



## Case: Copenhagen International House

### **COPENHAGEN INTERNATIONAL HOUSE: TRE BLEV EN**

International House i Köpenhamn betjänar utlänningar, som bosätter sig i Danmarks huvudstad. De kommer från hela världen, och servicecentret mottar årligen 40 000 besökare. När International House införde köstyrning och ankomstregistrering med FrontDesk hade man ingen aning om vilken stor betydelse det nya systemet skulle få.

### **DET GAMLA SYSTEMET VAR DYRT OCH DÅLIGT**

“Det var helt crazy.” Så beskriver chefen för International House, Trine Marie Ingeberg, förhållandena innan FrontDesk infördes. Mottagningen i International House var ett virrvarr av människor, som ofta var otåliga och stressade, eftersom de väntade i ovisshet. De visste inte hur länge de skulle behöva vänta och riskerade att få vänta länge, bara för att bli hemskickade igen, om de inte hade de nödvändiga handlingarna med sig. Det behövdes tre receptionister för att ta emot besökarna, förklara vilka dokument de skulle ha med sig och dirigera dem till rätt kö. Det var en dyr och dålig lösning, frustrerande för både besökare och medarbetare. “Det tog verkligt lång tid att hjälpa besökarna och se till, att de hade rätt papper”, säger Trine Marie Ingeberg.

### **FRONTDESK HAR FRIGJORT MEDARBETARE**

FrontDesk infördes i mars 2016 och fick ögonblicklig effekt. På FrontDeskterminalen anmäler besökaren sig och får sitt könummer. Besökaren besvarar några få, enkla frågor och hänvisas till rätt receptionsdisk. FrontDeskskärmen är självförklarande, och besökarna hjälper alltså sig själva. Som en följd av detta har man kunnat minska bemanningen i receptionen från tre medarbetare till en.

“Vi har frigjort två medarbetare, som nu i stället bidrar till bättre och snabbare service för besökarna. Vi har nu ytterligare två par händer till att ge verklig service, som tidigare var fullt upptagna med ren besöksmottagning”, säger Trine Marie Ingeberg.

## INTE BARA ETT SIMPELT KÖNUMMERSYSTEM

FrontDesk har gjort betjäningen av besökarna snabbare och brukarvänligare. Idag anmäler besökarna sig i FrontDeskterminalen, som informerar dem om vilka dokument de skall ha med sig. Samtidigt med sin mötesbekräftelse får de en komihåglapp, där det står vad de skall ha med. Det besparar medarbetarna mycket jobb och besökarna onödigt köande.

“FrontDesk är inte bara ett simpelt könummersystem utan ett könummer- och ankomstregistreringssystem”, säger konsulent Henrik Hansen, “det är själva ingången till International House, som säkerställer, att man snabbt och korrekt skickas till rätt ställe och har med sig de handlingar som behövs.”

Samtidigt har FrontDesk skapat lugn. Systemet visar nämligen alltid besökarens avtalade tid exakt. Det tar bort ovisshet och gör det möjligt för besökaren att disponera sin tid, om det är långt till mötestiden. Samtidigt har man märkt en oväntad positiv effekt vid terminalerna:

*“Tidigare hände det att besökare, som kom utan att ha de nödvändiga handlingarna med sig, försökte bli expedierade i alla fall. Det kunde utveckla sig till obehagliga diskussioner. Det upplever vi inte längre, för terminalen kan man inte diskutera med. Det finns auktoritet i att det är “systemet”, som kräver dokumentation. Det säkerställer en trygg och lugn hantering.”*

**Henrik Hansen, konsulent, International House**

## INTEGRATION MED ANDRA SYSTEM

International House har många olika uppgifter och har därför upprättat sex olika köer, där man bl. a. hjälper besökarna med personnummer och skattefrågor. Besökaren hämtar könummer till de olika tjänsterna i FrontDeskterminalen, och eftersom FrontDesk som standard erbjuder datadelning med andra system, kan samarbetspartners som t. ex. Work in Denmark se sin egen kö.

*“FrontDesk är intelligent i förhållande till andra könummersystem, eftersom det lätt och gratis integrerats med våra andra system. Vi slipper administrativt krångel och behöver inte betala mera för systemintegration.”*

**Trine Marie Ingeberg, chef för International House**

## FLEXIBEL KÖSTYRNING

Med FrontDesk blir det möjligt att tilldela olika kategorier en egen kö. International House har externa samarbetspartners, så kallade relocators, som ofta kommer oanmälda. Med FrontDesk kan de snabbt komma till en handläggare, och det sätter turbo på handläggningen. Systemet ger också andra möjligheter till flexibel köstyrning. Värden kan t. ex. ta ett nummer i FrontDesks snabbspår och placera familjer med småbarn först i kön. Slutligen kan man stänga och öppna köer efter behov och på så vis använda personalen så effektivt som möjligt.

## FULL ÖVERBLICK FÖR PERSONALEN

Data är avgörande för styrning av moderna organisationer, och FrontDesk är full av värdefulla data. Informationsskärmarna i receptionsområdet gör det lätt för besökarna att följa köerna, och personalens användargränssnitt ger ännu fler möjligheter. Medarbetarna kan hela tiden se vilka kollegor som är i tjänst, vilka besökare som är på plats, och vilket könummer den enskilda besökaren har fått. Dessutom skapas kontinuerligt data på avdelningarna. Systemet är anpassat till EU:s nya dataskyddsförordning, GDPR, så att inte känsliga personuppgifter används eller sparas.

*“FrontDesk är ett ymnighetshorn av data. Systemet skänker inte bara besökare och medarbetare överblick utan levererar också solid dokumentation till ledningen och data för exakt styrning av vara och när resurserna skall sättas in.”*

**Trine Marie Ingeberg, chef för International House**

---

### FOR YTTRELIGARE INFORMATION KONTAKTA GÄRNA

**Trine Marie Ingeberg**  
Chef för International Service  
International House

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
**Kultur- og Fritidsforvaltningen**  
**Vækst, Internationalisering og Borgerservice**

**Mobil** +45 3045 5321  
**E-mail** bk2u@kff.kk.dk