
The logo for straXen.dk, featuring the text "straXen.dk" in a bold, yellow, sans-serif font on a dark blue rectangular background.

Implementering af straXen i Sorø Kommunes Borgerservicecenter

v/Bodil Thomsen, Borgerservice & IT chef, Sorø Kommune

KTCs årsmøde

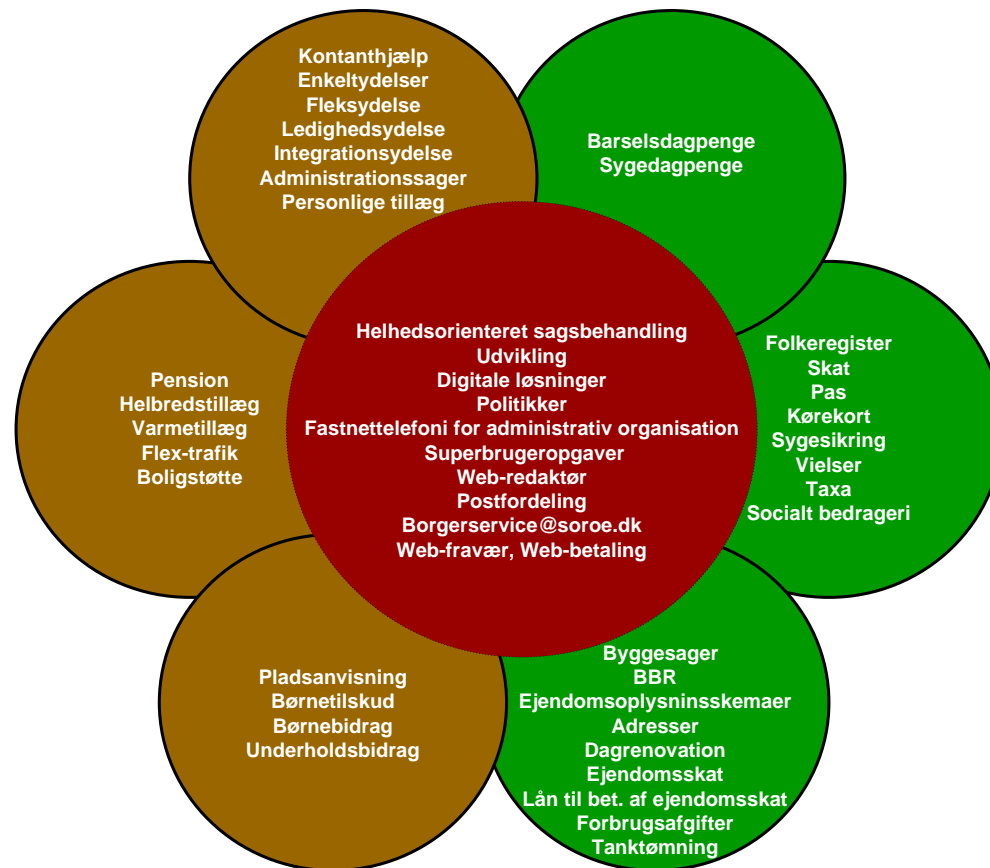
Fredag den 21. september 2012

Sorø Kommune



Udgangspunktet

Sorø Kommunes Borgerservicecenter efteråret 2009



Nye muligheder

- Mulighed for at blive pilotkommune på KMD Kontaktcenter – efterår 2009
- Kontaktcenterløsningen er en vidensdatabase, som både borgere og medarbejdere kan søge i.
- Der er fælles artikler (ajourført af Schultz) og lokale artikler (ajourført af kommunen selv)



Tilgangen

- Opbygning af et organisatorisk projekt omkr. udvikling og implementering af løsning
- Gennemarbejdet og gennemdrøftet projektbeskrivelse – inkl. 2 business cases
- Medarbejderinvolvering



