



Effektiviser og optimér borgerservice – med færre ressourcer

Mens kommunerne i Danmark stilles over for krav om effektiviseringer, forventer borgerne et højt serviceniveau. Der skal altså gøres mere med mindre.

Ved at anvende fjernbetjent borgerservice ved hjælp af videokommunikation, vil serviceniveauet forbedres og give effektiviseringsgevinster for kommunen.

En kommune, der netop har implementeret videokommunikation, er Guldborgsund Kommune. Guldborgsund har implementeret en række videoskærme rundt omkring i kommunen – placeret tæt på borgerne. Det betyder, at borgere i kommunen ikke længere skal flytte sig fysisk til det centrale rådhus eller borgerservicecenter. Kommunen kan dermed også centralisere funktionerne i stedet for at opretholde fysisk ekspertise i alle geografiske hjørner af kommunen.

Løsningen er og skal være enkel at anvende for borgerne, så brugervenligheden og udnyttelsen af ressourcer optimeres. Dette giver en række gevinster både for borgerne og kommunen.

Nytteværdi for kommunen

- Effektiviseringsgevinst og økonomiske besparelser idet samme medarbejdere kan betjene flere servicecentre
- Styrkelse af kommunens grønne profil
- Stimulering af lokalsamfundene
- Kommunen som en innovativ og mere attraktiv arbejdsplads

Nytteværdi for borgerne

- Ensrettet højt serviceniveau til alle borgere, uanset geografisk placering
- Forbedret service for kommunens "svage" borgere
- Forbedrede serviceydelser ved øget tilgængelighed og bedre adgang til specialister
- Mere tid til borgerne



Case

"Vi ønsker at yde en god service til borgerne, og samtidig er vi nødt til at udnytte vores personaleressourcer bedst muligt. Ved at benytte TelePresence kan vi samle personalet centralt, samtidig med at vi bevarer og udvikler borgerservice også i de mindre bysamfund. Man kan sige, at vi går over til fjernservice for at undgå at fjerne service", udtaler direktør Ib Østergaard, Guldborgsund Kommune.



Digitale skærme hos Guldborgsund Kommune viser køinformation og øvrig information fra kommune til borgere.

Vi har tænkt på det hele!

Løsningen fra NetDesign indeholder mere end videobetjent borgerservice.

For eksempel understøtter løsningen "motion detection", som fortæller borgerservicemedarbejderen, at en borger er trådt ind i video-lokalet og venter på at blive betjent. Samtidig dokumenterer videoovervågning eventuel hærværk.

Digital skiltning er integreret med et køsystem. De digitale skærme anvendes til visning af køinformation til borgerne og øvrig information fra kommune til borgere. Køsystemet, som kendes fra posthuset, sørger for at borgerne bliver betjent i den rækkefølge, de er ankommet.

Og med dokumentkameraet kan borgere og borgerservicemedarbejdere udveksle og dele fysiske dokumenter, som var de i samme fysiske rum. Dette bliver gjort muligt ved hjælp af dokumentkameraet, som scanner og integrerer med kommunens eksisterende sagsstyringssystem.

Økonomisk overblik

Løsningen omfatter 2 stk 37" videoskærme (Cisco CTS500), infrastruktur, skærme til digital skiltning (Cisco DMS), videoovervågning, køsystem, bord med skærm, levering, installation, uddannelse og 3 års service. Finansieret via Cisco Capital over 36 måneder - pris per dag: 1.269 kr.

I NetDesign står vi klar med rådgivning og sparring, så vi sammen kan designe løsninger, der matcher kommunens behov og visioner inden for videokommunikation – mellem borgere, medarbejdere og øvrige samarbejdspartner.



Bo Holden
Tlf: 2544 6389
eller mail: boh@netdesign.dk



Per Larsen
Tlf: 2544 6371
eller mail: plar@netdesign.dk



Tinne S.G. Mortensen
Tlf: 2155 0861
eller mail: tsgm@netdesign.dk

Business Video

NetDesign satser strategisk på at blive Danmarks foretrukne videohus. Derfor har vi etableret en dedikeret salgsenhed og samlet specialister inden for Cisco og Tandberg i vores Business Video team. Business Video teamet ser en række konkurrencemæssige fordele ved videokonferencer i form af en effektiv og smidig organisation, reduktion af spildtid og virtuelle arbejdsgrupper, der ikke er afhængige af tid og sted.

Vi ser det som vores fornemmeste opgave at rådgive vores kunder med udgangspunkt i den konkrete virksomheds behov.

Vi glæder os til at introducere dig for den spændende verden inden for Business Video.

Du kan læse mere om Business Video og holde dig opdateret på nyheder og tilbud på:
www.netdesign.dk/business-video