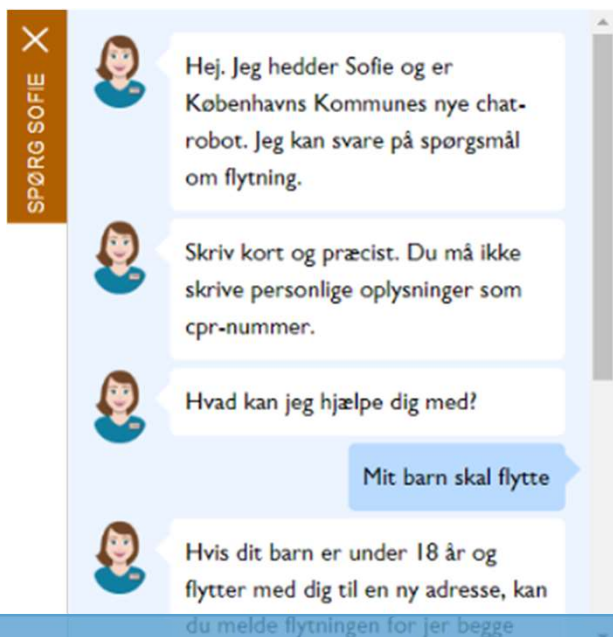
Vi udnytter **eksisterende data** til at træne **machine learning-algoritmer**, som kan **automatisere** dele af **sagsbehandlingen**.



Vores algoritme kan lave automatisk kategorisering og sortering af mails

Digital selvbetjening: Chatbot og BookByen

Borgerne **kan også betjene sig selv online**, når de skal booke baner og lokaler, og når de har spørgsmål til Borgerservice. Samtidig indsamler vi **værdifuld viden om brugen af vores services**.

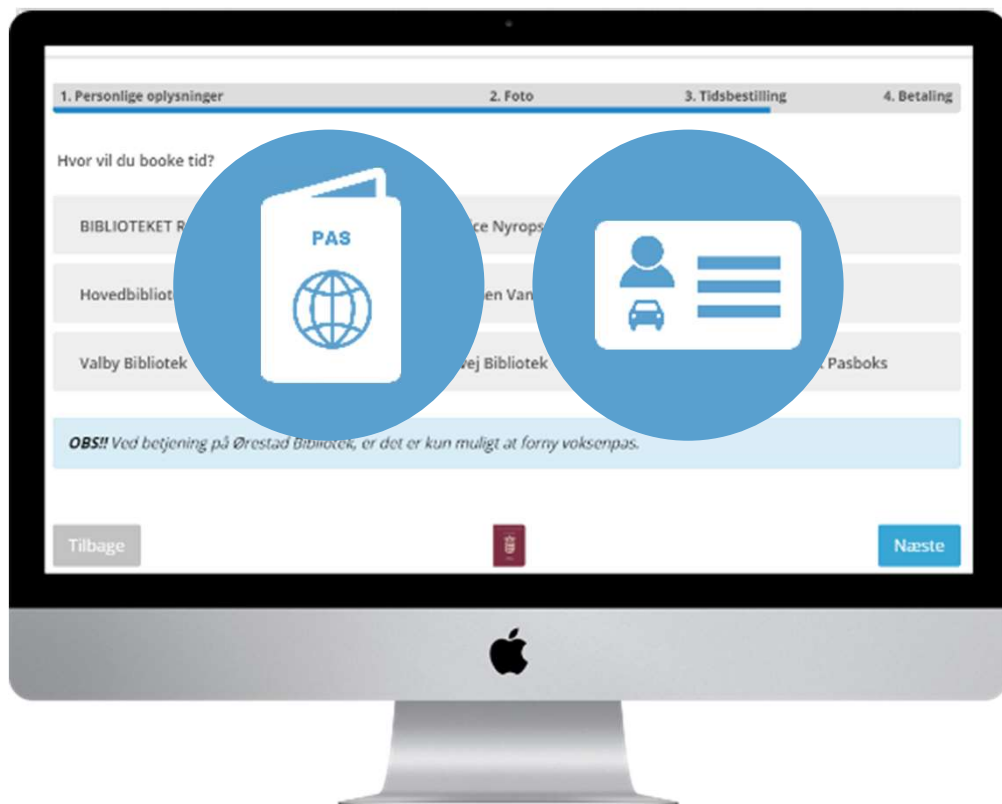


Vi vil kunne måle på kapacitetsudnyttelsen samlet på anlæggenes faciliteter

Med chatbot-teknologi kan borgerne få svar uden at ringe.

