



Case: Varde Kommune Borgerservice

UDVIKLET & LEVERET OVER EN WEEKEND

Varde Kommune bestilte FrontDesk fredag og tog platformen i brug mandag

Et ustabil nummersystem brød sammen under en spidsbelastning og Varde Kommune Borgerservice havde akut behov for en bedre og mere driftssikker platform. Fredag ringede den IT ansvarlige i Borgerservice til FrontDesk, der satte alle sejl ind for at hjælpe. I løbet af weekenden udviklede og installerede FrontDesk en fuldt flyvefærdig løsning - og man nåede endda at oplære en superbruger, så alt var klar til at tage i brug mandag morgen.

POST-ITS OG FRONTDESK REDDEDE VALGET

Det var fredag morgen d 28/10 2017. 3 uger til Folketingsvalget, og Varde Kommune Borgerservice var fyldt med borgere, der var kommet for at brevstemme. Vælgerne stod i kø for at trække nummer og stemningen var munter, som den altid er, når vi danskere fejrer demokratiet. Men pludselig brast idyllen. Nummersystemet gik fuldstændig død og alle forsøg på at vække det til live, var forgæves. Heller ikke leverandøren kunne hjælpe, og så var gode råd dyre. Det endte med, at borgerne blev forsynet med små gule post-it sedler, hvorpå deres nummer blev skrevet. Og med at Borgerservice gik i gang med at finde et nyt nummersystem.

LØSNINGEN

- Indført i oktober 2017
- 2 FrontDesk -standere og 1 infoskærm i Borgerservice modtagelses-område
- Infoskærm på 55" i Borgerservice venteområde med kø-status på alle køer samt en info-rude til aktuel information
- Medarbejder-dashboard med kø-status og information om aktuel borger
- Manager-dashboard til tilpasning af køer ift ressourcer og behov
- Statistik til langsigtet styring af flow

UDVIKLET OG INSTALLERET PÅ 3 DAGE

Gennem en kollega havde Borgerservicechef Helle Marquertsen hørt godt om FrontDesk, og derfor kontaktede hun straks FrontDesks direktør Lasse Rydberg og forklarede problemstillingen. Lasse tog udfordringen op, og med udgangspunkt i Varde Kommunes hjemmeside skræddersyede FrontDesk i løbet af 48 timer platformen til de specifikke services, man leverer i kommunens borgerservice. Søndag tog man til Varde med en stander, som man installerede, samtidig med at man oplærte Varde Kommunes IT-ansvarlige til superbruger, så han var klar til at håndtere sidemandsoplæring af kollegerne mandag morgen.

GEVINSTER

- Større driftssikkerhed
- Bedre integrations- og udviklingsmuligheder
- Bedre samarbejde med leverandør

"Vi var kørende mandag morgen - og det har vi været lige siden. Systemet fungerede upåklageligt fra dag 1. Det er imponerende"

Borgerservicechef i Varde Kommune, Helle Marquertsen

IMØDEKOMMENDE, FLEKSIBLE OG KOMPETENTE

Til trods for at FrontDesk havde ekstremt kort tid til at udvikle løsningen til Varde Kommune var den køreklar fra første dag, og det har ikke været nødvendigt at lave rettelser i opsætning og flow siden. Det hører med til historien, at Borgerservice i Varde har en af landets bredeste opgaveporteføljer, så det var en ganske kompleks struktur, der skulle udvikles. Og viljen til at gøre en ekstra indsats - selv når opgaven virker umulig - sætter man pris på i Varde.

"Det unikke ved FrontDesk er, at alting er muligt. Vi oplever ind imellem IT-leverandører uden forståelse for kundens behov. Alt skal passe ind i deres planlægning og alle beslutninger skal gennem 100 medarbejdere. FrontDesk tager derimod vores behov alvorligt - og rykker med det samme"

Borgerservicechef i Varde Kommune, Helle Marquertsen

DØRSLUSE SKABER TRYGHED

Den daglige drift af platformen klarer den it-ansvarlige i Borgerservice selv og det er primært i forbindelse med udviklingsopgaver, at FrontDesk træder til - og udvikling er der meget af i Varde. Senest har man arbejdet sammen om en dørsluse til Jobcentret. Tidligere have Jobcentret en serviceskranke i modtageområdet, men den blev nedlagt, og så havde man ikke længere en naturlig modtagelse af jobsøgende borgere. Medarbejderne frygtede, at borgerne ville møde uanmeldt op på deres kontorer i tide og utide, så man ønskede en sluse-løsning med en aflåst dør.

DET ER DE GLADE FOR I VARDE

- Godt samarbejde med FrontDesk
- Driftsikker platform
- Bedre flow for borgere
- Nemt at lave tilpasninger og justeringer
- Statistik gør det muligt at optimere ressourcer

FrontDesk udviklede en løsning, der integrerede Jobcentrets booking-system og låsemekanismen i glasdøren til Jobcentret. Løsningen betyder, at kun borgere, der har en aftale med en jobkonsulent, kan komme ind i Jobcentret. Det eneste, de behøver at gøre, er at køre deres sundhedskort gennem FrontDesks kortlæser, så åbner døren. Løsningen er nem for borgerne og skaber tryghed hos medarbejderne.

"Vi har et godt samarbejde med FrontDesk. De er fleksible og nytænkende og er ikke bange for at investere i udvikling. De lavede fx. slusen kun til os og tøvede overhovedet ikke. Deres første reaktion var "jamen, så tager vi fat i en låsesmed". Så gik det hurtigt - og løsningen virker bare"

Borgerservicechef i Varde Kommune, Helle Marquertsen

Lige nu arbejder man på en løsning med onlinebestilling af tider til kommunens decentrale servicekontorer rundt omkring i kommunen. Her ønsker man at tilbyde alle de mange services i Borgerservice i én samlet booking-løsning og afsætte præcise tidsslots til hver enkel servicetype, så der f.eks. afsættes 12 minutter til nyt kørekort og 20 minutter til en byggetilladelse, når borgeren booker. Så kan man udnytte ressourcerne i den mobile Borgerservice optimalt.

FORDELE VED FRONTDESK

Ud over det gode samarbejde med FrontDesk, oplever Borgerservice især fordele på følgende områder:

DRIFTSIKKERT

Systemet er meget mere driftsikkert end det tidligere system og man har ikke oplevet nogle driftsstop.

BEDRE FLOW

FrontDesk har gjort flowet i borgermodtagelsen bedre. Borgerne føres bedre rundt i systemet, fordi kommunikationen er meget tydelig med forklarende tekst på skærmen og huskesedler på print.

LET AT ARBEJDE I

FrontDesk er let at arbejde i for superbrugerne. De klarer stort set alt selv, bl.a. justeringer af flowet og tilpasninger af tekst.

STÆRK STATISTIK

Platformen har gode, troværdige data, som man kan trække efter behov. Det nummersystem man havde tidligere, slettede alle data, hver gang der blev kørt en opdatering og det betød, at man kun havde statistik på print.

FOR YDERLIGERE INFORMATION ER DU VELKOMMEN TIL AT RINGE TIL

Helle Marquertsen

Borgerservicechef

Varde Kommune

Kultur- og Fritidsforvaltningen
Københavns Borgerservice

Tlf. +45 2075 1351

E-mail hmar@varde.dk