

Diensten voor de overheid

Een betere ervaring voor burgers met Overheid op aanvraag



Burgers zijn technisch onderlegd. En zij verwachten dat de overheid dat ook is.

Ze willen gepersonaliseerde ervaringen, onmiddellijke toegang tot hun gegevens, relevante communicatie en ondersteuning op de manier die zij het prettigst vinden. Maar het ecosysteem van de overheid is ingewikkeld, opgesplitst in compartimenten en verwarrend. De middelen zijn beperkt. Processen zijn traag. En in veel gevallen staat de technologie die het allemaal eenvoudiger zou moeten maken in de weg.

WE HEBBEN EEN NIEUWE EN BETERE MANIER BEDACHT OM BURGERS VAN DIENST TE ZIJN IN DIT MODERNE TIJDPERK

Het begint met een langetermijnvisie van het burgertraject. We hebben vastgesteld welke processen gestroomlijnd kunnen worden en hoe ze beter te beveiligen zijn, zodat de medewerkers van de overheid hun aandacht kunnen richten op wat belangrijk is: dienstverlening voor burgers.

DIENSTEN VOOR DE OVERHEID TRANSFORMEERT DE COMMUNICATIE NAAR BURGERS TIJDENS CRUCIALE FASES IN HET TRAJECT:

WEES BETROKKEN

- Communiceer met behulp van een omnichannelaanpak die geschikt is voor een breed publiek
- De juiste boodschap op het juiste kanaal op het juiste moment om meer bekendheid te geven aan de beschikbare diensten, uitkeringen en meer

WEES BEHULPZAAM

- Meer "self-service" en stroomlijning van diensten om kosten en tijd te besparen
- Voorkom problemen met uitkeringen of diensten d.m.v. duidelijke, gepersonaliseerde communicatie met burgers op een kwalitatief hoogwaardige fysieke of digitale manier

ZORG VOOR TEVREDENHEID

- Bied persoonlijke inzichten en verbeter de dienstverlening aan burgers door met behulp van machine learning en analyse het gedrag van de burger in kaart te brengen
- Krijg inzicht in de behoeften van burgers dankzij machine learning, en bewaar en lever belangrijke documenten op een veilige manier met Digital Vault

Een wereld die nooit stopt vraagt om efficiëntie van de overheid op ieder moment. Ons dienstenpakket maakt gebruik van toonaangevende technologie om uw mensen te stimuleren en een consistente, verbeterde gebruikersbeleving voor burgers te creëren.



67% van de mensen geeft de voorkeur aan online toegang tot overheidsdiensten in plaats van telefonisch of persoonlijk.

Bron: GovTech-onderzoek in samenwerking met Xerox



50% van de burgers zou meer vertrouwen in overheidsinstanties hebben als zij meer zouden communiceren over hoe de specifieke innovaties het leven van mensen kan verbeteren.

Bron: Accenture.com

Een gepersonaliseerd gesprek dat is ontworpen om de tevredenheid te verbeteren en de kosten te verlagen.

De beleving van de burger is het allerbelangrijkst. En alles wat u doet, is van invloed op die beleving. Diensten voor de overheid helpt te garanderen dat uw processen zijn afgestemd op de behoeften van uw burgers voor consistente, aantrekkelijke, gepersonaliseerde en positieve interacties via elk kanaal, elk contactpunt en tijdens elke interactie.



BURGERBETROKKENHEID

Onze diensten en platforms zorgen ervoor dat het juiste bericht op het juiste moment wordt gedistribueerd via het juiste kanaal. Gerichte gesprekken via de kanalen waaraan burgers de voorkeur geven zorgen voor meer burgerbetrokkenheid, verhogen het aantal reacties en scheppen duurzame vertrouwensrelaties. Houd burgers betrokken en op de hoogte door hen automatisch persoonlijke herinneringen, updates en informatie over de beschikbaarheid van diensten te sturen.

BERICHTGEVING AAN BURGERS/ BEDRIJVEN

We zorgen voor eenvoudige en op maat gemaakte communicatie. Of burgers nu informatie ontvangen over evenementen, afspraakherinneringen of updates over leveringen, al deze diensten kunnen fysiek of digitaal worden uitgevoerd via het kanaal van hun keuze.

CASESTUDY

Ondersteuning van een Europese overheidsinstantie bij het stimuleren van de bekendheid van het bestaan van uitkeringen dankzij duidelijke, hoogwaardige communicatie.

We reduceren de complexiteit en omvang van de communicatie over uitkeringen naar burgers door middel van intelligente documentontwerpen. Dit heeft geresulteerd in:

- Drie aparte diensten voor het verwerken en scannen van e-mail voor een hogere efficiëntie
- Minder berichten aan burgers omdat de impact van berichten groter wordt
- De gerealiseerde kostenvoordelen bedragen meer dan 19% van de jaarlijkse communicatie-uitgaven, meer dan € 1.500.000

Sneller gemakkelijker toegang tot informatie.

