



BEDRE DIALOG MED INNBYGGERNE. (f.v.) Leif-Tore Martinsen i Sarpsborg kommune og Tom Heiberg i Sopra Steria jobber med å bygge ned siloer og få informasjonen til å flyte bedre i Sarpsborg kommune. (Foto: Sopra Steria)

22-06-2021 07:00 CEST

Bygger fremtidens kommune i Sarpsborg

Verdifull informasjon skal gjøres tilgjengelig på tvers av kommunens virksomhetsområder i én felles skyplattform, Salesforce. Resultatet blir bedre tjenester til innbyggerne, frivillighet og næringsliv.

– Informasjonen ligger jo der allerede, i 120 fagapplikasjoner som på mange måter fungerer som siloer. Vi sitter på utrolig mye kunnskap og data som vi veldig gjerne vil bruke på en bedre måte enn det vi klarer i dag, forteller Leif-Tore Martinsen, leder for prosjektet Felles kommunikasjonsplattform.

Sammen med konsulentselskapet Sopra Steria og den markedsledende kundeplattformen Salesforce, skal Martinsen og kollegene hans i Sarpsborg kommune gjøre kommunikasjonen med innbyggerne mer dialogbasert og konstruktiv.

– Ved å gjøre informasjon tilgjengelig for de som trenger den, oppnår vi bedre innsikt og dialog med innbyggere, frivillighet og næringsliv i kommunen. Vi skal gi innbyggerne svar på det de har spørsmål om, raskt og med god kvalitet. De som jobber i kommunen skal få en mer effektiv arbeidsflate, og bruke mer tid på oppgaver som gir verdi for kommunens innbyggere, sier Martinsen.

Målet er å skape en friksjonsfri innbyggerreise.

– Innbyggerne skal oppleve bedre kvalitet på tjenestene i form av raskere og bedre svar på spørsmålene de stiller. Beslutningene vi tar i kommunen skal være datadrevne. Første steg på reisen er å forbedre kommunikasjonen med innbyggerne våre. Denne nye kommunikasjonsplattformen vil være grunnmuren for den digitale transformasjonen Sarpsborg kommune nå går i gang med, sier Martinsen.

Kan bli kommunal ledestjerne

Tom Heiberg, direktør for forretningsplattformer i Sopra Steria, påpeker at denne typen kundedialogverktøy har vært benyttet av de fremste innen kundeservice i privat sektor i en årrekke. Kommunal sektor kan ta ut store gevinster ved å benytte beste praksis i fra privat sektor, mener han.

– Jeg tror dette prosjektet blir en ledestjerne i Kommune-Norge, sier han videre.

Heiberg kaller Sarpsborg en foregangskommune når det kommer til å skape brukerorienterte digitale reiser for sine innbyggere.

– Det er nok flere kommuner som kommer til å ta i bruk den plattformen som vi nå tilrettelegger sammen, og som Sarpsborg blir ambassadør for, sier han.

Færre kasteballer i systemet

Daglig kommer det inn veldig mange henvendelser til kommunens servicetorg. For å finne svar på spørsmål, må servicetorgetts ansatte lete opp informasjon i minst ett dusin ulike fagapplikasjoner, på tvers av kommunens virksomhetsområder. Resultatet er at noen kan oppleve å bli kasteballer i systemet.

La oss si at du rapporterer inn et hull i veien utenfor der du bor. Dersom du ringer tilbake et par dager etterpå for å følge opp, bør du helst treffe på den samme personen på servicetorget og håpe at vedkommende husker akkurat saken din. Ellers må du kanskje forklare alt på nytt, og det er ikke sikkert at du får de svarene du er ute etter.

– Dette kan være frustrerende både for innbyggerne og kommunens ansatte. Fremover skal det bli stadig lettere å ha dialog med kommunen. Vi har en stor jobb foran oss nå, men målet er at innbyggerne våre skal begynne å merke en bedring allerede i løpet av året, sier Leif-Tore Martinsen i Sarpsborg kommune.

Sopra Steria er Norges ledende konsulentselskap innen digitalisering, og har de siste fem årene blitt rangert som Norges beste arbeidsplass. Som et av Europas største konsulentselskaper, bistår Sopra Steria store private selskaper og offentlige virksomheter med å ta digitalt lederskap.

Selskapet er opptatt av å skape verdi for sine kunder og samfunnet, og har som mål å skape en bedre og mer bærekraftig fremtid.

Sopra Steria har 46 000 medarbeidere i 25 land, og hadde en omsetning på € 4,3 milliarder i 2020.

I Norge sørger 2000 medarbeidere for en årlig omsetning på over 3 milliarder kroner i 2020.

Kontaktpersoner



Kristin Blix-Elton

Pressekontakt

Markeds- og kommunikasjonsdirektør

Marked- og kommunikasjon

kristin.blix-elton@soprasteria.com

+47 970 28 616