

Acando e-tjänsteplattform

Acando har i nära samarbete med svenska kommuner utvecklat en nytänkande och öppen plattform för e-tjänster, ärendehantering och dokumenthantering. Den ger verksamheter inom offentlig sektor helt nya möjligheter att involvera medborgarna, effektivisera verksamheten och vidareutveckla tjänsteutbudet.

Idag är de vanligaste systemen i drift och på marknaden så kallade stuprörssystem, som löser en specifik uppgift i en isolerad miljö. De medverkar till att medborgarna upplever kommunen som ett antal separata verksamheter med begränsad möjlighet till interaktion.

Acandos plattform utgår i stället från ett processororienterat synsätt som knyter ihop medborgare med verksamheterna och verksamheterna med varandra så att kommunen upplevs som en helhet. Medborgaren får därmed möjlighet att aktivt delta i processen.

Plattformen är en flexibel lösning som utgår från det beständiga i en offentlig verksamhet och uppfyller krav på långsiktighet. Det går att successivt införa nya e-tjänster som knyts till plattformen, oavsett leverantör.

Plattformen bygger på standardprodukter, bland annat Microsoft Office och befintliga tjänstekomponenter. Den har genomgått en omfattande anpassning, där bland annat specifik kunskap om offentlig verksamhet har byggts in för att säkerställa de krav som finns på tillgänglighet, informationssäkerhet och grundläggande rutiner för handläggning och nämndhantering.

Involvera medborgarna

Plattformen ger stöd för hantering av ärenden och kommunikation oavsett vilken kanal medborgaren väljer: brev, fax, mail, möte, telefon eller webbformulär. Plattformen innehåller stöd för att gene-

ra webbformulär för återkommande ärendetyper.

Interaktiviteten säkerställs genom ett webbgränssnitt som inte kräver specifika applikationer på klientsidan. Medborgaren kan via en portal – "Mina Ärenden" – se aktuell information om sina ärenden och kommunicera med aktuell handläggare eller tjänsteutövare.

Effektivisera verksamhet

Plattformen stödjer automatisk mottagning av inkommande handlingar och fördelning av ärenden. Genom att varje ärende och aktivitet loggas finns möjlig-

het till olika uppföljningar av effektivitet, produktivitet och kvalitet. Plattformen tillhandahåller också "webb 2.0"-funktioner, som bland annat möjliggör att medarbetarna får möjlighet att själva skapa och dela med sig av bästa arbetssätt, rutiner, checklistor etcetera.

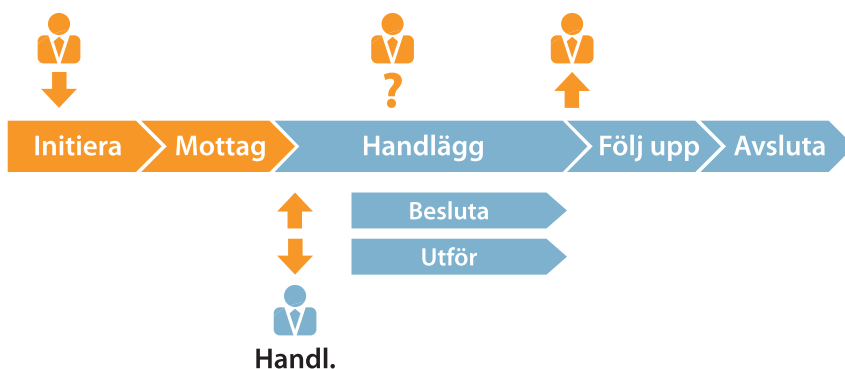
Vidareutveckla tjänsteutbudet

Kommunen kan fortsätta att använda befintliga verksamhetssystem och e-tjänster. Dessa kan bytas ut eller vidareutvecklas efter hand eftersom tjänsterna byggs utanför plattformen och enkelt kommunicerar med denna.