De overheid heeft geen ruimte voor inefficiëntie, redundantie of obstakels. Automatisering, workflowtools en technologie kunnen de productiviteit verbeteren en de dienstverlening verbeteren. Onze diensten zijn ontwikkeld om uw middelen vrij te maken zodat u zich kunt concentreren op uw burgers.



VERWERKING INKOMENDE AANVRAGEN

Vereenvoudig de “self-service” van het aanvraagproces door gegevens gestroomlijnd vast te leggen, te extraheren en valideren, gevolgd door een geoptimaliseerde integratie in de belangrijkste geautomatiseerde workflow-backofficesystemen.

HET MAKEN VAN EEN WELKOMSTPAKKET

Maak uw eigen op maat gemaakt welkomspakket via het fysieke of digitale kanaal van uw keuze, met alle informatie die u nodig heeft om de gevraagde dienst of gebeurtenis te begrijpen. Dit omvat processen zoals de registratie van geboortesof nieuwe bedrijven, of aanvragen voor de sociale dienst of voor kinderopvang.

SLIMME TRANSACTIONELE COMMUNICATIE

Stroomlijn de communicatie met een omni-kanaal-gerichte aanpak voor transactionele berichten, met optionele op maat gemaakte promotieberichten.

BURGERCOMMUNICATIEBEHEER

Zorg dat communicatie georganiseerd en onder controle blijft met Burgercommunicatiebeheer. Deze dienst centraliseert het vastleggen en leveren van fysieke of digitale berichten en biedt een consistente kwaliteitservaring voor alle klantinteracties.

PERSONEELZAKEN

Het stroomlijnen van het kantoor met automatiseringstechnologie. Processen van het onboarden van nieuw personeel tot documenteren tot aan backofficeprocedures kunnen allemaal worden geautomatiseerd om tijd en kosten te verminderen.

CASESTUDY

De raad van een graafschap in het Verenigd Koninkrijk helpen de levenskwaliteit van van hun inwoners tijdens de pandemie te verbeteren.

Medewerkers hadden een manier nodig om snel cruciale informatie naar burgers te sturen en om veilig op aanvragen voor diensten te kunnen reageren. In minder dan 10 dagen hebben we een oplossing geleverd voor het verwerken van inkomende post en het uitrusten van thuiswerkend personeel. Dit heeft geleid tot:

- Snellere reactietijden omdat inkomende berichten van burgers automatisch online beschikbaar werden gemaakt voor personeel
- Gegarandeerde ongestoorde dienstverlening en fysieke en digitale output
- Betere toegankelijkheid, beveiliging en naleving van interne en externe communicatie

U kunt alles combineren voor uw burgers en uw teams.

Diensten voor de overheid is te integreren met uw bestaande systemen om handmatige processen die veel papier verbruiken om te zetten in snelle, gestroomlijnde, conforme en beveiligde digitale processen.



ARCHIEFBEHEER

Maak een digitaal archief voor alle huidige en toekomstige burgerarchieven die worden opgeslagen op één veilige plaats. Hierdoor wordt de responstijd op aanvragen verbeterd, wordt er automatisch voldaan aan de wetgeving en worden de kosten teruggebracht.

Toen we mensen vroegen wat overheden kunnen doen om digitale diensten te verbeteren, stond het beschermen van burgergegevens op de eerste plaats, waarbij door 70% van de burgers gegevensbeveiliging als zeer belangrijk beschouwd.

Bron: GovTech-onderzoek in samenwerking met Xerox

BURGERINZICHT

Geef persoonlijke inzichten en nauwkeurigere suggesties voor opvolgacties door het integreren van machine learning in de interacties met en de dienstverlening naar burgers.

MARKETINGCOMMUNICATIE

Veilig beheer van alle gedrukte en digitale communicatie met inhouds- en versiebeheer. Dit garandeert de wettelijke naleving en de consistentie van uw bedrijf, allemaal vanuit het oogpunt van behoefte.

CASESTUDY

Een Ministerie van Openbaar welzijn helpen bij het overstappen van papieren processen naar tijdsbesparende, beveiligde digitale processen.

We hebben alle dossierbestanden gedigitaliseerd en opgeslagen voor snellere zoekmogelijkheden en verbeterde beveiliging. Met een gestroomlijnde workflow konden werknemers de controle krijgen over grote hoeveelheden documenten, wat heeft geresulteerd in:

- 90% vermindering van de verwerkingstijd, waardoor mensen sneller de hulp konden krijgen die ze nodig hadden
- Arbeidskostenbesparing van 80% per maand
- Betere beveiliging van gevoelige informatie over burgers, met 3.000.000 veilig opgeslagen documenten

Pijnloze, papierloze verwerking van claims voor de Oklahoma Employment Security Commission.

