

Modern, säker och
effektiv e-förvaltning



E-förvaltning

E-förvaltning

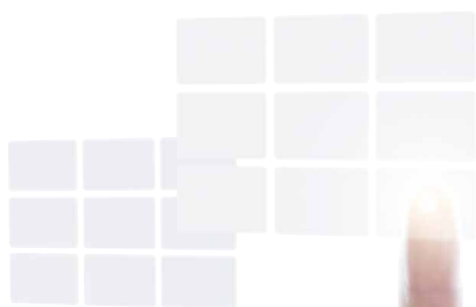
24h-myndighet, e-governance och e-förvaltning – begreppen är många, tolkningarna än fler och vägen dit kan stundtals te sig snårig. En medborgarfokuserad e-förvaltning är betydligt mer än fullmäktiges protokoll på webben, ett elektroniskt ansökningsformulär eller en chatt med politikerna. Det handlar om verksamhetsutveckling, om att ge medborgarna bättre service för varje skattekrona.

E-förvaltning är ett medel för att med hjälp av informationsteknik åstadkomma ökad effektivitet, kvalitet, tillgänglighet och service i offentlig verksamhet. Och vägen dit innebär ofta ett stegvis förändringsarbete i flera dimensioner – förändring i organisation och processer likväl som i teknik, där varje steg skapar nytta i sig samtidigt som det tar din organisation en liten bit närmare målet.

Utvecklingen mot en modern förvaltning går via:

- e-tjänster som tillåter medborgare och företagare att på ett enkelt sätt utföra och följa ärenden samt ha tillgång till förvaltningens samlade tjänster och information via webben.
- Kontaktcenter som innebär att en del av de ärenden som idag hanteras av specialiserade handläggare i högre grad kan skötas av en kundtjänst/kontaktcenter.
- Effektiv ärendehantering – processoptimering och kraftfulla it-stöd genom hela ärendeprocessen.

E-förvaltning är ett medel för att med hjälp av informationsteknik åstadkomma ökad effektivitet, kvalitet, tillgänglighet och service i offentlig verksamhet.



Att realisera e-förvaltning

E-förvaltning – varför då?

E-förvaltningen gynnar i slutänden medborgarna, dels direkt genom fler och mer tillgängliga kanaler, dels indirekt genom att handläggare kan frigöra tid för ökad kvalitet.

Det handlar alltså inte om mindre kontakt med medborgare utan om att låta handläggare ägna sig åt det som kräver deras specialistkompetens medan it-systemen och medborgarna själva sköter resten.

Hur kan man gå tillväga för att realisera e-förvaltningen

Vi använder gärna termen "Tänk Stort Agera Smått" när det gäller realiserandet av e-förvaltningen. Det är lätt att vilja göra allt på en gång, att skapa en optimal teknisk infrastruktur innan man börjar utveckla e-tjänster, att utveckla samtliga verksamheter parallellt och så plötsligt har man fastnat i den stora slutvisionen och vet inte hur man skall bära sig åt för att sätta spaden i jorden...

En modern e-förvaltning måste byggas successivt och genom att så långt det är möjligt eller önskvärt använda redan gjorda it-investeringar. Har man bara en insikt om att verksamheten kan förbättras så är det en väldigt god start.

Stegvis utveckling

Vårt koncept för att hjälpa er att realisera e-förvaltningen börjar med att vi gemensamt tar fram en för er unik handlingsplan ("Tänk Stort"). Därefter går vi igenom en process i taget, ("Agera Smått"), och:

- Undersöker hur processen kan effektiviseras och förbättras genom interaktiva e-tjänster och/eller kontaktcenterlösningar.
- I mätbara termer beskriver nyttan för era verksamheter i termer av t ex frigjord handläggartid, minskade kostnader och ökad medborgarnytta. Genom att ställa verksamhetsnytta i relation till utvecklingskostnader får ni ett tydligt beslutsunderlag för att gå vidare.

- Utvecklar/installerar e-tjänsten/kontaktcenterlösningen rakt igenom processen. Beroende på vilken verksamhetsprocess det handlar om och vilken it-miljö och vilka system ni har så designar vi en lösning som är bäst för er både på kort och på lång sikt.
- Stöttar verksamheten vid införandet av den nya lösningen så att nyttan verkligen realiseras. Organisationer har ibland en tendens att vara "förändringströga", därmed realiseras inte alltid den potentiella nyttan med nya it-lösningar. Genom en plan för införande och förändring blir det enklare att "hämta hem" nyttan.

Varför Logica?

Varför Logica är en bra samarbetspartner på resan mot e-förvaltningen

- Logica är en helhetsleverantör av e-förvaltningen – vi har både komponenterna som krävs och verksamhetskunskapen som är nödvändig för att kunna vara med er på den spännande resan mot e-förvaltningen.