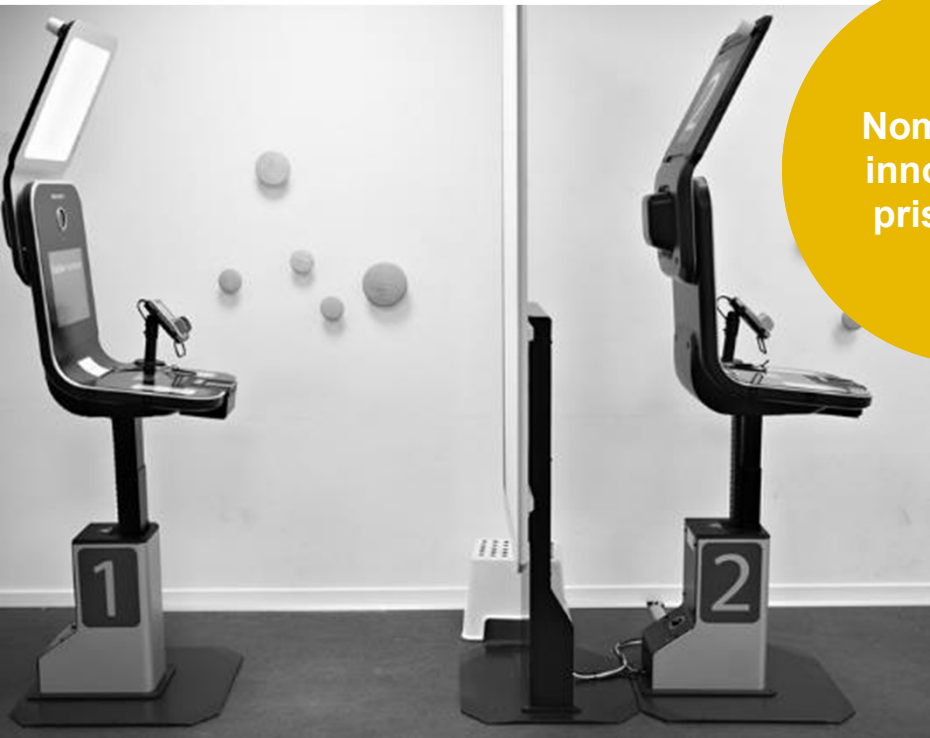
Online tidsbestilling

Borgerne kan bestille tid til **pas** og **kørekort** hjemmefra - og dermed **undgå ventetid og køer**.



Pas- og kørekortsstander

Borgerne kan (næsten) **selv** lave deres **pas** og **kørekort** med de nye **selvbetjente standere**.



Nomineret til
innovations-
prisen 2018



Ny oplevelse at bestille pas eller kørekort

De nye selvbetjeningsmuligheder skaber helt nye **servicerejser** for borgerne. For kommunen betyder det, at vi bruger medarbejderressourcerne mere **intelligent** og **fleksibelt**.



Lige adgang for alle

Med flere selvbetjente borgere **frigør** vi tid til at arbejde mere **målrettet** med forskellige målgrupper, som har **svært ved de digitale løsninger**.



Digital kompetenceudvikling

Vi giver ledere og medarbejdere **videreuddannelse** inden for digitalisering – og så gør vi det nemt at opnå ny viden gennem **e-læring**.

LEDER-SPOR

Ledere opnår evne til at efterspørge, omsætte og anvende relevant data til at drive og udvikle organisationen

MEDARBEJDER-SPOR

Medarbejdere uddannes til at blive datageneralister, der kan understøtte datadrevet ledelse både teknisk og organisatorisk



SPØRGSMÅL?