



**Attitude is everything**

Peter Ericson, VD Exait AB

# IT företagen

- IT-branschen i Luleå sysselsätter > 2000 personer
- 100 IT-bolag
- Gedigen erfarenhet att samverka, IT-branschråd, Ramavtal etc.
- Exempel, GSM, RDS....

# Om Exait

Exait är en ledande leverantör av IT-tjänster och produkter med högt mervärde till framgångsrika kunder.

- **Företaget grundades år 2000**
- **Totalt 80 anställda**
- **Omsätter ca 100 MSEK**
- **Verksamhet i:**
  - Luleå
  - Piteå
  - Skellefteå
  - Stockholm

# Några av våra kunder



# Medborgarlots – en strategisk utveckling

- Förbättrad medborgarservice, Självbetjäning, E-tjänster
- Bättre informationsförsörjning
- Kontroll på ärendeprocesserna
- Kraftigt förbättrad överblick för process eller funktionsansvariga
- Högre intern produktivitet och lägre kostnader
- Processoptimering



# Utmaningar för en kommun

Vem jobbar med vilket ärende?

Har vi rätt bemanning?

Var är våra flaskhalsar?

Hur mycket  
tid lägger vi  
på ärenden?



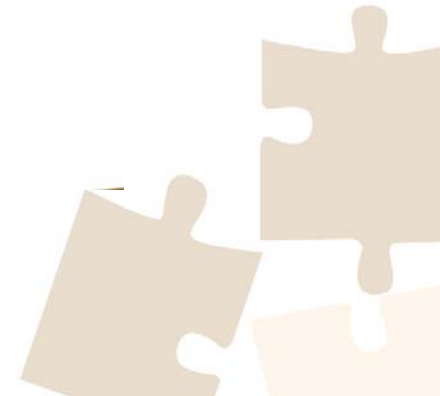
Har vi rätt kompetens?

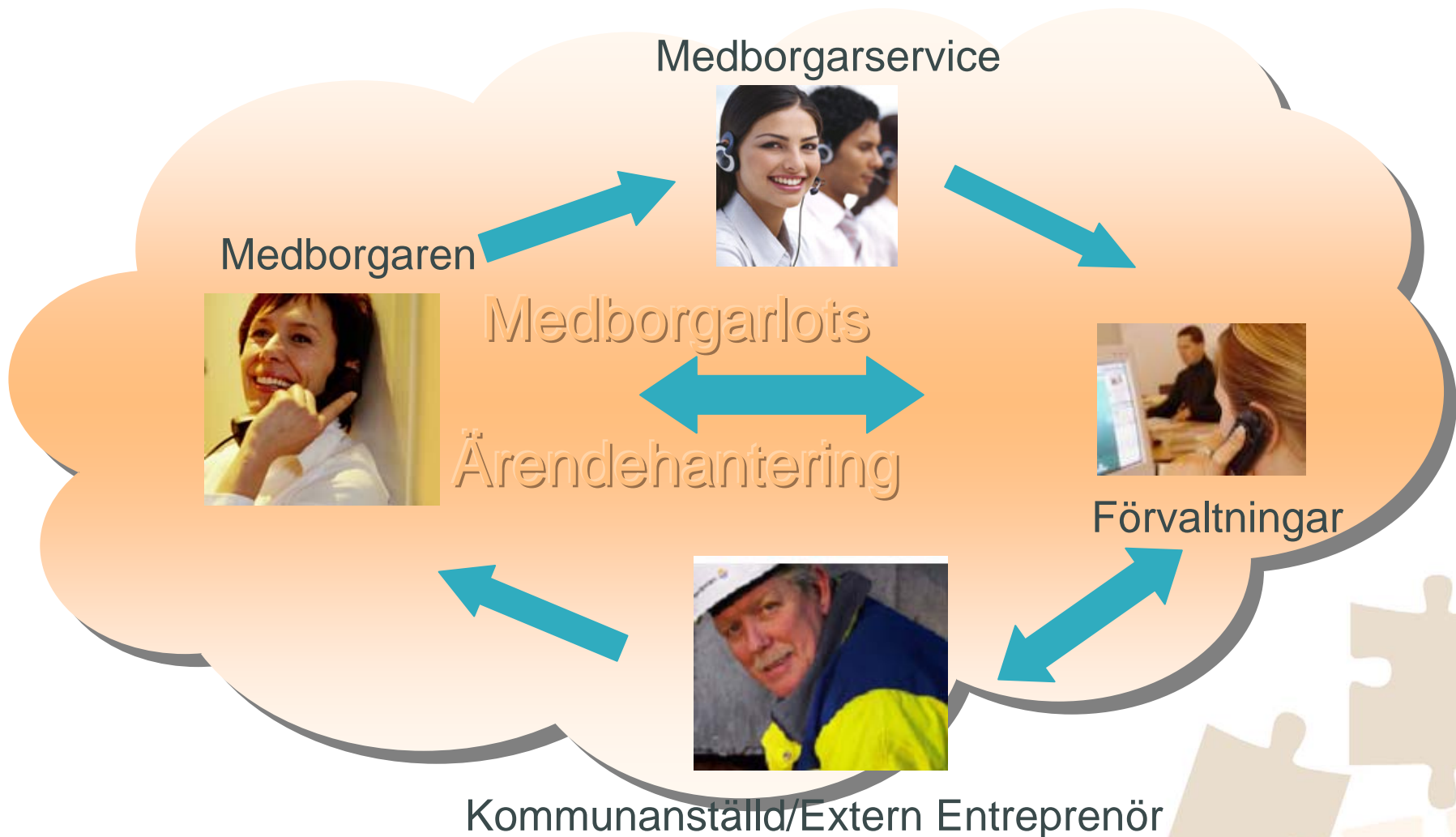
Lever vi upp till våra serviceåtaganden?

