



# INNOVETA Kundcenter



# Projektarbetet

- **Utvärdering av implementering av Kontaktcenter vid Jönköpings kommun, av Irene Bernhard och Kerstin Grundén.**
- **Processer i kommunala Kontaktcenter -**  
*Interna processer och processer mellan Kontaktcenter och förvaltningar, Gunnar Mosnik*

- **Användning av film för information och utbildning** Henrik Oskarsson
- **Sambrukakademien** i Moodlemiljö för webbaserat e-lärande.
- **”Vägledning för etablering av kundcenter i kommuner”**. Per Flensburg
- **Analys och användning av Kontaktcentras uppbyggda kunskapsbank.** Hur går vi vidare för att med hjälp av all loggad och lagrad information ytterligare förbättra Kontaktcenters funktion och utveckla kommunens verksamhet.

# Sambrukakademien

## Skapa organisation

- Struktur, metodik
- Producera innehåll (Camtasia bl a)
- Administrera användare

# Hur långt har vi kommit

Utvärdering av genomförda KC-projekt ✓

Framtagning av handläggarsstödsystem som öppen källkod ✓

Aktivt forskarstöd vid planering och införande av KC ✓

Framtagning av webbaserat kompetensutvecklingsystem ✓

Vägledning, som stöd för planering & införande av KC

Kunskapsuppbyggnad och avhandling