



Växeltelefonisterna näst bäst i Sverige

De har kallats kommunens ansikte utåt, din lots i kommunbyråkratin. Själva föredrar de att uppfatta sig som kommunens hjärta.

- Vi är stolta över att vara en del av hjärtat och utveckla vår funktion för att öka Vänersborgs kommuns tillgänglighet, säger samordnare Anki Börjesson.

Om växeln i Vänersborgs kommun är ett hjärta, är pulsen hög. Varje dag tas närmare 2000 samtal emot till 1300 möjliga anknnytningar – då gäller det att ha tungan rätt i mun.

- Att bemöta våra kunder på ett korrekt, trevligt och effektivt sätt är en konst i sig. Det handlar om att vara på tå hela tiden och dels naturligtvis vara kunnig, påläst och uppdaterad på förändringar i verksamheten, dels ha en god kunskap om Vänersborg i allmänhet. Vi får samtal om allt från öppettider i badhus och vårdcentraler till vilka kyrkor eller ridskolor det finns i kommunen.

Tävla för att utvecklas

Vänersborgs kommun jobbar hårt för att ytterligare förbättra den kommunala servicen och tillgängligheten för medborgarna. Det skall vara lätt och okomplicerat att prata med kommunens företrädare. För att få en fingerisning om hur arbetet utvecklats anmälde chefen för serviceenheten, Claes Wennerberg, kommunens telefonväxel till Sverigemästerskapet i telefoni & kundservice.

Den nu vunna silvermedaljen, ett kvitto på att man är på rätt väg, tar man nu med sig i det fortsatta arbetet.

- Tävlingsresultatet är ett utmärkt redskap för oss när vi ska utvärdera våra insatser. Vi kan och ska hela tiden bli bättre. Efter det att vi grundligt gått igenom resultatet så utarbetar vi en arbetsplan som så småningom ska re-



Glädje bland Vänersborgs kommuns växeltelefonister efter SM-silvret i telefoni & kundservice. Sittande Maria Karlsson. Stående från vänster, Pernilla Kjell, Anki Börjesson, Johanna Strömberg och Erika Johansson.

sultera i en telefonpolicy, förklarar Anki med åtta års erfarenhet av kommunens växel.

Hela organisationen med på tåget

För även om de sju tjejerna i kommunens växel gör sitt jobb, krävs det även att hela organisationen samarbetar och inser betydelsen av att jobba i en organisation som prioriterar hög tillgänglighet.

- Vi känner nu att vi har övriga förvaltningar med oss i utvecklingsarbetet för att öka servicenivån till våra kommuninvånare. SM-silvrets uppmärksamhet gör att många får upp ögonen för vårt arbete vilket bara är en fördel när vi ska motivera hela organisationens personal med att vara noga med att all-

tid ge hänvisningar om man är upptagen, på tjänsteresa eller ur tjänst, säger växeltelefonist Pernilla Kjell som också kan demotera fördomen att det är de äldre i personalgruppen som är sämst på att meddela växeln om man inte är anträffbar.

” SM-silvrets uppmärksamhet gör att många får upp ögonen för vårt arbete

Högre yrkesstatus

När Vänersborgs kommun prioriterar tillgänglighet, växer även växelpersonalens yrkessta-

tus och självkänsla. Telefonväxeln är en viktig funktion i organisationen.

Om man är tvåa i Sverige gör man då aldrig några fel?

- Aldrig! (skratt) ... Jo, det har väl hänt om vi har mycket att göra att vi någon gång av misstag har kopplat bort ett samtal. Då ber vi om ursäkt, säger Anki Börjesson.

I höst påbörjas även ett samarbete mellan Vänersborgs, Trollhättans och Uddevallas telefoni, där en gemensam operatör ger ömsesidiga besparingar och där telefonväxlarna i Vänersborg och

Uddevalla kopplas samman. Det finns dock inga planer på en gemensam telefonväxel för de tre kommunerna.



Vänersborgs kommun

Vänersborg & Co
Näringslivets
direktlänk
till Vänersborgs
kommun

Företag ska enkelt kunna hitta rätt kontakt med Vänersborgs kommun. Därför finns en direktlänk:

Vänersborg & Co

Vi är en utvecklingsresurs med spetskompetens i frågor om företagande och vi har ett stort nätverk som företagen kan dra nytta av.

Hör av dig när du behöver någon som länkar dig rätt.

Vänersborg & Co

Sundsgatan 17
0521-27 10 00
www.vanersborg.se/Vbg&Co

Bekvämare resor med X2000

Sedan tiderna för X2000 på sträckan Vänersborg-Stockholm justerades hösten 2007 har resandet ökat. Resandeökningen har främst skett på eftermiddagar. Nu fortsätter satsningen på sträckan. Ett helt nytt tågsätt har beställts. Det är den absolut senaste versionen av X2000-tåg som går att uppbbringa. Det nya tåget planeras att sättas in i trafik 2010. Vår förhoppning är att den fortsatt positiva trenden med resandet fortsätter.