Hej ! Jag ringde igår och  
pratade med en tjej om  
min dotter.....

Hej ! När får jag min  
bygglov....

Hej ! Det var en kille här och  
fällde ett träd....





# Exait Ärendehantering- Medborgarlots

En komplett och skalbar lösning som möjliggör:

- Processtyrning
- Dokumenthantering
- Grafiskt processtöd - Styrning och uppföljning
- Integration med andra system

# Processtyrning

- Effektiv processtyrning
  - Möjlighet att konfigurera processflöden
  - Möjlighet att styra flöden
  - Höjd automatiserings grad
- Tydlig översikt över ärenden
  - Mina ärenden
  - Min grupps ärenden
  - Ärenden som inte är tilldelade
- Monitorering av alla funktioner och personer som hanterat ärendet

## Kategorisering/Typer

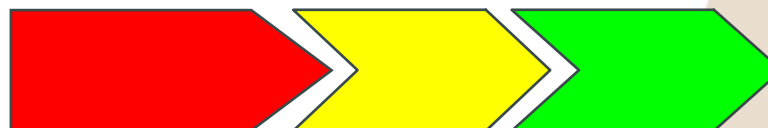
- Nyregistreringsärenden
- Förändringsärenden
- Förfrågningar

## Dirigeringsfunktion

- Automatisk styrning av ärenden till "rätt" ansvarig funktion vid registrering.

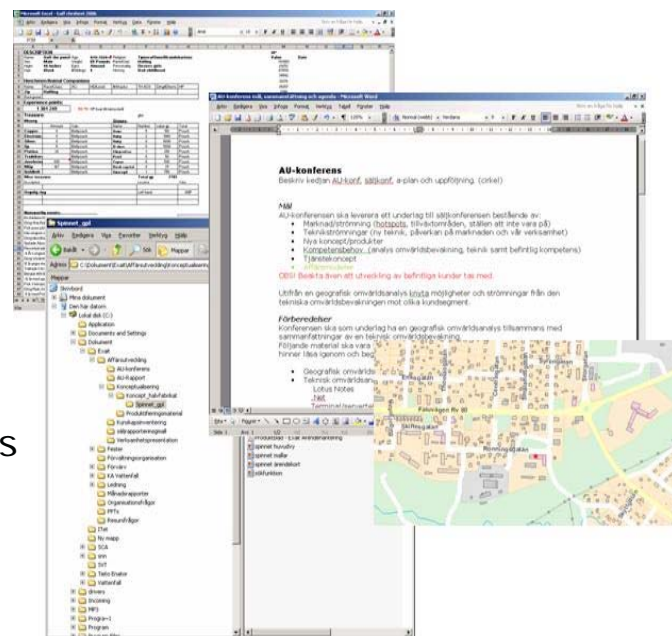
## Vem äger ärendet just nu?