Mål og succeskriterier - eksempler

- Understøtte politiske visioner og mål
 - Moderne effektivt center med nye organisationsformer
 - Kompetenceudvikling af medarbejdere
 - Serviceudvidelse i form af straksafklaring
 - Virkelig selvbetjeningsmulighed
 - Mulighed for samarbejde med andre kommuner
-
- Viderestilling mellem kolleger er nedbragt med 50%
 - Flytning af henvendelser til den digitale kanal 23 og 36%
 - Alle medarbejdere er fortrolige med systemet
 - Medarbejdertilfredshed gns. 4 (skala fra 1-5).
 - Medarbejdere og borgere bruger samme løsning

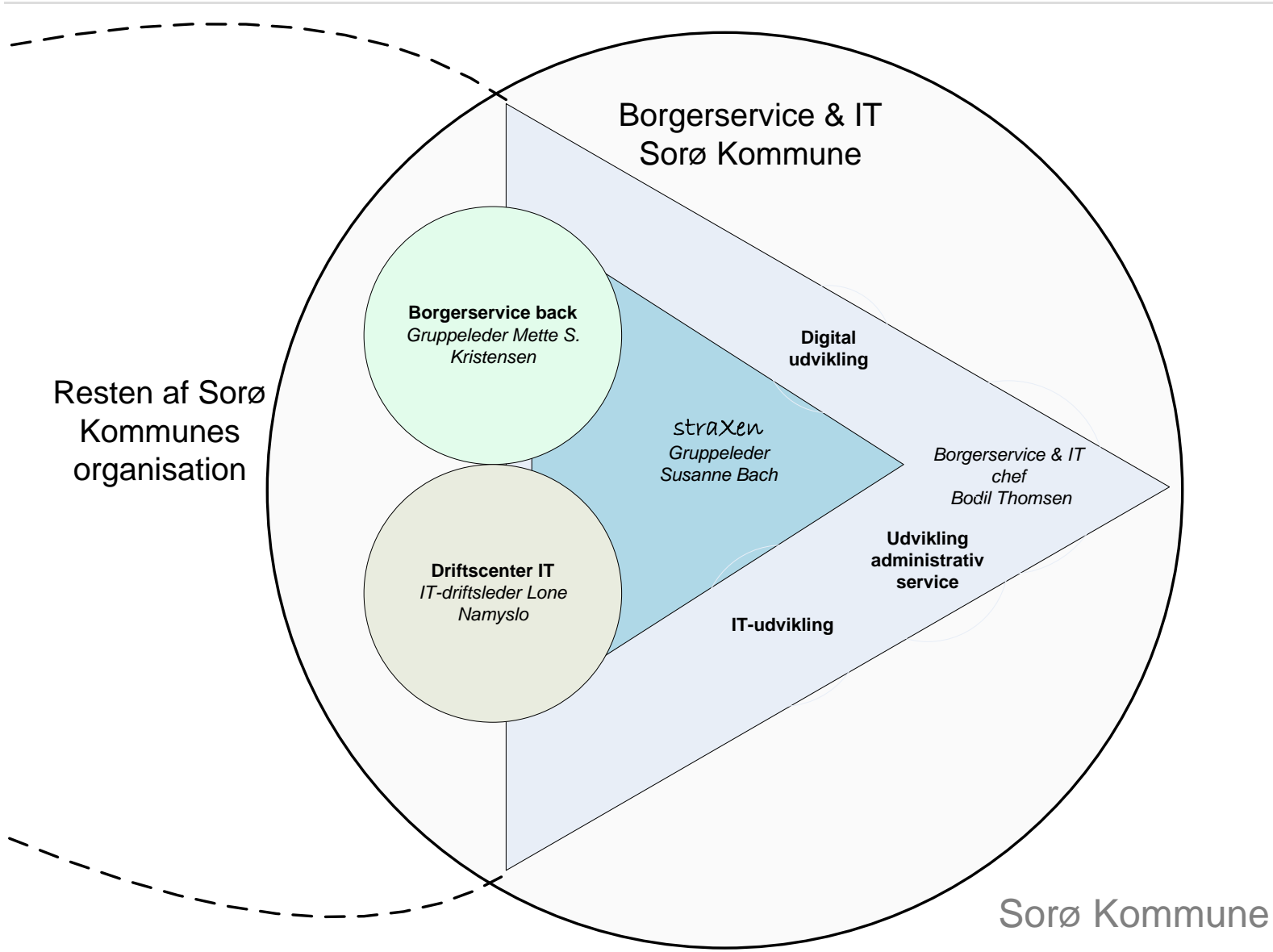


Gennemførelse af projekt

- Opbygning af generel viden indenfor Borgerserviceområder i samarbejde med 5 andre kommuner
- Beskrivelse af lokal viden
- Arbejdsgruppe med 3 medarbejdere gennemarbejder alle arbejdsområder
- MUS-samtaler



