

Government on Demand – Behörden können schnellere und flexiblere Dienstleistungen für Bürger anbieten

Die Erwartungen der technisch versierten Bürger von heute an die jeweilige Behörde sind sehr unterschiedlich. Sie möchten jederzeit, überall und von jedem Gerät aus mit Behörden interagieren, sich austauschen und in Kontakt treten.



Die Nachfrage nach wichtigen Dienstleistungen wie Anträge auf Arbeitslosengeld, Sozialleistungen, Gesundheitsfürsorge und Wohngeld wächst weiter, und Behörden erkennen die Notwendigkeit, ihre digitalen Transformationsprozesse zu beschleunigen, um ihren Bürgern effiziente und pünktliche Dienstleistungen zu bieten.

EIN BESSERER WEG, DEN BÜRGERN ZU DIENEN

Services for Government sollen Behörden dabei unterstützen, ihre Fähigkeiten im Bereich der Dienstleistungen für Bürger durch schnelle Digitalisierung zu verbessern, was zu Kostensenkungen und besserer Betriebseffizienz führt. Sie können Behörden dabei helfen, allen Bürgern sichere und konforme Dienstleistungen bereitzustellen. Hier sind einige wichtige Vorteile:

- Ältere papierbasierte Systeme durch digitale Prozesse ersetzen
- Die Macht der Daten nutzen, um den Bürgern besser zu dienen
- Die Kosten für Prozesse/Betriebsabläufe senken und schnell mit den Bürgern kommunizieren
- Gesetzeskonformität gewährleisten und Bürgern einen sicheren Zugang zu wichtigen Informationen bieten, mit umfassendem Records Management, schnellem Datenaufwurf und prüffähigen Workflows in einem „digitalen Tresor“
- Die Prozesse automatisieren und rationalisieren, um das Gesamterlebnis für die Bürger in allen Bevölkerungsschichten zu verbessern

HIER EINIGE DER VORTEILE, DIE WIR FÜR UNSERE KUNDEN ERZIELT HABEN:



Jährliche Gesamteinsparungen von **2 Mio. US-Dollar** durch Druckgeräteoptimierung



Senkung der Kosten für die Ausgangspost um **25 %**



Digitalisierung von **2.000 bis 3.000** Grundstückszeichnungen und Dokumenten pro Tag, um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern



Um **25-30 %** effizientere Schadensbearbeitung durch Verbesserungen bei der Automatisierung

BÜRGERORIENTIERTE DIENSTLEISTUNGEN DURCH DIGITALISIERUNG UND AUTOMATISIERUNG VERBESSERN

Nach einer kürzlich durchgeführten Umfrage des „Center for Digital Government“¹ nannten Bürger drei Hauptprobleme: langsame Bearbeitungszeit, komplexe Verfahren und einen weit verbreiteten papierbasierten Prozess. Ämter können durch umfassende Digitalisierung und Automatisierung die Zufriedenheit der Bürger mit den von ihnen erbrachten Dienstleistungen verbessern.

Xerox hilft Behörden bei der notwendigen Digitalisierung, um papierbasierte Prozesse zu eliminieren, verwertbare Daten zu erfassen und Dateneingabefehler zu reduzieren und so die gesamte Bearbeitungszeit zu verkürzen. Wir setzen eine erweiterte Erfassung über mehrere Kanäle und Prozessautomatisierung ein, um die Reaktionsfähigkeit und Flexibilität zu verbessern.

Wir setzen auch Verfahren zur Workflow-Automatisierung ein, um wiederholbare Prozesse zu optimieren und überflüssige manuelle Aufgaben abzuschaffen, um die Interaktionszeiten der Bürger zu verkürzen und die Erbringung von Dienstleistungen zu verbessern. Wir bieten Prozessautomatisierung durch Roboter-Prozessautomatisierung (RPA), künstliche Intelligenz (KI) oder eine Reihe von Analysen. Dies alles sorgt dafür, dass die Daten mühelos in den richtigen Ablagebereich für die spätere Verwendung gelangen.



Abbildung: Services für die Automatisierung von Workflows in Behörden

45 % der Arbeit von Behörden könnten mithilfe vorhandener Technologie (McKinsey) automatisiert werden

JEDE PHASE DER BÜRGERERFAHRUNG VEREINFACHEN UND VERBESSERN

- **Bearbeitung eingehender Anträge:** Zufriedenheit der Bürger verbessern: Öffentliche Dienstleistungen werden besser zugänglich und Kosten gesenkt, indem dokumentenbezogene Transaktionen digitalisiert, standardisiert und automatisiert werden.
- **Erstellung von Transaktionsdokumenten:** Routineaufgaben wie Bescheinigungen, Leistungsbeschreibungen, Abrechnungen etc. werden rationalisiert.
- **Verwaltung eingehender Korrespondenz:** Mit einer zentralen Stelle zur Bearbeitung des Schriftverkehrs sorgen Sie für konsistente Dienstleistungen und zufriedenerer Bürger bei allen Interaktionen.
- **Bekanntmachungen:** Informationen werden über die am stärksten frequentierten Kanäle versendet, um mehr Bürger zu erreichen und die volle Aufmerksamkeit zu erhalten.

IHRE CHECKLISTE FÜR MODERNE, EFFIZIENTE DIENSTLEISTUNGEN FÜR BÜRGER

- Eine reibungslose Serviceerfahrung bieten, indem den Bürgern ermöglicht wird, sich zu engagieren, wann und wie sie wollen
- Ein nahtloses durchgehendes Erlebnis bieten, indem papierbasierte Prozesse abgeschafft und Front- und Back-End-Prozesse integriert werden
- Bürger stärker einbinden, indem Dokumente, Abteilungen und Daten für mehr Transparenz zusammengeführt werden
- Die Erbringung von Dienstleistungen durch Automatisierung, maschinelles Lernen und Datenanalysen beschleunigen, um manuelle Aufgaben zu eliminieren

¹Umfrage zum digitalen Bürger 2020, „Center for Digital Government“

Wir können Ihnen helfen, Ihre Arbeitsabläufe zu verbessern.

Lassen Sie uns unsere Branchenerfahrungen und Technologieexpertise nutzen, um Ihre Mitarbeiter von unnötigem Ballast zu befreien, bessere Ergebnisse zu erzielen, die Kosten zu senken und den Bürgern eine positivere Erfahrung zu bieten.

Weitere Informationen finden Sie unter xerox.de/servicesforgovernment