- Förvaltning, roller
- Prioritet och status
- Avrapportering – vidtagna åtgärder



# Dokumenthantering

- Möjlighet att bilägga och redigera dokument via Exait Ärendehantering
  - Dokumenten lagras i sitt originalformat
  - Stöd för mail-in
- Dokumentmallar
  - Interna mallar, brevmallar i t.ex. Word, Excel
- Check in-out funktionalitet
  - Säkerställer att korrekt version av dokumentet ändras
- Skalbar lösning som kan hantera stora dokumentmängder
  - Fungerar i större organisationer



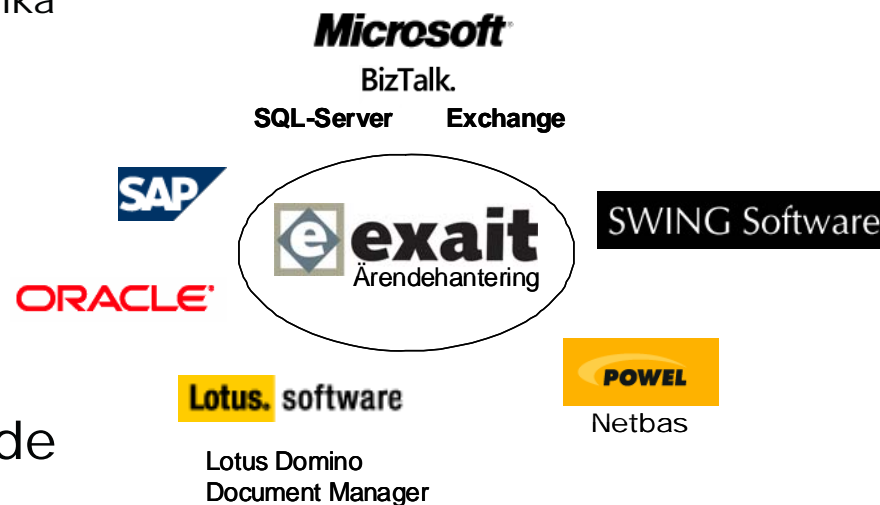
# Grafiskt processtöd

- Detaljerad händelseloggning
  - Visar vem som har gjort vad med ärendet och när
- Process och funktionsuppföljning
  - Möjlighet att följa upp per process eller per funktion
- Möjlighet att se trender
- Möjlighet att se detaljerad bild ner på ärendenivå



# Integration

- Hantering av specifika data
  - Ex. kundinformation, verksamhetsspecifika data, tekniska data m.m.
- Stöd för integration mot affärssystem
- Mail-in funktionalitet som automatiskt kopplar inkommande mail mot ett ärende



# En referens

*All ärendehantering inom Vattenfall sköts via Spinnnet\*.*

*Internt jobbar 1 800 personer med lösningen som hanterar ca 10 000 ärenden i månaden. Vi kan påvisa stora processbesparingar tack vare Spinnnet.*

*Exait har stöttat oss vid implementering och drift av systemet på ett föredömligt sätt.*

Elenor Båtsman, Vattenfall

\*Spinnnet är Vattenfalls interna benämning på Exait Ärendehantering

# Nalle Puh

Om man inte vet vart man ska är det ingen idé att skynda sig – för man vet ju ändå inte när man är framme.

