

Bet. o. f. t. finanslov for 2007

**Tabel 4.3.1.3 Milepæle og realiseringstakt
for synergi relateret til information og vejledning**

Effektiviseringsområde	Potentielle (årsværk)	Milepæl	År for milepæl	Andel af potentielle milepæl realiserer	Realiseringsperiode i år	Fordeling af effekt over årene
Telefoniske henvendelser	89	Forberedelse – Identificering af bemanning i og placering af de fire kundekontaktcentre	2005	0%	–	–
		Forberedelse – Tilretning af telefonsystemer, herunder oprettelse af sluser mv.	2006	0%	–	–
		Fysisk flytning af medarbejdere til de fire kundekontaktcentre	2006	20%	2	50/50
		Optimering og standardisering af processer, herunder opstilling af og opfølgning på måltal	2006	50%	3	15/35/50
		Opbygning og udvikling af kompetencer (professionalisering)	2006	20%	3	15/35/50
		Udvikling/tilpasning af ”Call-center”-funktionalitet og ESDH – effekt over to år pga. interaktion med fysisk flytning	2006	10%	2	50/50
Personlige henvendelser	-61	Etablering af procesbeskrivelser for opgaver i personbetjeningen i skattecentre	2005	0%	–	–
		Overførsel af en del af de personlige henvendelser i de kommunale borgerservicecentre til skattecentre	2006	100%	2	50/50

I tabel 4.3.1.3 er opstillet de vigtigste milepæle, der kræves gennemført, for realisering af synergien på de 89 årsværk indenfor besvarelse af telefoniske henvendelser. Der er alene opstillet to milepæle for opbemanningen på 61 årsværk i den personlige betjening, da dette behov opfattes som en direkte konsekvens af den politiske beslutning om personlige betjening i de nye skattecentre.

4.3.1.4 Ledelse

Den estimerede synergieffekt indenfor ledelse kan opdeles i tre dele. 1) Færre topledere, 2) færre personaleledere pga. højere normering i afdelingerne, og 3) færre personaleledere pga. færre ansatte som følge af produktivitetsgevinster og synergieffekter.

De væsentligste milepæle, deres forventede gennemførelse og den efterfølgende realiseringstakt for synergieffekter relateret til ledelse, er opsummeret i nedenstående tabel 4.3.1.4.