

**F2**

**BUILT FOR  
GOVERNMENT**



**IMØDEKOM  
BORGERNES  
FORVENTNINGER  
MED DIGITALE  
LØSNINGER**

cBrain leverede et væg-til-væg  
sagsbehandlingssystem til borgere  
i Rudersdal Kommune.

## KUNDEPROFIL

### Kundenavn

Rudersdal Kommune

### Sektor

Kommunal myndighed

### Antal borgere

55.000

### Løsning

F2 væg-til-væg sagsbehandlings-system for teknik- og miljø sager

## UDFORDRINGEN

Rudersdal Kommune ønskede at forbedre deres borgerservice for Teknik- og Miljøafdelingens sager. Borgerne tog typisk kontakt til kommunen telefonisk, ved at møde op på kommunens kontorer eller gennem en statisk blanket på kommunens hjemmeside.

Rudersdal Kommune havde samtidig et behov for at reducere deres omkostninger. Teknik- og Miljøafdelingen havde allerede et sagsbehandlingssystem, men systemet manglede sammenhæng i behandlingen af data. Det var svært at finde og dele information om sager, og afdelingen manglede optegnelser over, hvordan løste sager var blevet behandlet. Desuden foregik meget af afdelingens kommunikation via e-mail, hvilket betød at vigtig information blev låst til medarbejdernes personlige mailbakker. Ønsket fra Rudersdal Kommune var at reducere unødvendig kontakt fra borgerne samt at skabe mere åbenhed over for borgerne om status på Teknik- og Miljøafdelingens sager. Kommunen ønskede også at gøre arbejdet nemmere og mere effektivt for deres medarbejdere. Yderligere havde kommunen brug for én indgang til præcis og sammenhængende sagsinformation.

## LØSNINGEN

Rudersdal Kommune ønskede en digital væg-til-væg løsning, og til at understøtte dette, valgte kommunen cBrains F2 platform. Gennem nye responsive webblanketter kan borgerne nu indrapportere fejl eller mangler direkte fra deres mobiltelefoner. Blanketterne er integreret med et F2 sagsbehandlingssystem, hvor informationen borgerne indrapporterer, automatisk oprettes som sager, der herefter anvises til den rette afdeling.

Sagsbehandlernes e-mail blev også integreret med F2. Dette betyder, at e-mails mellem kommunen og borgere eller leverandører automatisk tilknyttes den relevante sag. Ligeledes betyder det, at medarbejderne ikke længere skal bekymre sig om at arkivere e-mails de rigtige steder. F2 indekserer e-mails, så de er fuldt tilgængelige ved søgninger. Medarbejdere kan desuden hurtigt finde status på en sag og følge igangværende sagsbehandling. Rudersdal Kommune bruger checklister i F2 for at fastsætte de komplekse processer i behandlingen af sager. Dette sikrer, at kommunen behandler alle sager ensartet og fair. Checklisterne betyder også, at simple trin i sagsbehandlingen kan automatiseres, og at trin der er unødvendige, kan fjernes fra processen. Brugere kan tydeligt se, hvilke trin der er udført og hvilke der mangler.

Rudersdal Kommune har også valgt at gøre sagsinformationer tilgængelige for borgerne. Borgere kan søge online efter alle sager, som ikke indeholder personfølsomme oplysninger. Ligeledes kan borgerne følge med i deres egne sager, enten via e-mail eller på kommunens hjemmeside.

## FORDELENE

Gennem en effektiv digital løsning har Rudersdal Kommune sørget for, at kommunikationen med borgerne nu foregår næsten udelukkende via en digital servicekanal. Borgerne møder ikke længere op på kommunens kontorer for at indrapportere sager og næsten ingen ringer til kommunens servicecenter. Borgerne foretrækker den digitale løsning, fordi det virker.

Teknik- og Miljøafdelingen har behandlet mere end 70% flere sager og samtidigt reduceret omkostningerne til ekstra personale. Ved at offentliggøre sagsinformation online, er antallet af sager om aktindsigt reduceret med mere end 50%. Rudersdal Kommune oplever desuden en uventet gevinst. Når medarbejdere er rundt i kommunen, er de også begyndt at bruge den digitale løsning til at indrapportere miljømæssige sager. Problemer bliver opdaget tidligere, mens de stadig er små og derved billige at løse.



OPNÅEDE FORDELE:

OVERGÅET TIL NÆSTEN

# 100%

DIGITAL SERVICEKANAL

# 70%

FLERE SAGER BEHANDLES

– UDEN EKSTRA PERSONALE

SAGER OM AKTINDSIGT

ER REDUCERET MED

MERE END

# 50%