“Dankzij het Xerox DocuShare-team zijn we helemaal up to date. Het helpt ons om te voldoen aan de prestatie-indicatoren, waarop onze financiering is gebaseerd, en de dienstverlening aan onze klanten is verbeterd. De manier waarop we zaken doen is veranderd.”

– Jerry Petcol, Divisiedirecteur van Werkloosheidsverzekeringen, Oklahoma Employment Security Commission



OVER DE OKLAHOMA EMPLOYMENT SECURITY COMMISSION

De Oklahoma Employment Security Commission (OESC) streeft ernaar werkzekerheid te bieden en het economisch welzijn van Oklahoma te bevorderen. Zij hebben een kantoor in het hoofdkantoor, twee grote callcenters, 29 lokale kantoren en 450 personeelsleden die volledig gericht zijn op de behoeften van werkgevers en inwoners.

MOMENTOPNAME CASESTUDY

De uitdaging

- Honderden aanvragen voor werkloosheidsuitkering dagelijks verwerken.
- Documenten die op meerdere locaties werden opgeslagen zonder traceermethode.
- Verkeerd opgeslagen dossiers die van de afhandeling van claims een nachtmerrie maakten.
- Opslagruimte was zeer kostbaar.
- Door het reizen tussen kantoren was toegang tot bestanden op afstand noodzakelijk.

De oplossing

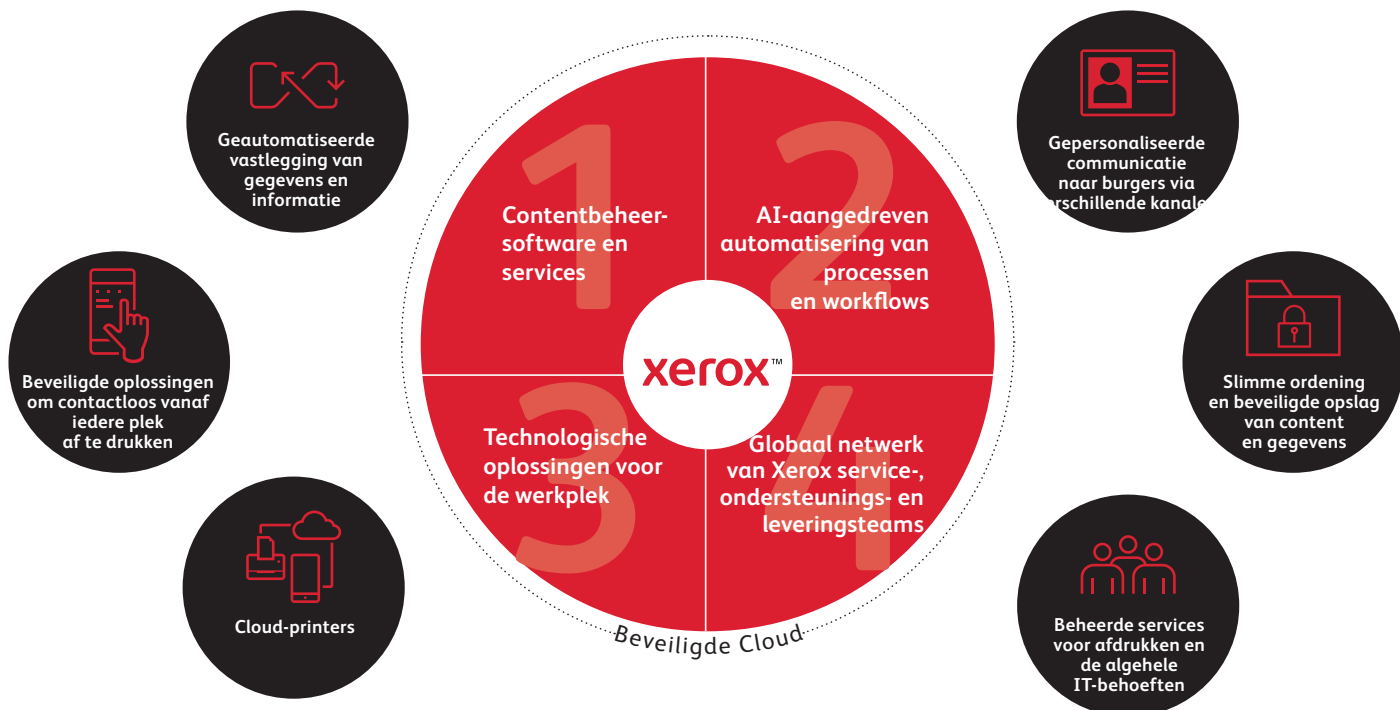
- Het leveren van een end-to-end oplossing die miljoenen bestanden kan digitaliseren, opslaan en verwerken.
- Xerox® DocuShare® Content Management Platform heeft een reservekopie gemaakt van de papieren bestanden en werd zo het archiveringssysteem voor claims.
- Aanvragers dienen hun oorspronkelijke claim online in en er wordt automatisch een bericht naar de werkgever verzonden.
- Claimbestanden met problemen worden automatisch gemarkeerd en beoordelaars worden hiervan op de hoogte gebracht via de mail.

