



## Case: Hvidovre Borgherservice

### **ALLE BRUKER FRONTDESK I HVIDOVRE**

I Hvidovre Kommune anvendes FrontDesk på tvers av sentre. Det gir både driftsfordeler og faglig erfaringsutveksling, som bidrar til en optimal utnyttelse av plattformen. I de forskjellige forvaltninger anvendes FrontDesk etter de konkrete behov og bidrar på forskjellig vis til en hensiktsmessig og smidig avvikling av borgermottaket.

*“Det er et fantastisk godt system”*

**Sentersjef i Hvidovre Kommune, Margit Halberg**

I Hvidovre kommune startet man opp med FrontDesk i Borgherservice og Jobcentret, der erfarte man hurtig plattformens mange fordeler i forbindelse med planlegging og styring av borgermottaket - hensiktsmessig avvikling, bedre kommunikasjon, større overblikk. Særlig Jobcentret høstet store gevinster. Medarbeiderne sitter en etasje over mottaksområdet og med det foregående køsystemet ble de ikke informert når borgerne ankom.

*“Det betød at medarbeiderne ofte måtte gå ned og opp flere ganger for å se om borgeren var kommet. I dag får de bare en pop-opp på sin skjerm. Det sparer tid”*

**Sentersjef i Hvidovre Kommune, Margit Halberg**

Kollegene i kommunens øvrige forvaltninger hadde utfordringer med borgermottaket før de fikk FrontDesk. “På pensjonskontoret kom folk direkte inn fra gaten og henvendte seg direkte til medarbeiderne med sine saker. Det forstyrret særlig de medarbeiderne som satt nærmest inngangen og de gjentatte forstyrrelsene skapte uro og var utilfredsstillende for både medarbeidere og borgere”, sier digitaliseringskonsulent Christina Warlund.

## DET BLE SNAKKET OM FRONTDESKS FORDELER

Men rundt i gangene og pauserom hørte man om fordelene ved FrontDesk og det ga grobunn for ideen om å innføre FrontDesk på alle sentre. Prosessen startet med et orienteringsmøte våren 2017, hvor medarbeidere fra alle sentre deltok.

Man inviterte mannen bak FrontDesk - direktør Lasse Rydberg - ut for å fortelle om FrontDesk og systemets muligheter. Møtet ble en suksess og førte til at flere av kommunens sentre besluttet å innføre FrontDesk. Og i august 2017, to måneder senere, var plattformen i drift i alle de nyttilsluttede avdelingene - Sundhedscentret, Pensionskontoret og Teknik & Kultur.

### GEVINSTER

- stordriftgevinster
- større borgertilfredshet
- større medarbeidertilfredshet
- hurtigere besøk
- fleksibel styring av køer
- bedre opplevelse i venteområde
- ingen kø-stress, ingen konflikter

*“Vi anvender FrontDesk alle steder hvor det kan brukes - på Jobcentret, i Borgerservice, i Sundhedscentret, på Pensionskontoret og i Teknik & Kultur”*

**Digitaliseringskonsulent Christina Warlund**

## SUNT MOTTAK I SUNDHEDSCENTRET

I kommunens helsesenter sparer man ressurser ved å la FrontDesk håndtere borgermottaket. Senteret var nettopp flyttet til en bygning med 3 etasjer, og det gav derfor god mening å innføre FrontDesk - særlig i forbindelse med mottak av de borgere som møter til rehabilitering. På FrontDesk-standeren i første etasje sjekker borgerne nå inn på standen og får informasjon på skjermen om hvor de skal gå hen. Samtidig mottar medarbeideren en beskjed på sin datamaskin om at borgeren er ankommet. Det gir en effektiv og rolig avvikling av dagen og gir en bedre borgerservice. Samtidig sikrer FrontDesks sms-tjeneste at færre borgere glemmer sin avtale eller husker å melde avbud.

## FRONTDESK I BYGGESAKSAVDELINGEN

Byggesaksavdelingen var under et voldsomt press og mottok mye kritikk for sin månedslange saksbehandling. Med innføringen av FrontDesk ble det skapt struktur på dagen og frigjort tid til saksbehandlingen. I dag må borgerne bestille tid online og da velger de selv om de vil ha et telefonmøte eller møte opp i avdelingen. Det gir mye kortere ventetider for borgerne og betyr samtidig at Byggesaksavdelingen nå har begrenset sin åpningstid mye så det er bedre tid til saksbehandlingen.

## FRONTDESK ER FILOSOFI

I Hvidovre kommune har man den filosofi at FrontDesk alltid har rett, og det er også det man forteller nye medarbeidere. Strukturen i FrontDesks brukerflate er ikke tilfeldig, den er utviklet på bakgrunn av de enkelte sentres ønsker og erfaringer, og derfor er systemets logikk den mest hensiktsmessige og brukervennlige måte å motta borgerne på. Det kan godt være at det tar litt tid å lære logikken, men når man har lært den så har man også forstått kommunens filosofi for borgermottak.

Denne logikken styrer også utviklingen av plattformen. Når det legges til nye funksjoner i FrontDesk må medarbeiderne vente i to uker med å komme med tilbakemeldinger, så de lærer den nye logikken før de kritiserer den og den "naturlige skepsis til forandringer" ikke preger deres tilbakemeldinger.

*"FrontDesk har alltid rett"*

**Konsulent May Sahin**

## FELLES DRIFT OG LOKALT EIESKAP

En av fordelene ved å dele FrontDesk på tvers av sentrene er at man kan dele erfaringer og ressurser. I det daglige er det Borgerservice som er systemansvarlig og står for alle driftsmessige oppgaver, fra endring av knapper i brukerflaten til skift av kvitteringsruller. Alle sentre ligger innenfor en radius av en kilometer, så de to digitaliseringskonsulentene som støtter kollegene kan hurtig rekke fram til fots eller på sykkel.

*"FrontDesk er virkelig et lekkert system å arbeide i"*

**Digitaliseringskonsulent Christina Warlund**

Systemet er enda nytt så man har ikke fått prosessene rundt daglig drift helt på plass. Ambisjonen er å lære opp en superbruker i hvert senter slik at de utvikler større eierskap for den tekniske del av plattformen. "Frontdesk er et lekkert system å arbeide i - det er meget intuitivt", sier Christina Warlund, "men noen medarbeidere er nok litt teknikk-skremte". Derfor skal de kommende superbrukerne ha en viss teknisk interesse. Man ønsker ikke en gjentakelse av en nylig oppringing fra en medarbeider som ikke kunne få kvitteringsrullen inn i standen. Da Christina kom til standen kunne hun tørt konstatere "det er fordi det er en regningsrull du prøver å putte inn".

---

**FOR YTTERLIGERE INFORMASJON ER DU VELKOMMEN TIL Å RINGE TIL:**

**Margit Halberg**

Sentersjef

Hvidovre Kommune

**Tlf.** +45 3639 3079

**E-post:** mha@hvidovre.dk