



Offentlig digitalisering – Udbetaling Danmark

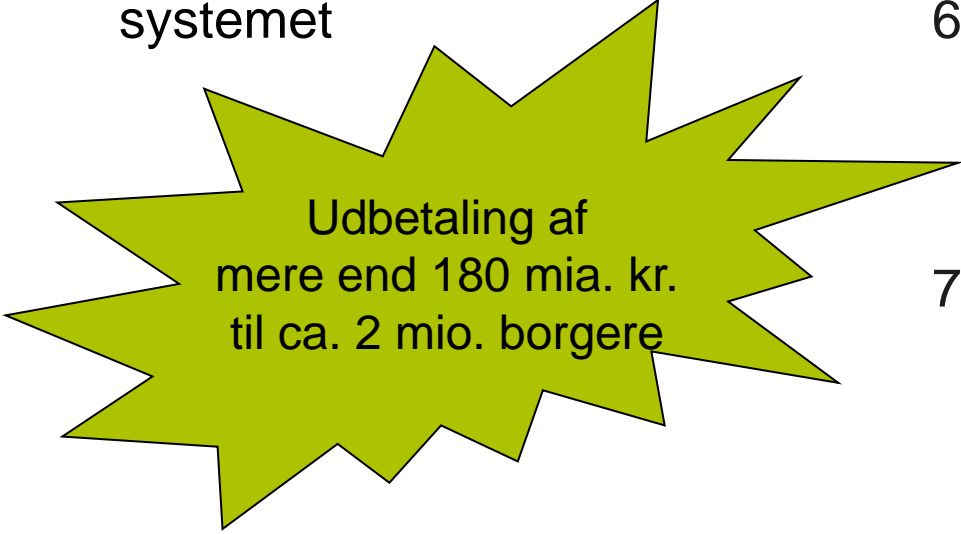
atp=

KOU høring om offentlig digitalisering og kommunal IT
29. februar 2012

ATP Koncerndirektør for Kunder & HR, Lilian Mogensen

Borgerens oplevelse

1. Samme serviceniveau skal tilbydes borgerne som før
2. Det er helt afgørende, at borgerne ikke henvises fra den ene myndighed til den anden
3. Det må ikke blive svært for borgerne at finde rundt i systemet



Udbetaling af
mere end 180 mia. kr.
til ca. 2 mio. borgere

Effektivitet

4. Så mange borgere som muligt i fremtiden skal benytte digitale selvbetjeningsløsninger
5. Borgerhenvendelser skal i fremtiden håndteres, hvor håndteringen er billigst og mest effektiv
6. Fremover skal der sikres et effektivt informationsflow mellem centrene og kommunerne
7. Der er borgergrupper, som aldrig bliver digitale

Borgernes henvendelser sker fremover hovedsageligt elektronisk

Den primære borgerkontakt



Borger.dk/WEB



Brev/dokumentboks



Telefon

5 Udbetaling Danmark centre



Haderslev



Vordingborg



Hillerød



Holstebro



Frederikshavn



- Behandling af ansøgninger
- Udbetalinger og opkrævninger
- Omberegninger og efterreguleringer
- Behandling af klager
- Telefon og websupport til borgerne
- Fagekspertise – back-office

2012:
Kommunal
selvbetjeningsgrad
= 25 pct.

2015 mål:
Udbetaling Danmark
selvbetjeningsgrad
= 80 pct.

Opgavesplit



Digital kommunikation og dokumentudveksling

Borgere med særlige behov kan dog møde personligt op på kommunen



Personligt fremmøde

Borgerservice

98 kommuner



- Assistere borgere med særlige behov i kommunikation med centrene
- Give generel vejledning til borgerne

ATP' Koncernens kanalstrategi virker – god kundeservice kombineres med god bundlinie

	2010	2011	
Breve, modtagne	1.600.000	600.000	↓
Breve, afsendte	7.100.000	5.700.000	↓
Telefonopkald	709.000	650.000	↓
Besøg på atp.dk	2.200.000	3.600.000	↑
Log-ins på atp.dk	850.000	1.300.000	↑
Tilmeldte digital post	1.300.000	1.600.000	↑

Tabellen viser, at som et resultat af overgangen til digitale processer og konsekvent fokus på henvisning til digitale kanaler, er der sket et markant skred væk fra brugen af manuelle kanaler som breve og telefoner over mod brug af automatiserede, digitale kanaler som hjemmeside, selvbetjening og brug af digital post.

