



Case: Varde Borgerservice

UTVIKLET OG LEVERT PÅ EN HELG

Varde kommune bestilte FrontDesk fredag og tok plattformen i bruk mandag

Et ustabilt køsystem brøt sammen under en toppbelastning og Varde Kommune Borgerservice hadde akutt behov for en bedre og mer driftssikker plattform. Fredag ringte den IT-ansvarlige i Borgerservice til FrontDesk som satte alt inn for å hjelpe. I løpet av helgen utviklet og installerte FrontDesk en fullt ferdig løsning - og man rakk til og med å lære opp en superbruker slik at alt var klart til å tas i bruk mandag morgen.

POST-ITS OG FRONTDESK REDDET VALGET

Det var fredag morgen 28/10 2017. 3 uker til Folketingsvalget og Varde Kommune Borgerservice var fullt av borgere som var kommet for å stemme. Velgerne sto i kø for å trekke kølapp og stemningen var munter, slik den alltid er når vi dansker feirer demokratiet. Men plutselig brast idyllen. Køsystemet gikk fullstendig i svart og alle forsøk på å vekke det til live var forgjeves. Heller ikke leverandøren kunne hjelpe, så her var gode råd dyre. Det endte med at borgerne ble utstyrt med små gule post-it-lapper som deres nummer ble skrevet på. Og Borgerservice gikk i gang med å finne et nytt køsystem.

UTVIKLET OG INSTALLERT PÅ 3 DAGER

Gjennom en kollega hadde sjef for Borgerservice, Helle Marquertsen, hørt gode ting om FrontDesk, og derfor kontaktet hun straks FrontDesks direktør Lasse Rydberg og forklarte problemstillingen. Lasse tok imot utfordringen, og med utgangspunkt i Varde kommunes hjemmeside skreddersydde FrontDesk i løpet av 48 timer plattformen til de spesifikke tjenester som leveres i kommunens borgerservice. Søndag dro de til Varde med enstander som man installerte samtidig med at man lærte opp Varde kommunes IT-ansvarlige til superbruker, slik at han var klar til å håndtere sidemannsopplæring av kollegene mandag morgen.

“Vi var i gang mandag morgen - og det har vi vært hele tiden etterpå. Systemet fungerte upåklagelig fra dag 1. Det er imponerende”

Sjef for Borgerservice i Varde kommune, Helle Marquertsen

IMØTEKOMMENDE, FLEKSIBLE OG KOMPETENTE

Til tross for at FrontDesk hadde ekstremt kort tid til å utvikle løsningen for Varde kommune var den driftsklar fra første dag, og det har ikke vært nødvendig med rettelser i oppsett og flyt etterpå. Det hører med til historien at Borgerservice i Varde har en av landets største oppgaveporteføljer, så det var en ganske kompleks struktur som skulle utvikles. Og viljen til å gjøre en ekstra innsats - selv når oppgaven virker umulig - setter man pris på i Varde.

“Det unike ved FrontDesk er at alt er mulig. Vi opplever innimellom IT-leverandører uten forståelse for kundens behov. Alt skal passe inn i deres planlegging og alle beslutninger skal gjennom 100 medarbeidere. FrontDesk tar derimot våre behov på alvor - og handler umiddelbart”

Sjef for Borgerservice i Varde kommune, Helle Marquertsen

DØRSLUSE SKAPER TRYGGHET

Den daglige drift av plattformen klarer den IT-ansvarlige i Borgerservice selv og det er primært i forbindelse med utviklingsoppgaver at FrontDesk trør til - og utvikling er det mye av i Varde. Nå sist har man samarbeidet om en dørsluse til Jobcentret. Tidligere hadde Jobcentret en serviceskranke i mottaksområdet, men den ble nedlagt, og så hadde man ikke lenger et naturlig mottak for jobbsøkende borgere. Medarbeiderne fryktet at borgerne ville møte opp uanmeldt på deres kontorer i tide og utide, så man ønsket en sluse-løsning med en avlåst dør.

DET ER DE GLADE FOR I VARDE

- Godt samarbeid med FrontDesk
- Driftsikker plattform
- Bedre flyt for borgere
- Enkelt å gjøre tilpasninger og justeringer
- Statistikk gjør det mulig å optimere ressurser

FrontDesk utviklet en løsning som integrerte Jobcentrets bookingsystem og låsemekanismen i glassdøren til Jobcentret. Løsningen betyr at kun borgere som har en avtale med en jobbkonsulent kan komme inn i Jobcentret. Det eneste de behøver å gjøre er å kjøre sitt helsekort gjennom FrontDesks kortleser, så åpnes døren. Løsningen er enkel for borgerne og skaper trygghet for medarbeiderne.

“Vi har et godt samarbeide med FrontDesk. De er fleksible og nytenkende og er ikke redde for å investere i utvikling. De lagde f.eks. slusen kun til oss og det var ikke noe tull. Deres første reaksjon var “ja, men da får vi tak i en låsesmed”. Så gikk det fort - og løsningen bare virker”

Sjef for Borgerservice i Varde kommune, Helle Marquertsen

Akkurat nå jobber man på en løsning med online bestilling av tider til kommunens desentraliserte servicekontorer på forskjellige steder i kommunen. Her ønsker man å tilby alle tjenestene i Borgerservice i én samlet booking-løsning og avsette nøyaktige tidslommer til hver enkelt servicetype, så det f.eks. avsettes 12 minutter til nytt førerkort og 20 minutter til en byggetillatelse når borgeren bestiller. Slik kan man utnytte ressursene i den mobile Borgerservice optimalt.

FORDELER VED FRONTDESK

I tillegg til det gode samarbeidet med FrontDesk opplever Borgerservice særlige fordeler på følgende områder:

DRIFTSIKKERT

Systemet er mye mer driftsikkert enn det foregående systemet og man har ikke opplevd noen driftsstopp.

BEDRE FLYT

FrontDesk har gjort flyten i borgermottaket bedre. Borgerne føres bedre rundt i systemet fordi kommunikasjonen er veldig tydelig, med forklarende tekst på skjermen og huskelapper på papir.

LETT Å ARBEIDE I

FrontDesk er lett å arbeide i for superbrukerne. De klarer stort sett selv bl.a. justeringer av flyt og tilpasninger av tekst.

STERK STATISTIKK

Plattformen har gode, troverdige data som man kan hente ut etter behov. Det køsystemet man hadde tidligere slettet alle data hver gang det ble kjørt en oppdatering, og det betød at man kunne hadde statistikk på papir.

FOR YTTERLIGERE INFORMASJON ER DU VELKOMMEN TIL Å RINGE TIL

Helle Marquertsen

Sjef for offentlige tjenester
Varde Kommune

Tlf. +45 2075 1351
Mail hmar@varde.dk