Ny organisation



Gennemførelse af projekt

- 1. oktober 2010
 - Flytning til nyt Borgerservicebyggeri
 - Ny organisation
 - Nye arbejdsgange
- Tæt opfølgning – medarbejdersamtaler – gruppesamtaler – ekstra konsulentbistand m.v.
- Fortsat udvikling af løsning
- Markedsføringsinitiativer i sammenhæng med eDag3 projektet



Reklamekampagnen

- Vi puljede vores projekter edag 3 og straXen
- Vi købte professionel bistand
- Medregnet i begge business cases
- Samarbejde med intern kommunikationskonsulent

straXen.dk

edag 3



De forskellige elementer i kampagnen

straXen.dk – få svar når det passer dig

Den direkte adgang til de offentlige elektroniske tjenester

straXen
Skriv hvad du søger og få svaret med det samme. Begyn dig selv – når det passer dig.

Digital Post
Opret Digital Post og få post fra det offentlige i din mailboks. Det er gratis, og du får svar på dine henvendelser direkte i din mailboks.

Et log-in til det hele
NemID er det nye log-in, der gør det nemt og sikkert at færdes på nettet. Bestil NemID, nagebort eller ret dine kontaktoplysninger.

Mit Overblik
Her får du har direkte adgang til kommunens bemyndigede. Du finder også alle informationer om dig og din nærmeste familie.

Sorø Kommune
Sorø Kommunes hjemmeside
Nyheder, praktiske oplysninger og pressemeddelelser fra kommunen. Se også hvilke planer og projekter, der er i høring i øjeblikket.

Digital Pladsanvisning
Indrettede, udbredte og venteliste.

borger.dk
Her kan du finde information og begynde dig selv, hos de landsdækkende offentlige myndigheder.

Skat
Du kan sige Skat og ændre dine Skattemålinger.

Erhvervsnetværk
Direkte indgang til det offentlige. Direkte møderinger, Digital Post og masser af information.

SKAT
Direkte information og indberetning af skat, forskudsopgørelse, moms, mv.

Åbnet Digital Post og få elektronisk svar på din sag. Alle dokumenter gemmes i din e-Boks

straXen.dk

Sorø Kommune – når det passer dig



Gør det nemt – vælg Digital Post

Opret Digital Post for at få post fra det offentlige elektronisk. Tilmeld dig på straXen.dk.

straXen.dk

Sorø Kommune – når det passer dig

“ Ingen kuverter, intet papir – nu har vi det hele på mail ”

De forskellige elementer i kampagnen



straXen.dk og Digital Post – hvorfor det?

På straXen.dk har du adgang til alle Sorø kommunes selvbetjeningssystemer, samt en række andre offentlige systemer.

Du kan også få svar på dine spørgsmål med det samme.

Når du opretter Digital Post kan du sende post til Sorø kommune og andre offentlige myndigheder.

Du giver samtidig tilladelse til, at vi må maille svar, breve mv. direkte til dig.

Du har on-line adgang, når det passer dig.

Sådan gør du

straXen

- Gå ind på www.straXen.dk
- Klik på "straXen"
- Skriv hvad du søger efter og klik på "søg"
- Klik på den artikel du vil læse og udfyld evt. digitalt blanket

Digital Post

- Gå ind på www.straXen.dk
- Klik på "Digital Post"
- Log på med din NemID (har du ikke NemID, kan du bestille den på www.straXen.dk – klik på NemID og følg vejledningen)
- Acceptér vilkår
- Skriv navn og e-mail (skriv dit mobilnr, hvis du vil have sms fx om en tid på søgehuset)
- Vælg at modtage al post fra det offentlige digitalt
- Vælg at få din e-Boks lagt ind i din digitale postkasse
- Klik "Godkend"



