

## Hypoteser for synergi

På baggrund af ovenstående opstilles følgende hypoteser for synergi:

- Hypotese 1: Samling af besvarelse af telefoniske henvendelser i få kundekontaktcentre vil reducere ressourcebehøvet gennem stordriftsfordele og produktivitetsevninger
- Hypotese 2: Den planlagte mulighed for besvarelse af personlige henvendelser i de nye skattecentre og i de kommunale borgerservicecentre, vil betyde et øget ressourceforbrug. Dette kan undgås ved ændret organisering

### 3.4.3 Analyse af hypoteser

#### 3.4.3.1 *Nuværende ressourceforbrug*

I det følgende analyseres de to opstillede hypoteser en ad gangen. Det er dog nødvendigt først at opsplitte ressourceforbruget på besvarelse af telefoniske og personlige henvendelser. Af nedenstående tabel 3.4.3.1 fremgår Planlægningsafdelingens estimat heraf.

**Tabel 3.4.3.1 Nuværende ressourceforbrug på besvarelse af henvendelser**

	<i>ToldSkat(årsværk)</i>	<i>Kommuner</i>	<i>I alt</i>
Telefoniske henvendelser	142	180	322
Personlige henvendelser	41	240	281
Skriftlige henvendelser	20	18	38
<b>Besvarelse af henvendelser i alt</b>	<b>203</b>	<b>438</b>	<b>641</b>

Kilde: Planlægningsafdelingens estimater (for ToldSkat er ressourcefordelingen skønnet til at være 70%, 20% og 10% på hhv. telefoniske, personlige og skriftlige henvendelser)

#### 3.4.3.2 *Hypotese 1: Centralisering af telefoniske henvendelser i 4 kundekontaktcentre*

Den første hypotese for synergi vedrører de telefoniske henvendelser. Som tidligere nævnt er hypotesen, at en samling af besvarelse af telefoniske henvendelser i få kundekontaktcentre vil reducere ressourceforbruget forbundet hermed. Som udgangspunkt for analysen af et eventuelt synergi-potentiale, tages der afsæt i de resultater, der er rapporteret vedrørende ToldSkats infocenter-pilotprojekter i område Østjylland og Nordjylland.

#### *Analyse baseret på ToldSkats infocenter-pilotprojekt*

Hovedformålet med pilotprojektet var at etablere et egentligt "call center", for at indhente erfaringer, som resten af organisationen kan have glæde af, ved etablering af ét eller flere tværgående "call centre" i fremtiden.

Oprindeligt var det hensigten kun at gennemføre pilotforsøget i ToldSkat Nordjylland (organiseret som et virtuelt call center), men i sommeren 2003 besluttedes det at udvide pilotforsøget, således at ToldSkat region Århus også etablerede et "call center" (dette er