

God borgerservice med GoPro

Herningenserne har altid været driftige, og derfor kan det ikke undre, at kommunen allerede for mere end 10 år siden tog hul på digitalisering af sine arbejdsgange. Den tekniske løsning kom dengang som nu fra GoPro. I dag er der, populært sagt, ingen løse papirer på rådhuset. Alle sager og dokumenter ligger struktureret i GoPro-systemet.



"God service er jo at kunne give borgerne hurtige svar og at hjælpe dem med at få løst de opgaver, udfordringer og problemer, som de måtte have. Med GoPro kan vi styre og følge sagerne effektivt, og vi undgår administrative flaskehalse, som kan forsinke processen" siger projektleder Henning Olsen fra Herning Kommune

"GoPro understøtter, sammen med Lotus Notes, vores arbejdsgange og er målbart med til at effektivisere processerne i kommunen", siger projektleder Henning Olsen fra Herning Kommune. "Nogle få klik med musen kan kalde en given sag frem med alle relevante bilag og fuld historik. På et øjeblik kan alle relevante personer med tilknytning til sagen være fuldt opdaterede. Det er noget, som både borgere og brugere har fordel af".

Borgerservice

Begrebet borgerservice er blevet centralt igennem de senere år, og Henning Olsen tøver ikke med at kalde GoPro for "fremragende" i den kontekst.

"God service er jo at kunne give borgerne hurtige svar og at hjælpe dem med at få løst de opgaver, udfordringer og problemer, som de måtte have. Alt det forudsætter, at vi har styr på vores arbejdsgange og vores informationer. Med GoPro kan vi styre og følge sagerne effektivt, og vi undgår administrative flaskehalse, som kan forsinke processen."

Pladsmangel

Generelt stiger datamængderne i alle virksomheder og dermed også hos Herning Kommune. Men ud over den "normale" vækst fik man i forbindelse med den danske kommunalreform og efterfølgende kommunesammen-

lægning et ekstraordinært pres på databaserne.

"Det er de mange vedhæftede filer, der for alvor fylder op i Notes-databaserne"

"Det er de mange vedhæftede filer, der for alvor fylder op i Notes-databaserne", forklarer Henning Olsen. "PDF'er, tekniske tegninger, fotos og andre tunge filer resulterer i mange GB. Med knap 1.300 brugere siger det sig selv, at de samme filer ofte ligger flere steder og på den måde ødsler vi med pladsen. Det skulle vi finde en løsning på."

Skræller af

Herning Kommunes mangeårige samarbejdspartner EDB Gruppen blev præsenteret for problemstillingen. De pegede på IBM Common Store. Det er en central lagringsløsning, der automatisk "skræller" vedhæftede filer af alle e-mails og lagrer dem ét sted. For Herning Kommune har det betydet en radikal slankekur, da 95 % af kapaciteten i Notes-databaserne blev anvendt til at lagre vedhæftede filer. Alle disse filer ligger nu i ét eksemplar i Common Store og er tilgængelige via web-link og særskilte browservinduer. For brugerne er forskellen kun, at de i stedet for at skulle dobbeltklikke på et fil-ikon og vente på, at det relevante program skal åbne filen, nu klikker en gang på et link, som åbner filen i et separat browservindue.

"Common Store har med et slag løst vores kapacitetsproblemer så langt ind i fremtiden, som vi med rimelighed



Målsætningen er, at knytte alle kommunens medarbejdere og enheder sammen i et fælles workflow

kan se", siger Henning Olsen. "Desuden har vi opnået en tidsgevinst i og med, det er markant hurtigere for brugerne at arbejde med tunge filer på denne måde. Skulle vi være ude for et nedbrud, vil vi også kunne komme hurtigere tilbage til fuld produktivitet, da Notes-databaserne er meget mindre end tidligere og derfor hurtigere at genindlæse".

Alle skal med

Nu hvor kommunesammenlægningerne er overstået, og kapacitetsproblemerne

er løst, er tiden inde til at tage fat på næste fase af optimeringer. For Henning Olsen og hans kollegaer er opgaven fremadrettet at rulle GoPro ud i samtlige 200 institutioner i kommunen. Alle skal kunne arbejde med sager og dokumenter, uanset om de er på rådhuset eller i en institution et andet sted i kommunen.

"Målsætningen er at knytte alle kommunens medarbejdere og enheder sammen i et sagsfællesskab understøttet af det workflow, som vi sætter op i

GoPro. Uanset hvor man er, og hvilken faggruppe man repræsenterer, skal arbejdsgangene, dokumentationen og opfølgingsmulighederne være ens. Jo mere vi optimerer administrationen, desto bedre kan vi betjene borgerne, og det er centralt for os. Desuden giver GoPro medarbejderne en række muligheder, som gør deres arbejdsliv nemmere og fritager dem for en mængde trivielle arkiverings-, kopierings- og distribueringsopgaver."

Tager ansvar

Som nævnt var det EDB Gruppen, der blev betroet opgaven med at finde en løsning på kapacitetsproblemet. Og det er typisk for den måde, samarbejdet med Herning Kommune fungerer.

"Vi har et tæt forhold, og vi har en løbende dialog omkring vores forretningsmæssige ønsker og helt konkrete behov. Skulle de ikke selv have den relevante løsning eller de specielle kompetencer, som en given opgave kræver, så tager de ansvaret for at finde det, vi skal bruge andre steder. I den aktuelle sag trak EDB Gruppen på nogle særlige kompetencer hos IBM og fik lavet en Common Store-løsning, som passede perfekt til os." slutter Henning Olsen

Oversigt

■ Løsning

- GoPro Case Professional
- Lotus Notes
- IBM Common Store

■ Fordele GoPro

- Fuldt opdateret status på sager og projekter
- Ensartet workflow overalt
- Samling af relevante informationer på tværs af mails, dokumenter og andre filer
- Informationer kan grupperes efter sag, opgave eller projekt
- Fuld historik og dokumentation
- Løsningen er 100 % "web enabled" med mulighed for brugerspecifikke portaler

■ Fordele IBM Common Store

- Optimeret og fremtidssikret kapacitetsudnyttelse
- Vedhæftede filer samles ét sted
- Bedre ydeevne i Notes-miljøet pga. færre data
- Hurtigt at hente og åbne tunge filer

■ Partner

Løsningen er leveret og implementeret af EDB Gruppen www.edbgruppen.dk

GoPro®



Adding value to business



Kontakt GoPro:

GoPro Ltd.
info@gopro.net
www.gopro.net

Kontakt EDB Gruppen:

Morten Fritsch
mfi@edbgruppen.dk
Mobil 20 85 95 73
Tlf. 44 74 75 73
www.edbgruppen.dk

Kontakt IBM Common Store:

Jakob König, Senior Sales Specialist
konig@dk.ibm.com
Mobil 41 20 02 53
Tlf. 45 23 30 00
www.ibm.com