

# Selvbetjent saksbehandling

Effektiv saksbehandling på kundens premisser

# Selvbetjent saksbehandling

- Effektiv saksbehandling på kundens premisser



Gjennom mange år har kjerneprosesser og støtteprosesser i virksomheter blitt digitalisert og modernisert. Saksbehandlingsprosessen er en av disse kjerneprosessene. I dag kan virksomheter i all hovedsak vise til gjennomgående IT-støtte for saksbehandlingsprosessen, både administrativt og faglig. Dette har bidratt til vesentlig forbedring i kvalitet, effektivitet og service for virksomhetens kunder.

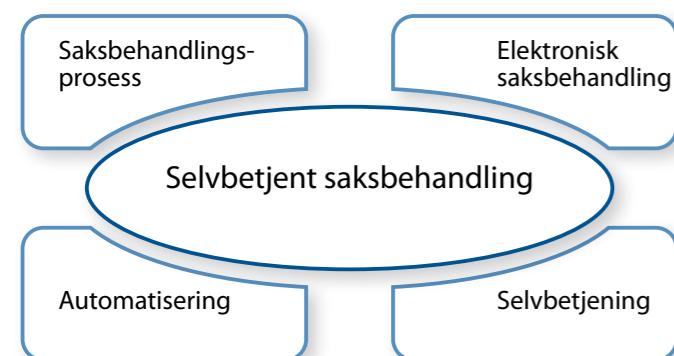
Utviklingen stopper imidlertid ikke med dette. Den totale saksbehandlingsprosessen er gjerne dekket gjennom forskjellige systemer for forskjellige formål, og har i stor grad vært beholdt interne saksbehandlere. For å oppnå ytterligere forbedringer peker trendene i retning av utvidet åpningstid, selvbetjening, integrasjon og automatisering.

## Selvbetjent saksbehandling

Basert på inngående kunnskap om innhold og arbeidsflyt i saksbehandlingsprosesser bistår Sirius IT sine kunder med utvikling av selvbetjente saksbehandlingsløsninger. Gjennom Sirius ITs konsept for selvbetjent saksbehandling oppnås gjennomgående IT-støtte for saksbehandlingsprosessen, hvor elektronisk samhandling, automatisering og selvbetjening bidrar til at kundene kan hente ut gevinster på tvers av eksisterende systemstøtte.

## Elektronisk samhandling

Elektronisk samhandling innebærer integrasjon mot interne fagsystemer, arkiv- og journalsystemer, samt eksterne datakilder. Den elektroniske samhandlingen bidrar til en enhetlig og sammenhengende saksbehandlingsprosess gjennom en felles arbeidsflate.



## Automatisering

Automatisering innebærer at ensartede prosesser og regelverk er understøttet av automatisk arbeidsflyt og regelverksstøtte. Dette bidrar til at en stor andel av vedtaksbeslutningene innenfor saksbehandling kan bli gjennomført uten manuell saksbehandling.

## Selvbetjening

Selvbetjening introduseres gjennom digitale skjemaer for datafangst. Dette bidrar til at kunden selv kan registrere nødvendig informasjon i digitale skjemaer. Automatisk validering av informasjon og integrasjon mot fagsystemer legger til rette for en interaktiv dialog mot kunde for presentasjon av både status for saken og endelig vedtaksbeslutning.

## Gevinster

Selvbetjent saksbehandling gir en rekke fordeler for både virksomheten, virksomhetens saksbehandlere og virksomhetens kunder.

Gjennom elektronisk samhandling integreres systemporteføljen i virksomheten. Dette medfører gjenbruk av funksjonalitet fra eksisterende løsninger, noe som gir store økonomiske besparelser sammenlignet med å utvikle nye løsninger for samme behov. Videre unngår man duplisering av data, samt at man legger til rette for at saksbehandlere kan arbeide i en felles arbeidsflate. Dette gir både effektivitetsmessige og kvalitetsmessige fordeler.

Automatisering av arbeidsoppgaver bidrar til at oppgaver



som tidligere ble håndtert av saksbehandlere blir håndtert automatisk. Dette frigjør tid som saksbehandlere kan bruke til å fokusere på de komplekse og tidkrevende saksbehandlingsoppgavene.

