

Adobe LiveCycle ES ger danska kommuner mer tid till personlig service



Det nya intelligenta självservicesystemet Borgeronline ger invånarna i Skanderborgs kommun i Danmark möjlighet att utnyttja kommunens tjänster dygnet runt. Användarvänliga funktioner hjälper invånarna steg för steg. Skanderborgs webbaserade självservice bygger på Adobe LiveCycle ES och är utvecklad av Adobes partner Dafolo. Skanderborg är en av 70 danska kommuner som har valt Borgeronline som bas för sina medborgartjänster på internet.

"Med Adobe LiveCycle lyckades vi implementera webbaserad medborgarservice och ett ärendehanteringssystem på bara några månader, vilket normalt hade tagit längre tid och varit mer riskfyllt."

Niels Tapdrup
Chef för medborgarservice,
Skanderborgs kommun



I Skanderborgs kommun vill man ligga i bräschen när det gäller intelligenta tjänster för medborgarservice. De 57 000 invånarna ska känna att kommunens tjänster på internet är användarvänliga och lättillgängliga – samtidigt som säkerheten är av högsta vikt vid hantering av personuppgifter. För att leva upp till dessa ambitioner har Skanderborg, liksom ytterligare cirka 70 danska kommuner, valt att implementera Borgeronline som utvecklats av Dafolo med Adobe LiveCycle Enterprise Suite.

Borgeronline är en intelligent självservice-lösning som ger danska kommuner möjlighet att ge sina invånare effektivare service med högre kvalitet. Genom Adobes LiveCycle-plattform erbjuder Borgeronline lättanvända lösningar för dialogbaserad blankettifyllnad med digitala signaturer. Med automatiserade rutiner kan Skanderborgs kommun samtidigt uppnå både kvalitetsförbättringar och betydande kostnadsbesparingar. Pappersblanketter blir överflödiga oavsett om det gäller en ansökan om daghemsplats, ett nytt pass eller byggnadslov för en carport, vilket i sin tur ger personalen på kommunens medborgarservice mer tid över till personlig rådgivning.

Automatiserad ärendehantering förenklar det dagliga arbetet

Adobes LiveCycle-plattform bygger på standardformat som PDF och Flash, vilket är en värdefull utgångspunkt för att utveckla applikationer för datafångst och styrning av administrativa rutiner. Insamling av uppgifter från invånarna sker centralt genom LiveCycle Forms ES2, som ser till att alla relevanta data läggs på en gemensam plattform. Användargränssnittet, som utvecklats med Adobes Flex- och Flash-teknik, är inbjudande och lätt att använda. Tack vare LiveCycle Barcoded Forms kan

även pappersblanketterna bli intelligenta, vilket öppnar för automatisk ärendehantering även när invånaren skriver ut en ansökan och skickar in den på papper. Detta är särskilt värdefullt eftersom många invånare ännu saknar en digital signatur. Invånarnas ansökningar hanteras med hjälp av LiveCycle Process Management, som i Skanderborgs kommun har anpassats till att följa det danska kommunförbundets riktlinjer för arbetsflöden.

Tresparade minuter blir tre minuter till bättre service

Borgeronline och processtyrning med Adobe LiveCycle har nu tagits i drift av Skanderborgs kommun. Ett exempel på en automatiserad process är ansökningar om begravningsbidrag. Begravningsbyrån kan med en digital signatur ansöka om bidrag till en begravning genom att fylla i korrekta uppgifter på kommunens webbplats. Borgeronline ger automatiskt besked om de efterlevande är berättigade till bidrag, och skickar därefter direkt vidare ansökningen till arkivering. På detta sätt sparas mellan två och tre minuter för varje ansökan som rör begravningshjälp.

"Vi ser en möjlighet att spara motsvarande antal minuter inom många områden med Borgeronline. En uppenbar möjlighet finns inom sjukpenningområdet, där vi har upp till 15 000 ansökningar per år. Där skulle vi kunna spara flera månår. Det frigör tid och skapar möjligheter för oss att erbjuda ännu bättre service till allmänheten", säger Niels Tapdrup, som är chef för medborgarservice i Skanderborgs kommun.

Kommunen förväntar sig att snart också börja utnyttja Adobe LiveCycle Process Management för interna personalrutiner, bland annat för att göra det enkelt att ta fram korrekta anställningskontrakt och automatiskt uppdatera lönesystemet.

BORGERONLINE



Borgeronline är en ny, intelligent självbetjäningssystem för kommuninvånare som utvecklats med Adobe LiveCycle ES. Borgeronline kan bidra till att uppnå kvalitetsförbättringar och betydande kostnadsbesparingar för kommunala verksamheter.

WEBB: www.borger.dk

SKANDERBORG KOMMUNE



Det bor 57 000 personer i Skanderborgs kommun, som är en av de snart 70 danska kommuner som implementerat Borgeronline. Skanderborg är en del av Region Midtjylland.

WEBB: www.skanderborg.dk

DAFOLO



Dafolo är en Adobe Gold Solution Partner. Dafolo har utvecklat och implementerat Borgeronline för danska kommuner med Adobe LiveCycle ES.

WEBB: www.dafolo.dk