



SERVICETORG24:7

CRM-løsningen for kommunal sektor

SERVICETORG24:7

fra Sem & Stenersen Prokom

De fleste kommunene har behov for en mer systematisk måte å registrere henvendelser på. Bedre håndtering av henvendelser vil føre til bedre service for innbyggerne, og bedre effektivitet for kommunen.

Sem & Stenersen Prokom leverer Servicetorg24:7, basert på Microsoft Dynamics CRM. Det er gjort flere tilpassinger i Microsoft sin CRM-løsning for å tilpasse denne behovene i en kommune, og det er laget flere tilleggsmoduler og integrasjoner med kommunale fagsystemer.

Med Servicetorg24:7 kan kommunen registrere henvendelser som kommer inn i ulike kanaler (telefon, e-post, besøk osv) og samle disse i en innbyggerprofil. Henvendelser kan opprettes som nye saker, eller legges til eksisterende saker. Henvendelsene kan så sendes videre til andre i kommunen, enten til en bestemt person eller til en kø for en bestemt type henvendelser (renovasjon, tekniske tjenester, byggesaker osv). Den som registrerer henvendelsen kan enkelt følge statusen i saken videre, og eventuelt følge den opp internt i forhold til frister som er gitt innbygger ved registrering.

Den i kommunen som mottar en henvendelse fra en innbygger vil raskt få en oversikt over saker og tidligere henvendelser fra innbyggeren, og dermed lettere kunne svare på spørsmål og gi riktig og rask informasjon tilbake.

Servicetorg24:7 gir også en oversikt over informasjon om en innbygger hentet fra ulike fagsystemer i kommunen. Dette gjør det enklere å finne informasjon som trengs for å gi raske tilbakemeldinger, uten å måtte starte opp og søke etter informasjon i flere systemer først.

FUNKSJONER I SERVICETORG24:7

Enkel registrering av henvendelser

Det må være enkelt å registrere en henvendelse, tiden dette tar skal ikke gå utover tiden til innbyggeren eller den som registrerer. Det er derfor brukt mye tid på å lage enkle og effektive registreringsbilder i Servicetorg24:7. Registreringsbildet for nye henvendelser kan åpnes fra intranettet, og det er nok å begynne å skrive deler av for eksempel innbyggerens navn før det gjøres søk i innbyggerregisteret til Servicetorg24:7 og foreslås navn på innbyggere.

Det er også mulig å vise nye saker, og saker som er under arbeid på intranettet. Saksbehandlere og andre som mottar henvendelser får på denne måten en rask oversikt over sine henvendelser.

Innbyggerregister

For å ha et ferdig innbyggerregister er Servicetorg24:7 integrert med KomTek fra Norkart Geoservice. KomTek er integrert med Matrikkelen, og inneholder informasjon om eiendommer og alle eiere i kommunen. Integrasjonen med KomTek gir Servicetorg24:7 et oppdatert innbyggerregister, og raskere registrering av henvendelser siden innbygger allerede er registrert og bare kan søkes frem.

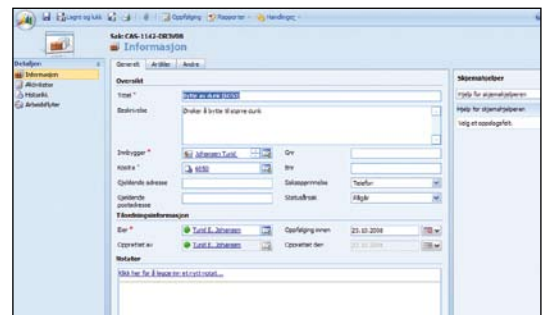
Integrasjon med andre systemer

Servicetorg24:7 kan integreres med andre systemer, blant annet for å vise informasjon angående en innbygger fra ulike fagsystemer på ett sted. Et eksempel er integrasjon med fagsystemet KomTek fra Norkart Geoservice, som viser informasjon relatert til en innbyggerens eiendom (vann og avløp, renovasjon, brann og feiing, kommunale avgifter m.m.).