- Vi på Logica har gjort det här förut – tillsammans med oss har svenska kommuner och myndigheter bland annat realiserat:

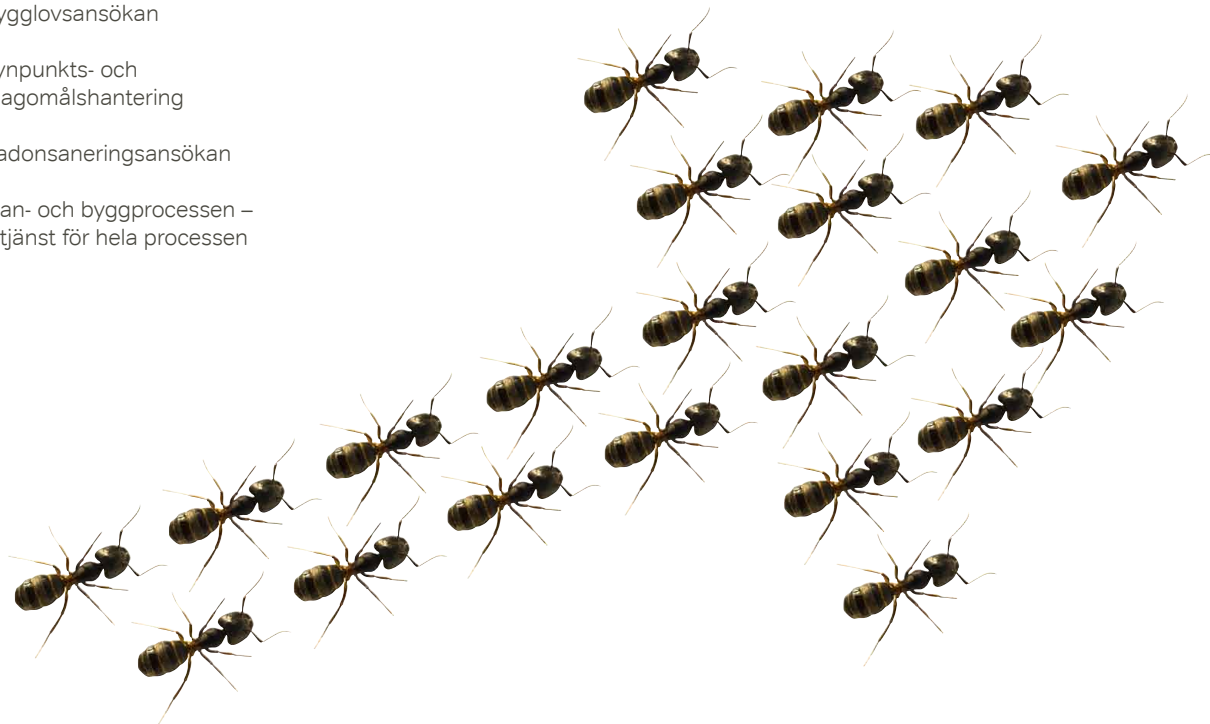
- Serveringstillstånd – webbaserad ansökan och ärendehantering
- Föräldramötet – e-tjänst för föräldrar och personal i förskolan
- Mitt Bygge – portal för boendeprocessen
- Bygglovsansökan
- Synpunkts- och Klagomålshantering
- Radonsaneringsansökan
- Plan- och byggprocessen – e-tjänst för hela processen

- Vi på Logica börjar alltid resan genom att titta på just era verksamheters behov och tekniska förutsättningar, för att därefter i samråd med er ta fram en lämplig handlingsplan.
- Logica strävar mot att leverera verksamhetsnytta snarare än en teknisk lösning; detta gör vi genom att så långt det är möjligt utveckla en lösning rakt igenom era ärendeprocesser och stötta er i det nödvändiga förändringsarbetet.

Logica är en helhetsleverantör av e-förvaltning. Vi har komponenterna som krävs och verksamhetskunskapen som är nödvändig för att vara med er på hela resan.

Exempel på konkreta, genomförda e-tjänster från Logica

- Serveringstillstånd – webbaserad ansökan och ärendehantering
- Föräldramötet – e-tjänst för föräldrar och personal i förskolan
- Mitt Bygge – portal för boendeprocessen
- Bygglovsansökan
- Synpunkts- och Klagomålshantering
- Radonsaneringsansökan
- Plan- och byggprocessen – e-tjänst för hela processen



Logica

131 85 Stockholm
Tel: 08-670 20 00

xxxxxxx@logica.com

www.logica.com

20100519

Logica is a business and technology service company, employing 39,000 people. It provides business consulting, systems integration and outsourcing to clients around the world, including many of Europe's largest businesses. Logica creates value for clients by successfully integrating people, business and technology. It is committed to long term collaboration, applying insight to create innovative answers to clients' business needs. Logica is listed on both the London Stock Exchange and Euronext (Amsterdam) (LSE: LOG; Euronext: LOG).

More information is available at www.logica.com.

This document is for general information purposes only and is subject to change without notice.

.....

AUSTRALIA / BELGIUM / BRAZIL / CANADA / CZECH REPUBLIC / DENMARK / EGYPT / ESTONIA / FINLAND / FRANCE
GERMANY / HONG KONG / HUNGARY / INDIA / INDONESIA / KUWAIT / LUXEMBOURG / MALAYSIA / MOROCCO
NETHERLANDS / NORWAY / PHILIPPINES / POLAND / PORTUGAL / RUSSIA / SAUDI ARABIA / SINGAPORE / SLOVAKIA
SPAIN / SWEDEN / SWITZERLAND / TAIWAN / UKRAINE / UNITED ARAB EMIRATES / UK / USA