

de 265 årsværk, der anvendes i dag, efter der er korrigeret for effekten af produktivitetforbedringer, som følge af at de kommunale enheder samles i 30 skattecentre.

Nødvendig organisering

Fysisk samlet kontra virtuelt organiseret

Den første og vigtigste beslutning vedrørende den fremtidige organisering af kundekontaktcentre, er hvorvidt de skal være organiseret fysisk samlet eller virtuelt. I nedenstående tabel er nævnt nogle af de argumenter, der kan opstilles for henholdsvis en fysisk samlet og virtuel organisering af kundekontaktcentre.

Tabel 3.4.3.5: Fordele ved fysisk samlet og virtuel organisering af kundekontaktcentre

<i>Argumenter for fysisk samlet organisering</i>	<i>Argumenter for virtuel organisering</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Infocenteret bliver mere synligt overfor den øvrige organisation • Giver optimal mulighed for sparring med kolleger • Synligheden, det "at være på" og "korpssånden" skaber gode rekrutteringsmuligheder • Kunderne får en ensartet betjening, specielt ved tvivlsspørgsmål • Begge infocentre anbefaler at ansatte i fremtidige kundekontaktcentre er fysisk samlet 	<ul style="list-style-type: none"> • Ledere og medarbejdere får et bedre kendskab til og samarbejde med kolleger i hele området • Ved regionerne er der mulighed for tæt dialog og faglig sparring med basisorganisationen • Medarbejdere har mulighed for at deltage i infocentrene uden at de skal flyttes (langt) fysisk

Kilde: Notat fra ToldSkat fra 16. februar 2004, "Afrapportering af infocenter-pilotprojekt"

Som nævnt var infocentret i Nordjylland organiseret virtuelt, mens centret i Østjylland var organiseret fysisk samlet. Med dette for øje er det interessant, at produktiviteten, målt på henvendelser pr. årsværk, var højere i Østjylland end i Nordjylland i løbet af pilotprojektet – faktisk over 30% højere. En del af denne forskel skyldes sandsynligvis, at man i Østjylland allerede inden pilotprojektet var organiseret fysisk samlet. Det kan dog ikke udelukkes, at en fysisk samlet organisering påvirker produktiviteten positivt.

I tillæg til ovenstående fordele ved en fysisk samlet organisering, må det forventes, at der kan opnås fordele i forhold til bedre pladsudnyttelse og dermed relativt lavere omkostninger til husleje mv., samt at muligheden for flere ansatte pr. personaleleder forbedres.

På baggrund af ovenstående anbefales det, at kundekontaktcentre organiseres fysisk samlet. Det er da også denne organiseringsform, der er tænkt anvendt i forbindelse med den planlagte oprettelse af 4 kundekontaktcentre.