

Overheid op aanvraag – Geef overheidsinstanties de mogelijkheid om snellere en reactievere diensten aan te bieden

De verwachtingen van technisch slimme burgers van hun respectievelijke overheden zijn tegenwoordig zeer divers. Ze willen altijd, overal en vanaf elk apparaat met autoriteiten communiceren, contact houden en afspraken maken.



De vraag naar kritieke diensten zoals werkloosheidsclaims, socialebijstandsuitkeringen, gezondheidszorg en woningbouw blijft toenemen en bureaus zien de noodzaak om hun digitale transformatieprocessen te versnellen om efficiënte en on-time diensten aan hun burgers te kunnen verlenen.

EEN BETERE MANIER OM BURGERS VAN DIENST TE ZIJN

Diensten voor de overheid is bedoeld om overheidsinstanties te helpen bij het verbeteren van hun dienstverleningsmogelijkheden aan burgers door middel van snelle digitalisering, wat leidt tot lagere kosten en betere operationele efficiëntie. Het kan de overheid helpen om veilige en compatibele diensten aan alle inwoners te leveren. Enkele voordelen:

- Verouderde papersystemen vervangen door digitale processen
- De kracht van data benutten om burgers beter van dienst te zijn
- De kosten van processen/bewerkingen verlagen en snel communiceren met het publiek
- Zorg voor de naleving van regels en bied burgers beveiligde toegang tot kritieke informatie in een digitale kluis met voorzieningen als recordbeheer, sneller ophalen van gegevens en controleerbare workflows
- Automatisering en stroomlijning van de processen om de gebruikerservaring voor burgers in alle demografische omgevingen te verbeteren

DIT ZIJN ENKELE VAN DE RESULTATEN DIE ONZE KLANTEN MET ONZE HULP HEBBEN BEREIKT:



Een totale besparing van **\$2 miljoen** op jaarbasis door optimalisering van afdrukapparatuur



25% vermindering in onkosten voor uitgaande mail



Dagelijks **2.000 tot 3.000** landtekeningen en documenten digitaliseren, om de productiviteit van de werknemers te verbeteren



25-30% efficiëntere verwerking van claims door automatiseringsverbeteringen

DIENSTVERLENING NAAR BURGERS VERBETEREN MET DIGITALISERING EN AUTOMATISERING

Op basis van een recente enquête van het Center for Digital Government¹ meldden burgers drie belangrijke problemen: trage verwerkingstijd, complexe procedures en wijdverspreide papiergebaseerde processen. Overheidsinstanties kunnen de tevredenheid van hun dienstverlening verbeteren door over te stappen op uitgebreide digitalisering en automatisering.

Xerox helpt autoriteiten met essentiële digitalisering om op papier gebaseerde processen te elimineren, bruikbare gegevens vast te leggen en het aantal fouten bij gegevensinvoer te verminderen om de hele verwerkingstijd te verkorten. We gebruiken geavanceerd vastleggen in meerdere kanalen en procesautomatisering voor verbeterde reactiesnelheid en flexibiliteit.

We implementeren ook workflowautomatiseringstechnieken om herhaalbare processen te optimaliseren en overbodige handmatige taken te verwijderen om de interactietijden van burgers te verminderen en de dienstverlening te verbeteren. We bieden procesautomatisering aan via Robotic Process Automation (RPA), Kunstmatige Intelligentie (AI), of via een reeks analyses. Dit alles zorgt ervoor dat gegevens probleemloos naar de juiste plaats voor upstream verwerking gestuurd wordt.



45% van het overheidswerk kan met behulp van bestaande technologie worden geautomatiseerd (McKinsey)

VEREENVOUDIG EN VERBETER ELKE FASE VAN HET BURGERTRAJECT

- **Verwerking inkomende aanvragen:** Verbeter de gebruikerservaring door de toegang tot overheidsdiensten te verbeteren en kosten te verminderen door het digitaliseren, standaardiseren en automatiseren van documenttransacties.
- **Productie van transactionele documenten:** Stroomlijn terugkerende communicaties, zoals afschriften, toelichtingen van uitkeringen, facturen, enzovoort.
- **Beheer van inkomende correspondentie:** Biedt een gecentraliseerde service voor het beheren van alle correspondentie met uitzondering van claims, nieuwe aanvragen of beleidsstukken en garandeer een consistente kwaliteit van de dienstverlening en de ervaring bij alle transacties.
- **Kennisgevingen:** Leg vast via welke kanalen burgers bij voorkeur meldingen ontvangen en creëer grotere betrokkenheid.

UW CHECKLIST VOOR MODERNE, EFFICIËNTE DIENSTVERLENING AAN BURGERS

- Bied een moeiteloze service-ervaring door burgers in staat te stellen zich te engageren wanneer en hoe ze dat willen
- Lever een naadloze end-to-end-ervaring door papier te verwijderen en front-and-back-end processen te integreren
- Prioriteer de betrokkenheid van burgers door documenten, afdelingen en gegevens te verenigen voor meer transparantie
- Versnel de dienstverlening door automatisering, machine learning en inzichten in gegevens toe te passen om handmatige taken te elimineren

¹ 2020 Digital Citizen survey, Center for Digital Government

Wij kunnen u helpen met het verbeteren van uw werkmethoden.

Wij kunnen u ondersteunen met onze ervaring in vele marktsectoren en technologische expertise om uw werknemers te ontlasten, resultaten te verbeteren, kosten terug te dringen en ervoor te zorgen dat burgers een positievere ervaring hebben.

Ga voor meer informatie naar xerox.nl/dienstenvooroverheid