Konkrete resultater af kanalstrategisk tænkning

1. Århus Kommune har ændret borgerkontakten for ansøgning om folkepension:
 - Ingen ansøgningsskema i brevene
 - Henvisning til selvbetjeningsløsningen på aarhus.dk
 - Forenkling af tekster og henvisning til selvbetjening på aarhus.dk

Resultat: Den digitale selvbetjening er steget fra 20 – 74 pct. På tre måneder

2. atp.dk er tænkt og designet som en selvbetjeningside
 - **Alle tekster er enkle og handlingsorienterede**
 - **Informationstekster ligger på andre sider og efter handlingssiderne**

Resultat: 50 pct. af alle besøgende på atp.dk logger ind på selvbetjeningsiderne

Hvad med de IKKE-digitale borgere?

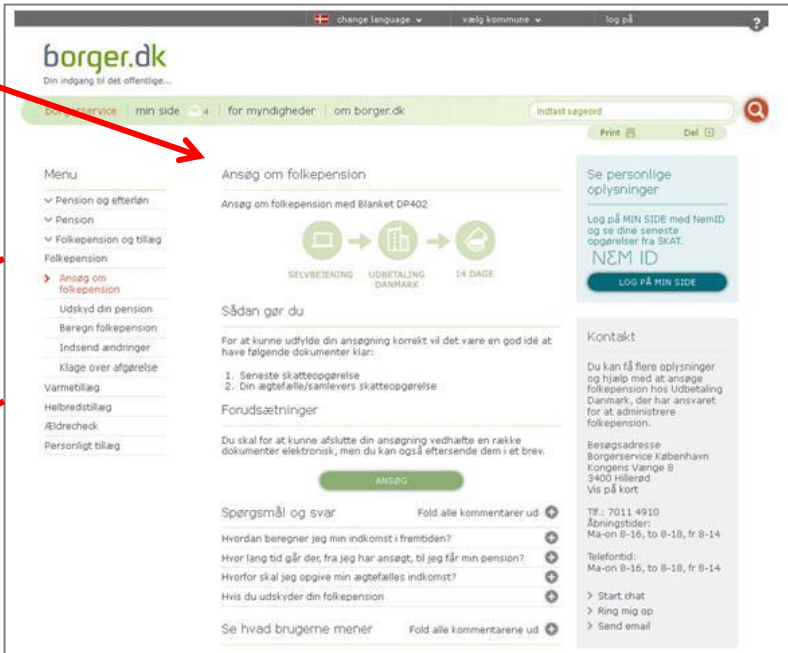
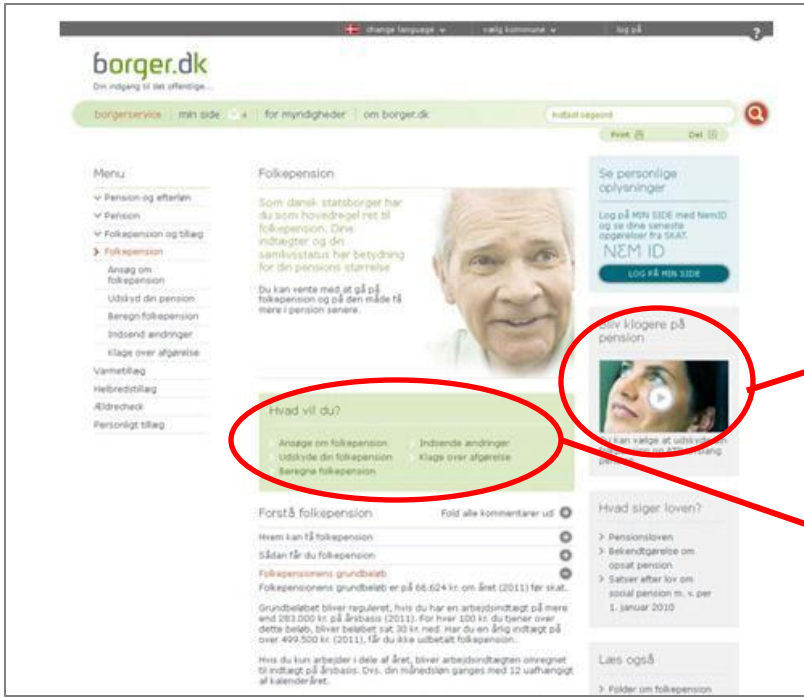
- Borgere med særlige behov kan fortsat blive betjent i den kommunale borgerservice, som giver helhedsorienteret vejledning også på Udbetaling Danmarks ydelser
- Den kommunale borgerservice får en kviklinie til specialisterne i Udbetaling Danmark
- ATP har stor erfaring med telefon- og brevbetjening af alle slags borgere
 - **Alle ATP Koncernens ordninger administreres i dag uden mulighed for personligt fremmøde**
 - **Borgerne er tilfredse (ca. 90 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med telefonbetjeningen)**
- Det er Udbetaling Danmarks mission at øge den digitale parathed og den digitale selvbetjening hos de borgere, som kan – og samtidig sikre en ansvarlig kundeservice for de borgere, som har brug for ekstra hjælp
- Kommunikation er nøgleordet...



