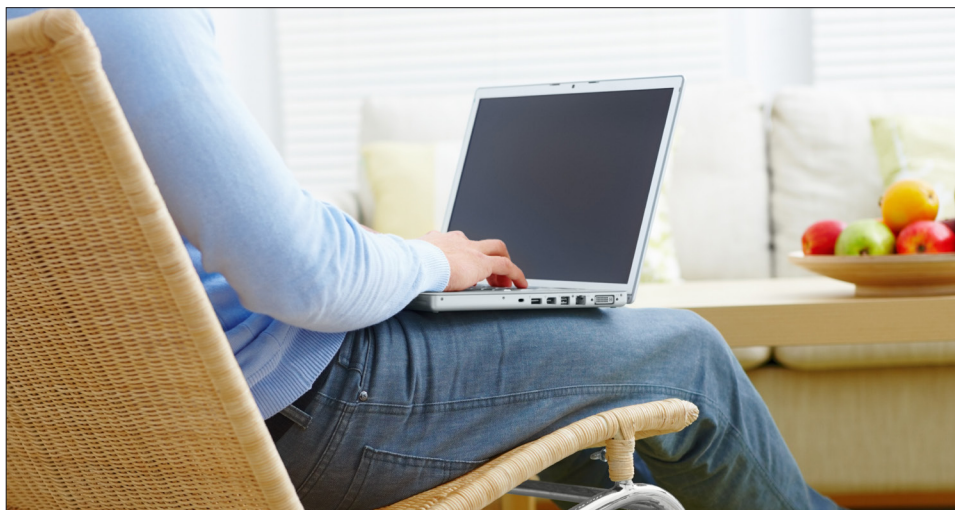


DRIVE – BORGERMODUL



KONTAKT

Bo Vestergaard Carlsson
Softwareudvikler
T: +45 9630 6523
E: bca@niras.dk



KONTAKT

Henrik Monberg Kristensen
Teknisk projektleder
T: +45 9630 6585
E: hmk@niras.dk

DRIVE BORGERMODUL

Gør din kundeservice online og døgndåben

Selvbetjening gør en forskel

Når forsyningen udvider DRIVE og integrerer DRIVE BORGERMODUL på hjemmesiden, kan kunderne selv indberette problemer med forsyningsnettet døgnet rundt.

Selvbetjeningen giver

- en struktureret online indberetning på hjemmesiden
- en bedre kundeservice, da man altid kan komme i kontakt med forsyningen på hjemmesiden
- færre telefonopkald hvilket frigør ressourcer, som frontmedarbejderen kan anvende til andre opgaver
- mindre administrativt arbejde, hvormed forsyningen opnår en økonomisk gevinst

DRIVE BORGERMODUL er det naturlige skridt på vejen frem imod Det Digitale Vandselskab.

En integreret løsning

Borgerhenvendelser, der oprettes i DRIVE BORGERMODUL er identiske med henvendelser oprettet direkte i DRIVE. Frontmedarbejdere eller sagsbehandlere kan derfor konstant overvåge samtlige henvendelser, der kræver driftstiltag, uanset hvor de er oprettet.

The screenshot shows a web form with three main sections: 'HVOR ER PROBLEMET', 'HVAD ER PROBLEMET', and 'DINE KONTAKTOPLYSNINGER'. The first section includes fields for 'Vejnavn*', 'Husnummer*', 'Postnr.*', and 'Dato for hændelsen'. The second section has a 'Problemtype' dropdown and a text area for 'Beskriv nærmere, hvad problemet er'. The third section includes 'Navn*', 'Telefon*', 'E-mail', and a checkbox for 'Min adresse er adressen for problemet'. A 'SEND' button is at the bottom right.

Kanal	Pris
Selvbetjening	3 kr.
Telefon	40 kr.
Personlig betjening	80 kr.
Breve og mail	110 kr.

Figur 2: Analyse fra Københavns Kommune påviser en økonomisk gevinst ved at indføre selvbetjening. Kommunen har analyseret henvendelsesmønstret på ni borgernære serviceområder, og i den forbindelse beregnet gennemsnitspriser for borgerhenvendelser.