

Succes med input og output management

AARHUS KOMMUNE - LANDETS NÆSTSTØRSTE KOMMUNE

Marked: Danmark

Organisation. Socialforvaltningen varetager opgaver i forhold til børn og unge og deres familier samt voksne mellem 18 og 66 år. Herunder økonomiske ydelser, sociale indsatser, tilsyn og kontrol.

Case Aarhus kommune - Sikker og effektiv håndtering af henvendelser

Aarhus Kommune har fået en komplet input/output-løsning, som styrer kommunikation til og fra kommunens borgerne og virksomheder på socialområdet, fx. anbringelser, forebyggelse og sociale ydelser.

Udfordring:

- ➔ At gå fra en manuel digital løsning til fuldautomatisk håndtering af henvendelser
- ➔ At integrere al forsendelse og modtagelse af digital post i systemet DXC VITAE Social
- ➔ At opnå fordele i forhold til økonomi, overblik, fejlrate og effektivitet

Mange kommuner udsender post via e-Boks uden borgeren kan svare tilbage i e-Boks. Også Aarhus Kommune, som oprettede og gemte post i deres sagsystem, DXC Vitae Social, men selve afsendelsen foregik ad andre veje som manuel fysisk post, Doc2mail mm. Og når svaret kom retur, blev filen manuelt lagt i deres sagsystem, DXC VITAE Social.

Ønsket var en fuld multikanal-løsning, der håndterede fysisk og digital post og var koblet til de konkrete sager. Sagsbehandlerne skulle kunne sende breve, formularer og bilag til borgere og virksomheders e-Boks, hvor svarmuligheder sikrede, at svarene automatisk kom retur til rette sagsbehandler.

Da 90 procent af landets voksne befolkning er tilkøbt e-Boks, ville det give store fordele at automatisere processerne, både i forhold til økonomi, fejlrate, effektivitet, overblik og svartider.

Løsning:

- ➔ Kommunens post udsendes til borgernes e-Boks - borgerne svarer via e-Boks
- ➔ Den fysiske post er digitaliseret og automatiseret
- ➔ Brugervenligt system, der integrerer fysisk og digital post

Ønsket om gnidningsfri håndtering af henvendelser indebar en integration mellem sagsbehandlingssystemet DXC VITAE Social og output- og inputdelen. PostNord Strålfors står for outputløsningen - automatisk udsendelse af digitale breve til e-Boks og fysiske fjerntprintede breve til de borgere, der er fritaget digital post.

PostNord Strålfors står også for inputløsningen. Digitale svar fra borgernes e-Boks sendes via afsendersystemet retur til PostNord Strålfors, som transformerer svaret, så det kan overføres og indlæses i DXC VITAE Suite. Det digitale svar føjes til den konkrete sag, hvorfra henvendelsen blev udsendt. Løsningen håndterer både digitale og fysiske henvendelser.

Resultat:

- ➔ På inputdelen alene forventes systemet at håndtere 25.000 digitale henvendelser og 4.000 fysiske breve om året.
- ➔ Tæt samarbejde mellem kommunen og flere specialiserede leverandører sikrer bedste løsning.
- ➔ Hurtigere og mere sikker sagsbehandling, 100 % digitaliseret og gearret til fremtiden

DXC Denmark, som er virksomheden bag DXC VITAE Social, har arbejdet tæt sammen med Aarhus Kommune og PostNord Strålfors, som har skræddersyet systemer og snitflader efter konkrete behov med indbygget fleksibilitet og fremtidssikring.

Nu kommer svar fra borgere og virksomheder den rette vej tilbage hurtigt og sikkert via den nye fuldautomatiserede multikanalløsning. Hver henvendelse går straks til rette fagsystem, sag og sagsbehandler på tværs af Socialforvaltningens tilbud.

Posten ligger ikke i fysiske eller digitale mapper rundt omkring. PostNord Strålfors sørger for, at uanset hvilken kanal, henvendelsen kommer fra, bliver den kategoriseret, bearbejdet og beriget med data, inden den sendes videre i det rette udvekslingsformat (OIOXML) til Aarhus Kommune.

PostNord Strålfors' rolle: PostNord Strålfors skaber snitfladerne op mod det eksisterende system, beriger data og konverterer til rette format. Læs mere på stralfors.dk.

postnord