Digitale skjemaer for datafangst er et betydelig framskritt sammenlignet med for eksempel nedlastbare skjemaer i pdf-format. Digitale skjemaer gjør at kunden selv kan registrere inn nødvendig datagrunnlag når som helst på døgnet, og uten å måtte ha tilgang på en saksbehandler til å legge inn dataene for seg. Alternativet ville typisk vært å oppsøke det aktuelle offentlige service-kontoret i åpningstiden, eller sende inn et nedlastet pdf-skjema pr post eller e-post.

I selvbetjent saksbehandling fra Sirius IT er det digitale skjemaet integrert med bakenforliggende fagsystemer. Dette gjør at datagrunnlaget som kunden legger inn blir direkte registrert i fagsystemet. Saksbehandler slipper dermed å bruke tid på å registrere inn dataene som kunde rapporterer inn.

Videre gjør automatisk validering i det digitale skjemaet at kunde blir gjort oppmerksom på eventuelle feil allerede på registreringstidspunktet, i stedet for å bli varslet fra saksbehandler flere dager i etterkant. Med regelverksstøtte vil standard forespørsler kunne prosesseres raskt og uten involvering fra saksbehandler. Kunde vil for slike saker få informasjon om utfallet av saken umiddelbart etter at dataene er registrert, i stedet for å måtte vente den tiden som en manuell saksgang vil kreve.

Samlet sett gjør mulighetene og fordelene med selvbetjent saksbehandling at kunder kan bruke tiden sin på å få dekket behovet sitt, ikke til administrativ dialog med offentlige servicekontorer. Resultatet er økt kvalitet og effektivitet i alle ledd av saksbehandlingsprosessen.

## Veien til løsning

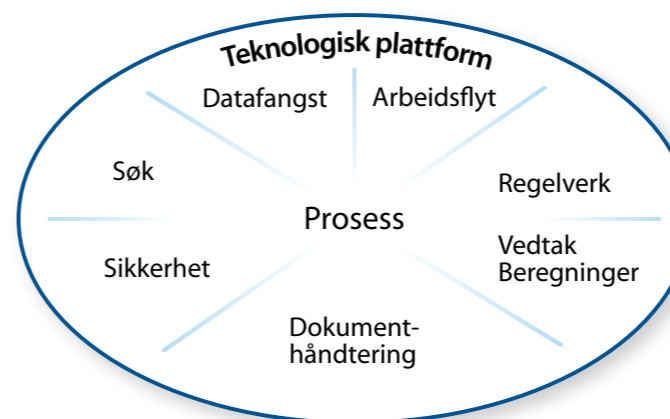
Sirius IT utvikler selvbetjent saksbehandling gjennom følgende faser:

- Kartlegging
- Målspesifisering
- Løsningsspesifisering
- Realisering


I kartleggingsfasen blir den eksisterende saksbehandlingsprosessen, involverte systemer og teknologier kartlagt. Dette gir oversikt over nå-situasjonen i virksomheten.

Målspesifiseringen tar for seg forholdene knyttet til ønsket framtidssituasjon. På grunnlag av dette tegner man opp et mål bilde for den selvbetjente saksbehandlingen.

I løsningsspesifiseringen blir løsningsforslaget for det framtidige målbildet utarbeidet. Løsningsforslaget dekker både funksjonelle og tekniske forhold, slik at prosess og teknologi tilpasses på en optimal måte.



Sirius IT realiserer selvbetjent saksbehandling gjennom anvendelse av standard plattformer og komponenter levert av førende teknologipartnere. Bruk av standard teknologikomponenter bidrar til effektivisering av prosessen knyttet til blant annet datafangst, dataflyt, integrasjon, regelverksstøtte, søk og sikkerhet.



 Selvbetjent saksbehandling

Applikasjonsmodernisering

Oracle eBusiness Suite

Systemutvikling

Test og testledelse



Sirius IT er en nordisk IT-løsningsleverandør som utvikler verdiskapende it-løsninger til offentlig sektor samt utvalgte virksomheter i privat sektor. Vi leverer tjenester innenfor rådgivning, systemutvikling, integrasjon, prosesser, support, produktutvikling og software.

Sirius IT har over 450 ansatte i Norge, Sverige og Danmark.



# Sirius IT

Sirius IT AS  
Drammensveien 288  
Postboks 109 Lilleaker  
0216 OSLO

Telefon 23 68 87 00  
Telefax 23 68 87 01  
e-post [info.no@siriusit.com](mailto:info.no@siriusit.com)

[www.siriusit.no](http://www.siriusit.no)