Teknisk Service og Rengøring
Ældreplejen
Vej og Park



Effekt af straXen i Borgerservicecenteret

- Straksafklaring vokset fra 53% i 2008 til 69% i 2011
- Telefonisk viderestilling nedbragt med 74%
- Telefoniske henvendelser reduceret med 45%
- Personlige henvendelser reduceret med 20%
- Etablering af en fælles hotline i aftentimerne sammen med 5 andre kommuner (abt-projekt)
- Ny effektiv og moderne organisation med straks-skranke og call-center
- Medarbejdere der trives og er glade for at arbejde i en organisation i udvikling



Effekt af straXen i Borgerservice

- Besparelser realiseret med (reduceret fra ca. 1,4 mil årligt i 2014 p.g.a. objektiv sagsbehandling)
- Gevinst taget up front de år den opstår

År	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Besparelse	0	-294.600	-503.450	-757.975	-966.925	-1.221.450
Omkostninger	325.750	590.500	490.500	420.500	420.500	420.500
Netto-gevinst	325.750	296.000	-12.950	-337.475	-546.425	-800.950



Læring 1: Ledelsesmæssigt fokus

Virkeligt projekterskab

Gå med energien - placer projekterskabet det rigtige sted

Målformulering

Reelle business cases

Følge projektet tæt

Indsætte nødvendige tiltag undervejs

Gennemføre organisatoriske forandringer

Markedsføre projektet (op, ned, ind, ud)

Reel medarbejderinvolvering

Evaluering og realisering af gevinster



Læring 2: Projektledelse

Kør projekterne professionelt

Kompetent projektledelse

Afsætte nødvendig tid til projekt-leder og –deltagere

Sætte plejer uden for døren – hent inspiration udefra

Vær der, når behovet er der

Brug nødvendig tid på test – det betaler sig

Gå med energien – oprigtigt engagement



Læring 3: Medarbejderinvolvering

Skab ejerskab helt ud i krogene

Reel medarbejderinvolvering fra start til slut (forandringer)

Involvering – ambassadører – sensemaking

Vær nysgerrig

Kompetent uddannelse – centrale kurser

Følg op i afdelingerne – nærværende og hjælp

Afsætte nødvendig tid



Læring 4: Markedsføring

Tænk markedsføring ind i projekterne

Saml projekterne og medtag i Business case, det giver råderum

Brug professionelt firma, det giver kvalitetsløft

Køb en konceptaftale, det giver fleksibilitet og genkendelighed

Tænk utraditionelt (modig), det giver pressedækning

Lancering i små step, det giver pressedækning mange gange



Læring 5: Realisering af gevinst

Business case som motivation

Skab ejerskab til business casen

Business casen er en løbende proces – følg op og mål

Tage gevinsten "up front" i det år den realiseres

Arbejd med projektbudgetter/-regnskaber

Indfør rollen "gevinstantansvarlig"

Husk personale-, markedsførings- og udviklingsomkostninger

Hvis svær at lave – afvej det realistiske - gør den til et mål



Læring 6: Shared service

Samarbejde på tværs er en løftestang

- Det er både organisatorisk og teknisk muligt at servicere de fem kommuners borgere på tværs af kommunegrænserne, uden at medarbejderne er fysisk samlet
- Masser af potentiale – vi kan sagtens arbejde sammen på tværs af kommunerne og opbygge omkostningseffektive samarbejder
- Vi kan lære en masse af hinanden
- Tror på tilgangen med at bygge noget fælles på en lokalt opdateret database



Næste skridt i Sorø Kommune "Sorø på nettet"

- Udvide straXen til alle kommunens øvrige områder (inkl. de decentrale enheder)
- Udvide straks-skranke og call-center til alle kommunens øvrige områder
- Net-strategi på tværs af hjemmeside, straXen og øvrige portaler - det skal hænge sammen
- On-line samarbejde er nu i drift i 5 – december 6 kommuner – og mange er meget interesserede



Kontaktoplysninger

- Bodil Thomsen, Borgerservice & IT chef
- Sorø Kommune
- both@soroe.dk

