

Analyse af yderligere potentiale ved centralisering i fire kundekontaktcentre

Produktionsdata i relation til besvarelse af telefoniske henvendelser, er ikke tilgængelige for regionerne i område Nordjylland og Østjylland før pilotprojektet. Disse data kunne have været anvendt i en analyse af et yderligere potentiale ved centralisering i fire kundekontaktcentre. I det følgende anvendes i stedet de begrænsede informationer som er tilgængelige. Analysen tager udgangspunkt i erfaringerne fra infocentret i område Nordjylland.

Område Nordjylland består i dag af tre regioner – Aalborg, Frederikshavn og Thisted. Antages det, at ressourcerne til besvarelse af telefoniske henvendelser var ligeligt fordelt på de tre regioner betyder konsolideringen i én enhed, at volumen er fordoblet 1,5 gang. Forudsættes ydermere, at produktiviteten stiger med 12% for hver fordobling af volumen, medfører en konsolidering til én enhed en forbedring på 18% ($12\% \times 1,5$).

Det kan naturligvis diskuteres, om en sammenlægning fra 16 til 4 kundekontaktcentre vil kunne medføre yderligere effektiviseringer, da en del processer mv. allerede i de 16 centre vil være forbedrede, samt at produktiviteten muligvis vil være steget. Det er BCG's erfaring fra en række projekter – både af generel karakter, samt specifikt fokuseret på centralisering af besvarelse af telefoniske henvendelser i "call centre" (kundekontaktcentre) – at en stordriftsfordel på 12% ved en fordobling af afdelingen bestemt ikke er urealistisk. Dette gælder, selv når der tages højde for, at afdelingerne inden sammenlægningen fungerede relativt effektivt. Det bør endvidere bemærkes, at anvendelsen af en stordriftsfaktor på 12% svarer til en antagelse om aftagende (og ikke konstant) skalaafkast.

I nedenstående tabel 3.4.3.4, er effekten af fordoblinger beregnet fra 16 til 8, og videre herfra til 4, 2 og 1 center ved brug af en stordriftsfaktor på 12%.

Tabel 3.4.3.4 Effektiviseringspotentiale ved centralisering til færre end 16 kundekontaktcentre

		<i>Yderligere reduktion i årsværk i forhold til 16 centre (akkumuleret)</i>	
		<i>Årsværk ved reduceret antal centre</i>	
	→ 16 centre	0	227
16 centre	→ 8 centre	27	200
8 centre	→ 4 centre	51	176
4 centre	→ 2 center	72	155
2 centre	→ 1 center	91	136

Som det fremgår af tabel 3.4.3.4, estimeres det således, at udover forbedringen på 38 årsværk knyttet til samlingen af opgaverne i 16 centre, kan der frigøres yderligere 51 årsværk ved oprettelse af 4 kundekontaktcentre.

Samlet set vurderes det således, at der, ved oprettelse af de planlagte 4 kundekontaktcentre, kan skabes effektiviteter svarende til 89 årsværk på besvarelse af telefoniske henvendelser. Dette svarer til en effektiviseringsgevinst på ca. en tredjedel af