De resultaten

- Miljoenen bestanden zijn gedigitaliseerd en opgeslagen op de DocuShare®-servers van OESC.
- Alle papieren dossiers zijn gedigitaliseerd.
- Snellere en efficiëntere verwerking van claims.
- Geautomatiseerde workflow voor claims met problemen, waarmee beoordelaars claims sneller kunnen ontvangen en verwerken.
- 50 4-ladenkasten zijn teruggebracht tot slechts één 4-ladenkast.
- In totaal 20 tot 35% meer productiviteit.

Het Xerox-ecosysteem: Verbinden, communiceren, transformeren

We gebruiken een holistische aanpak om het burgertraject van begin tot eind te verbeteren. Ons technologie-ecosysteem is uitgerust met vier kernfunctionaliteiten om een beveiligde, verbonden, responsieve en schaalbare werkplek mogelijk te maken — allemaal via onze beveiligde cloud-infrastructuur.



Xerox® Managed Print Services

We maken gebruik van uitgebreide beveiligings-, analyse-, digitalisatie- en cloudtechnologieën en -software om een betere werkbeleving te bieden op papier en op digitale platforms.




Xerox® Vastleggings- en contentservices

Xerox® Capture & Content Services zorgen ervoor dat gegevens van meerdere kanalen automatisch naar de downstream-processen worden gestuurd, zodat u papieren en digitale documenten snel en efficiënt kunt vastleggen, digitaliseren en archiveren.



Xerox® Accounts Payable Services

Verander de manier waarop u crediteuren en debiteuren beheert. Xerox® Accounts Payable Services is een pakket met op maat gemaakte mogelijkheden om backofficebewerkingen te vereenvoudigen, van geautomatiseerde verwerking tot het volledige beheer van e-facturen.



Xerox® Afdrukservices voor de digitale hub en Cloud

Xerox® Afdrukservices voor de digitale hub en Cloud bieden een snelle, kostenbesparende manier om op aanvraag een groot aantal digitale en gedrukte materialen te ontwerpen, produceren en leveren via een webwinkel.



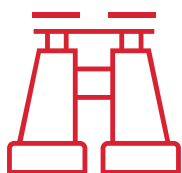
Xerox® Campagnes op aanvraag-services

Xerox® Campagnes op aanvraag-services maakt het eenvoudig om campagnes te creëren, te beheren en te implementeren met bewezen resultaten.



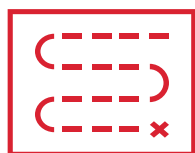
Digitale transformatie is een doorlopend proces. Met onze vier-fasen-benadering krijgt u nu wat u nodig heeft en zorgt u voor continue vooruitgang in de toekomst.

XEROX® SERVICELEVERINGSAAANPAK



ONTDEKKING

- Krijg inzicht in de uitdagingen van interne en externe invloeden die verandering kunnen belemmeren
- Stel de huidige status vast, verken het proces, de structuur, kanalen en luister naar burgers



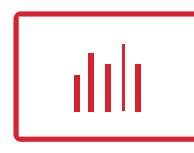
ANALYSEREN EN IN KAART BRENGEN

- Breng het burgertraject in kaart, bied de mogelijkheid om op te schalen, te optimaliseren en transformeren



ONTWERP

- Ontwikkel oplossingen om de manier te innoveren waarop mensen werken met processen en technologie
- Plan wijzigingen op individueel niveau binnen de organisatie



IMPLEMENTEREN EN OPTIMALISEREN

- Implementeer het bestemmingsmodel en werknemersbetrokkenheidprogramma
- Beoordeel de oplossing opnieuw voor incrementele verbetering en schaalbaarheid

Overheid op aanvraag binnen handbereik.

Laat ons onze ervaring in de sector en technologie inzetten om uw werknemers te ontzien, diensten naar burgers te verbeteren, de fiscale kosten te verlagen en meer positieve ervaringen te creëren.

Ga voor meer informatie naar xerox.nl/dienstenvooroverheid.