



# KNOWLEDGE MANAGEMENT SIKRER KORREKTE SVAR I BORGERSERVICE

GOD BORGERSERVICE HANDLER OM ET HØJT INFORMATIONSNIVEAU. BORGERSERVICE ER KOMMUNENS ANSIGT UDADTIL, MEN GOD BORGERSERVICE ER OGSÅ ET SPØRGSMÅL OM INTERN KOMMUNIKATION MELLEM KOMMUNENS ANSATTE, SÅ DE KAN LEVERE DE SAMME SVAR, UANSET HVEM BORGERNE HAR TAGET KONTAKT TIL. KNOWLEDGE MANAGEMENT SIKRER KORREKTE SVAR I BORGERSERVICE.

Oftest skal borgerne rådgives om meget komplekse forhold, og her er det altafgørende, at kommunen giver det samme svar til borgeren uanset hvilken kanal borgeren bruger til at kontakte kommunen. Og så skal svaret fra kommunen selvfølgelig være korrekt. Det kræver, at kommunen har 100 pct. styr på den nødvendige viden – og at denne viden er tilgængelig for borgere og ansatte via et knowledge management system.

Med en optimeret brug af kommunens vidensressourcer kan de fleste henvendelser klares ved første opkald, hvilket giver kortere og mere effektiv træning af medarbejderne samt øger kvaliteten af borgerservice. Kommunikationen internt mellem kommunens ansatte er mindst lige så vigtig. Både når det kommer til videndeling og når det handler om dagligdags ting som koordinering, deling af dokumenter og vigtige informationer. Her er det vigtigt, at kommunen bruger en platform, som er nem og ligetil at benytte – også for de medarbejdere, som ikke sidder foran en pc hver dag.

## NY TEKNOLOGI GØR OP MED GAMLE FJENDER

Borgerservice kan antage mange former. I sidste ende handler det om, at borgerne skal være glade for at bo i kommunen. Et af tilfredsparametersne kunne f.eks. være, hvor effektiv den enkelte kommune er til at bekæmpe alle husejeres skræk: Rotterne! Med en IoT-baseret rottefælde sikrer forvaltningen, at fælden konstant er aktiv, fordi den præcis fortæller, hvornår den skal tømmes. Derudover giver den også uvurderlig indsigt i, hvad vejret, døgnets rytme og arten af lokkemad betyder for indsatsens succes. Danmark er digitalt! Danmark har vi det privilegium at leve i et af verdens bedste og mest digitaliserede lande. Men i Atea vil vi mere end det. Som specialister i it-infrastruktur vil vi være med til at forme et endnu bedre Danmark. Sammen med vores kunder udvikler vi løsninger, som næste generation kan være stolte over, og som giver os alle sammen endnu mere værdi.

Derfor vil vi bidrage til mere effektiv læring i skolerne, styrke kommunernes borgerservice og hjælpe politiet, redningstjenesten og sundhedsvæsenet til at levere endnu bedre velfærd.

På Digitaliseringsmessen '18 ønsker vi at vise, hvordan vi sammen med vores software- og applikationspartnere kan skræddersy løsninger, så de dækker hver enkelt kundes individuelle behov. På den måde sikrer vi, at vi skaber mest mulig velfærd for de offentlige investeringer i ny teknologi.

KOM FORBI ATEAS STAND OG FÅ EN SNAK OM KONKRET, DIGITAL VÆRDITILFØRSEL MED OS OG VORES PARTNERE. MØD BLA.:

- **Spitze & Co** kan både hjælpe jer til at mindske omkostningerne på trivielle opgaver, så der er bedre råd til værdiskabende tiltag samt sikre en hurtig og korrekt borgerservice i alle kommunikationskanaler
- **SimplySo** gør jeres O365 og SharePoint-løsninger nemme og tilgængelige for de "lette" it-brugere, hvilket mindsker/eliminere brugen af skyge-it
- **Arctic Systems** effektiviserer den kommunale skadedyrsbekæmpelse med IoT