Web – tekst- og handlingssider på borger.dk

Tekstsider på borger.dk giver enkle og handlingsorienterede svar på borgernes oftest stillede spørgsmål

Højrebokse henviser til supplerende materiale – fx foldere eller film om ydelsen

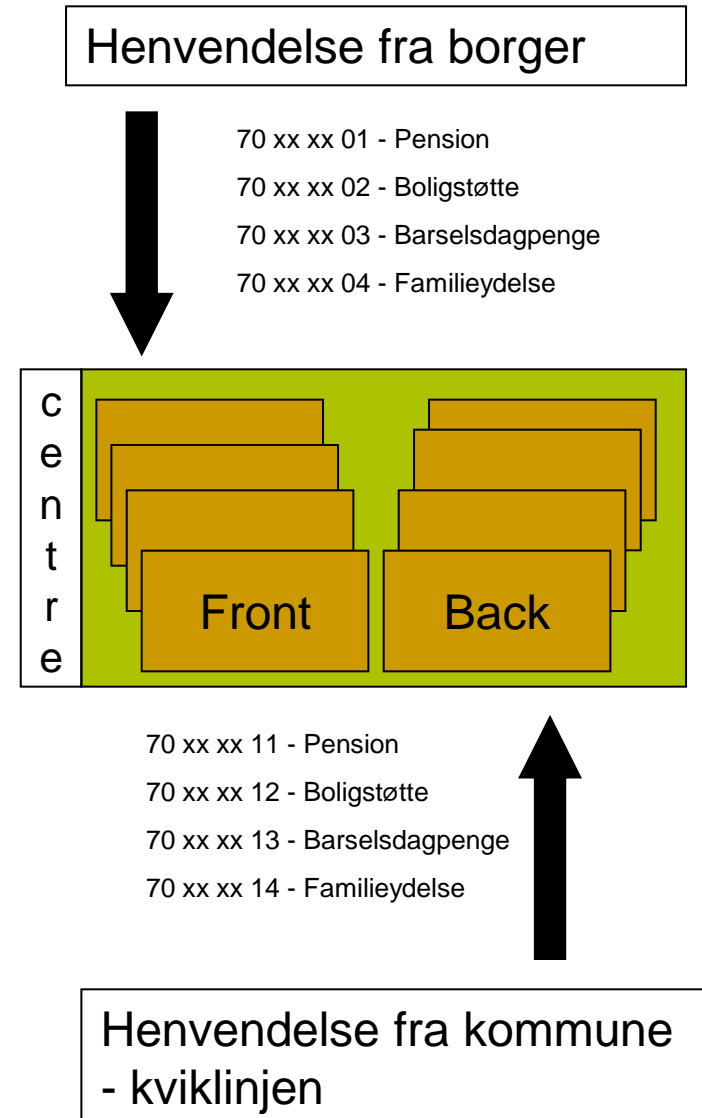


Handlingssider på borger.dk guider borgerne til digital selvbetjening

Film og tekst forklarer, hvad borgeren skal gøre og have klar for at kunne betjene sig selv

Telefoniske henvendelser til centrene i 2012

- Et avanceret telefoni-system vil understøtte betjening af borgerne og kommunerne
- Vores kunderådgivning understøttes af intern videnløsning med relevante FAQ'er og henvisning til borger.dk og selvbetjeningsløsninger
- Ventevoice, som opfordrer til digital selvbetjening på borger.dk
- Mangler afklaring af arbejdsfordeling mellem borger.dk-support (1881), Dan-ID og Udbetaling Danmark



Spørgsmål

