

Transformation der Kommunikation mit Xerox® Services for Digital Citizen

So unterschiedlich jeder einzelne Bürger auch ist, sie erwarten heute alle umfassend personalisierte Kommunikation und direkte Ansprache in Echtzeit über die von ihnen bevorzugten Kanäle. Sie wollen die Einfachheit von Uber, gepaart mit der Intuition von Amazon. Einfach, oder?



Behörden stehen heutzutage vor einer Vielzahl von Herausforderungen: hauchdünne Budgets, die ständige Gefahr von Datenschutzverletzungen, neue Kommunikationskanäle und eine sehr unterschiedliche Klientel mit ebenso unterschiedlicher Beherrschung digitaler Techniken. Alle diese Faktoren setzen selbst hochmodern ausgestattete Institutionen unter Druck.

Dieser Druck lässt sich nur abbauen, indem Sie Ihre digitalen Kanäle weiterentwickeln und verfeinern, jede Botschaft und jede Interaktion synchronisieren und gleichzeitig die internen Schwachstellen beseitigen, die die Wartezeiten verlängern und die Kosten in die Höhe treiben.

WIR HABEN XEROX® SERVICES FOR DIGITAL CITIZEN GESCHAFFEN, DAMIT SIE IM GLEICHTAKT MIT DEN PERSONEN SIND, DIE SIE BETREUEN.

Xerox® Services for Digital Citizen zielt bewusst auf die Bewältigung einer komplexen Herausforderung: Erbringung sicherer und rechtskonformer staatlicher Leistungen, die die Anforderungen der Bürger erfüllen und ihnen eine bessere Erfahrung bieten. Gleichzeitig geht es darum, durch effizientere organisatorische Abläufe die Kosten zu senken.

- Umstellung von papierbasierten auf digitale Prozesse und Extraktion von Daten in ein digitales Format
- Nutzung dieser Daten, um den Bürgerservice zu verbessern und die Beziehung zum Bürger durch umfassend personalisierte Kommunikation zu optimieren
- Senkung der Kosten für den Dienst am Bürger und schnellere Information der Öffentlichkeit
- Optimierung der Gesetzeskonformität, indem für Bürger ein sicherer Zugang zu kritischen Informationen eingerichtet wird: mit umfassendem Records Management, schnellem Datenaufwurf und prüffähigen Workflows in einem „digitalen Tresor“
- Automatisierung und Straffung der jeder Bürgerinteraktion zugrundeliegenden Prozesse, sodass allen Bevölkerungsschichten bessere Services geboten werden können und gleichzeitig die Kosten gesenkt werden

HIER EINIGE BEISPIELE, WAS KUNDEN MIT UNSERER HILFE ERREICHT HABEN:



19 % Einsparungen bei der jährlichen Kommunikation im Zusammenhang mit Sozialleistungen



25 % Senkung der Kosten für die Ausgangspost



3.000 Bauanträge pro Tag digital verarbeitet und Reaktion noch am selben Tag



100 % Automatisierung mit neuem Betrugserkennungssystem

Im Mittelpunkt steht immer der Bürger

Die Anforderungen einer vielschichtigen Klientel zu erfüllen – unterschiedliche Altersstufen, unterschiedliche Sprachen, unterschiedliche Beherrschung digitaler Techniken und unterschiedlicher Kommunikationsbedarf – ist keine leichte Aufgabe.

Wir bringen Ihre Prozesse in Einklang mit den vielfältigen Anforderungen Ihrer Bürger, sodass alle Interaktionen über alle Kanäle zeitnah, präzise, umfassend personalisiert sind und positiv ablaufen – wann immer, wo immer und wie immer sie notwendig sind.

XEROX® SERVICES FOR DIGITAL CITIZEN VEREINFACHEN UND VERBESSERN JEDE ETAPPE DER „CITIZEN JOURNEY“.

INFORMIEREN

Schnelle und einfache Kampagnenentwicklung

Verbesserung der Kommunikation unter Berücksichtigung von Potenzialen zur Kostensenkung, durch gezielte Kampagnen in Print- und Digitalmedien. Wecken Sie das Interesse der Bürger mit personalisierten Botschaften und attraktiven Zusatzleistungen

Kommunikation über alle Kanäle

Nutzung des Leistungsangebotes moderner Omnichannel-Kampagnen für die effiziente Ansprache eines breit gefächerten und vielschichtigen Publikums

Zusammenstellung von Begrüßungspaketen

Erstellung von Begrüßungspaketen für neue Bürger auf Basis ausgewerteter Daten

LEISTUNG ERBRINGEN

Bearbeitung eingehender Anträge

Verbesserung der Zufriedenheit der Bürger: 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 Qualität der Services 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

NUTZEN

Marketing- und Informationsunterstützung

Ein zentralisierter Online-Shop bietet befugten Benutzern einen sicheren Zugriff auf Materialien und steigert die Reaktionsfähigkeit

Verständnis des Bürgerbedarfs

Über Machine Learning und Analysen werden Erkenntnisse darüber gewonnen, wie die Bedürfnisse der Bürger jetzt und in Zukunft bestmöglich zufriedengestellt werden können

Sicherer Zugriff auf Dokumente

Mit dem „Digitalen Tresor“ haben Bürger sicheren Zugriff auf Daten

Wir können Ihre Arbeit unterstützen – und sogar optimieren.

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 unter [xerox.com/DigitalCitizen](https://www.xerox.com/DigitalCitizen).