Exempel

Scenario 1: Automatisk ärendemottagning via e-tjänst

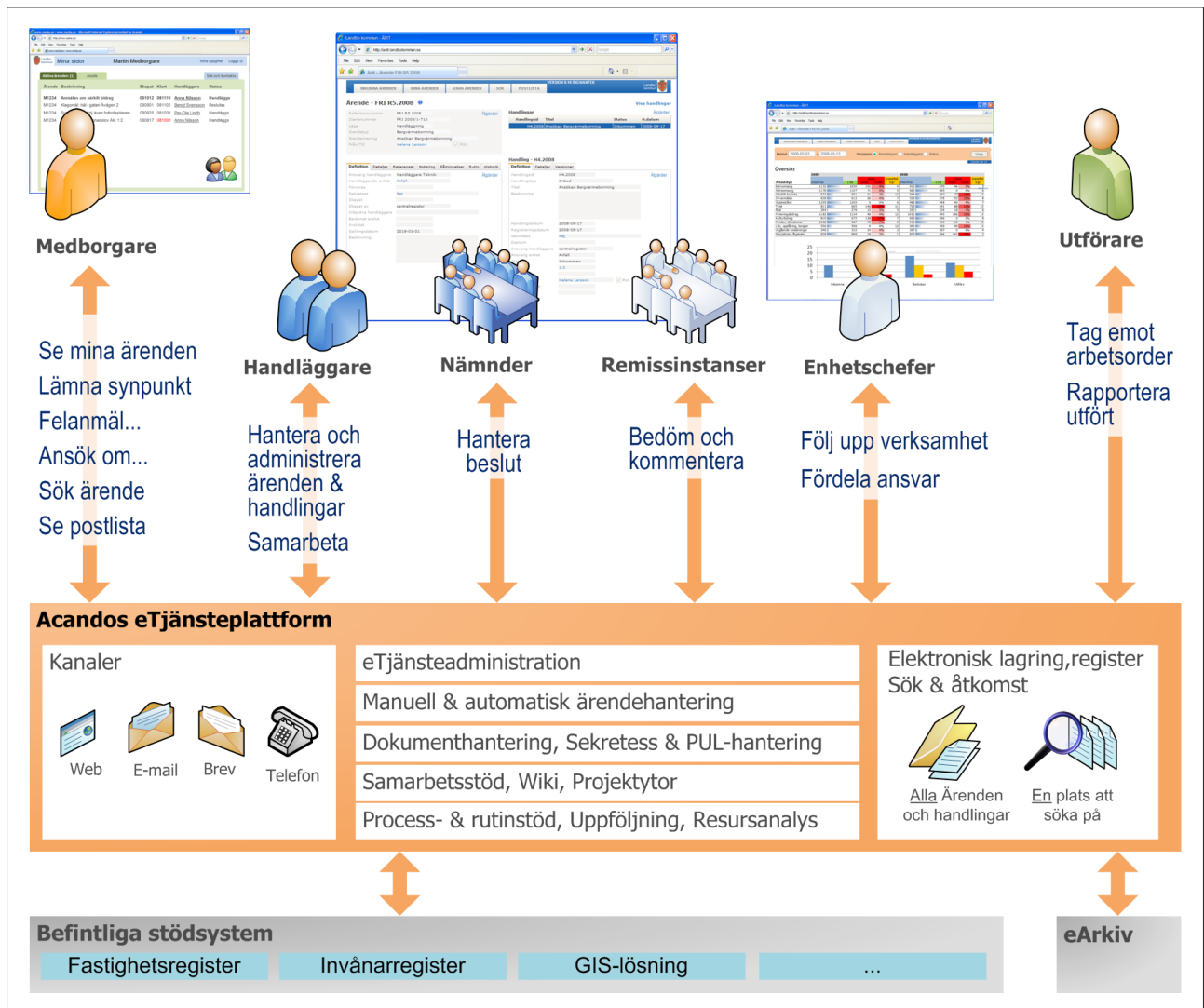
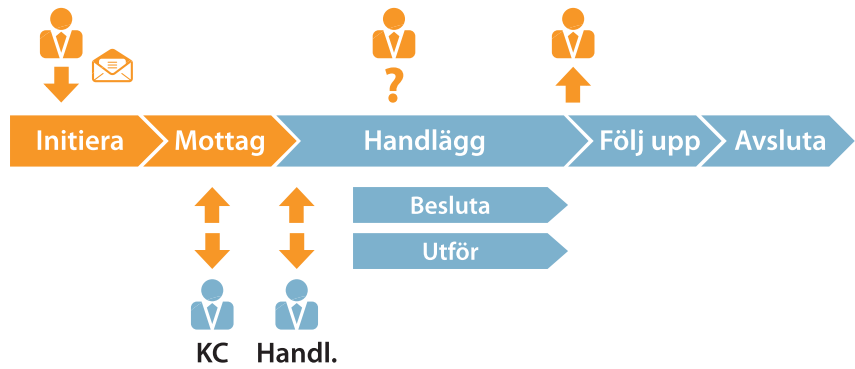
- Medborgare använder formulärbaserad e-tjänst.
- Ett ärende skapas automatiskt och fördelas till rätt enhet.
- Handläggning, ev. beslutsfattande och åtgärd sker.
- Medborgaren kan få återkoppling.



Exempel

Scenario 2: Medborgarinteraktion via mail och kontaktcenter (KC)

- Medborgare mailar in till kommunen
- Ett ärende skapas och tas emot av kontaktcentret (KC)
- KC besvarar enkla frågor direkt – och passar vissa vidare som ärenden



MER INFORMATION

Stefan E Berg, stefan.e.berg@acando.com



Acando är ett konsultföretag som tillsammans med sina kunder identifierar och genomför bestående verksamhetsförbättringar genom informationsteknik. Acando erbjuder balans mellan hög kundnytta, kort projekttid och låg total kostnad. Acando omsätter på årsbasis cirka 1,5 miljarder kronor och har cirka 1000 medarbetare i fem länder i Europa. Bolaget är noterat på NASDAQ OMX Nordic. Företagskulturen baseras på kärnvärdena: **Laganda, Passion och Resultatskapande** www.acando.se