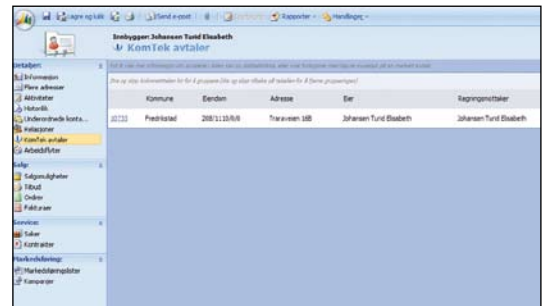
I løpet av 2009 skal Servicetorg24:7 også være integrert med flere av sak-/arkivsystemene. Det blir mulig å opprette nye saker i sak-/arkivsystemet basert på henvendelser registrert i Servicetorg24:7, eller registrere henvendelser på eksisterende saker. Det blir også mulig å se status og informasjon fra saker i sak-/arkivsystemet i Servicetorg24:7.



Servicetorg24:7 integrert i intranettet. Henvendelser kan enkelt registreres, og en saksbehandler kan se sine saker som er tildelt fra Servicetorg24:7.



Informasjon om en henvendelse registrert i Servicetorg24:7, med tilgang til status, hvem som har saken i kommunen, historikk m.m.



Informasjon fra fagsystemet KomTek vist i Servicetorg24:7.

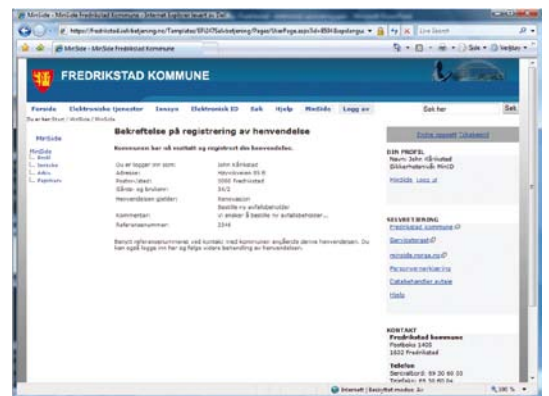
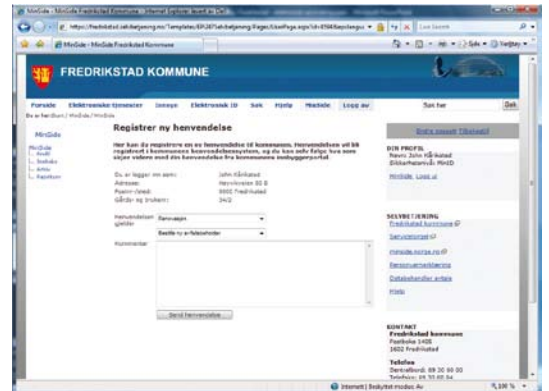
LA INNBYGGEREN GJØRE REGISTRERINGEN SELV

Servicetorg24:7 kan integreres med Innsyn24:7, selvbetjeningsportalen fra Sem & Stenersen Prokom. Med Innsyn24:7 kan en innbygger logge seg på i kommunens portal, selv registrere en henvendelse og sende denne til kommunen. Henvendelsen registreres da i Servicetorg24:7, og innbyggeren kan logge seg inn på nytt og følge videre status for henvendelsen sin.

Ved registrering av en ny henvendelse fyller innbyggeren ut et enkelt skjema i Innsyn24:7, og blant annet velge hva henvendelsen gjelder ut fra forhåndsdefinerte kategorier. Valg av kategori gir grunnlag for videre behandling av henvendelsen i kommunen, blant annet automatisk registrering av mottaker, forventet svarfrist og lignende.

Status på en henvendelse kan også inkludere at Innsyn24:7 er integrert med det fagsystemet som behandler henvendelsen, eller kommunens sak-/arkivsystem, og da innsyn i saksbehandlingen.

Innsyn24:7 kan også brukes til å gi innbyggeren innsyn i andre typer opplysninger, som kommunale avgifter, tømmekalender for avfallsbeholdere, fakturaer fra kommunen, status på ulike typer søknader m.m.



En innbygger kan selv registrere en henvendelse i kommunens portal.

SEM & STENERSEN PROKOM

Sem & Stenersen Prokom AS er et solid og lønnsomt selskap med offentlig sektor som største kundegruppe, og da først og fremst kommuner, fylkeskommuner og sykehus. Våre to viktigste forretningsområder er skjemaer, både trykte og elektroniske, og portalløsninger. Over 200 kommuner og fylkeskommuner bruker i dag våre elektroniske løsninger.

Ønsker du mer informasjon?

www.prokom.no

Helge Ruud, salgssjef

helge.ruud@prokom.no

917 21 331