

Øvrige anbefalinger vedrørende organisering

Både i forbindelse med interviews og workshops er potentielle fordele og ulemper ved oprettelse af kundekontaktcentre blevet diskuteret. Som en af fordelene er nævnt, at et job i et kundekontaktcenter udgør et godt uddannelsesmiljø, idet de ansatte opnår en stor kompetence samt opdateret viden. Dette kan tale for, at flere af de ansatte i skattecentre for en afgrænset periode på for eksempel et halvt år bliver "udlånt" til kundekontaktcentre, således at en vis rotation indføres. Herved kan de ansatte få opdateret deres viden ved både at få input/udfordring fra kunderne direkte, samt gennem arbejdet med sagsbehandling og kontrol/ligning. Det skal naturligvis her bemærkes, at det kræver en vis kompetence og viden om lovgivning mv. at sidde i et kundekontaktcenter, og at dette derfor ikke bør anvendes som et egentligt "oplæringssted" for nyansatte af hensyn til serviceniveauet overfor borgere og virksomheder.

En anden fordel, der er beskrevet i rapporteringen fra infocenter-pilotprojektet er, at oprettelsen af infocentrene har givet markant mere ro i andre dele af organisationen.

I en medarbejdertilfredshedsundersøgelse, foretaget umiddelbart efter afslutningen af pilotprojektet, viser det sig ydermere, at medarbejderne generelt er meget tilfredse med deres arbejde. I undersøgelsen lå følelsen af arbejdsglæde, ansvarsfuldhed, og mulighederne for at udvikle sig personligt og fagligt, således over landsgennemsnittet for de to involverede områder. På den negative side, viste medarbejderundersøgelsen, at stress og arbejdstempo var problemområder. Kernen til disse problemer skal sandsynligvis findes i det faktum, at arbejdet i et kundekontaktcenter er meget ensformigt. Det er derfor vigtigt at sikre størst mulig variation i det daglige arbejde. En mulig løsning, der understøtter dette, er at lægge en række supplerende opgaver ud i centrene. Dette kunne blandt andet være besvarelse af skriftlige henvendelser (mails etc.) og markedsføringsopgaver (primært tast-selv). Opgaver som afholdelse af møder med nyregistrerede virksomheder, servicebesøg, samt møder med rådgivere vil nok i højere grad kræve en mere decentral placering, end kun 4 steder i landet, for at undgå transporttider. Det kan dog ikke udelukkes, at også disse typer af opgaver kunne overvejes overført til kundekontaktcentre.

Afslutningsvis findes det relevant at nævne nogle af de væsentligste forudsætninger for at en centralisering og oprettelse af kundekontaktcentre, der er fysisk samlet, kan blive en succes.

- I relation til de ansatte i et kundekontaktcenter, er det vigtigt, at de er kundeorienterede, har en stor almen viden samt kompetence på enkeltområder, at de er gode til vidensdeling, og at de har en relativ høj stresstærskel.
- BCG's erfaring viser i øvrigt, at god personaleledelse er nødvendigt for at realisere fordelene ved oprettelse af kundekontaktcentre. For det første er det således vigtigt at gøre det attraktivt at være leder i et kundekontaktcenter, for at fastholde og udvikle lederne. Endvidere er konstant træning af de ansatte, tiltag for at variere arbejdsdagene, samt tilbud om karrieremuligheder vigtige for de ansatte.