

Kom og vær med til at udvikle og forme din arbejdsplads i borgerservice

d. 2. og 3. maj 2019

Borgerservice i Kommunerne er under konstant udvikling. Lokalt i kommunerne søsættes der mange forskellige initiativer: Robotter til automatisering, Udkørende borgerservicebusser, ubemandet borgerservice, obligatorisk tidsbestilling og meget andet.

Faaborg-Midtfyn Kommune og Edora indbyder hermed alle borgerservicecentre i Danmark til at deltage i udviklingen af fremtidens borgerservice, og således være med til at sikre optimal IT-understøttelse samt være medskabere af nye standarder for automatisering, ressourceoptimering og god kundeservice.

I et hyggeligt, kreativt og professionelt miljø - udvikler vi IT-understøttelsen af borgerservice således, at borgerservice matcher de præmisser I, og jeres medarbejdere samt borgerne dagligt møder i kommunen. Dagene vil byde på interessante og relevante indlæg, erfaringsudveksling samt generering og prioritering af idéer og udviklingsemner, hvor målet er en hurtig implementering og idriftsættelse.

En række kommuner er allerede kommet med forslag til udviklingsemner:

- Automatisk notifikation af borger ved udløb af pas, ID og kørekort
- App til pasfoto så borgerne via selvbetjening kan uploade sit pasfoto
- Selvbetjening.nu – undgå at borgerne booker en tid

Flere emner er velkomne. Forslag til udviklingsemner sendes til: kmb@edora.dk. Kontakt også gerne Karen Marie Søby på telefon for en forudgående dialog tlf. 22498803.

Vi håber, at I vil være med til at udvikle og forme fremtidens kommunale borgerservice. Dagene henvender sig til både ledelse, udviklingskonsulenter og andre, der arbejder med driften i borgerservice centre.

Tilmelding

Tilmelding skal foregå pr. mail til kontakt@edora.dk senest 15. april 2019. Af mailen skal det fremgå, om der ønskes hotelovernatning inkl. morgenmad (kr. 1.100,00) og fælles aftensmad til (kr. 795,00).

FAKTA

Initiativet bag "Udviklingsforum Borgerservice" er taget af Edora og Faaborg-Midtfyn Kommune og afholdes to gange om året. Målsætningen er kort vej fra ide til handling med en ambition om idriftsættelse inden næste udviklingsforum.

PROGRAM

Torsdag d. 2. maj

”Fremtidens borgerservice”

10:00 - Ankomst og registrering

10:15 - Velkommen

Tankerne bag Borgerservice Udviklingsforum - Borgerservice lige nu samt iscenesættelse af dagen

/v Mads Hedegaard, CEO, Edora

11:15 – Erfaringer med obligatorisk tidsbestilling fra Faaborg-Midtfyn Kommune

/v Pia Normann Jensen, specialist ved Borgerservice i Faaborg-Midtfyn Kommune

12:15 – Frokost og networking

13:00 – Fremtidens borgerservice: ”Fra menneskelig service til robotbetjening”

/v Mads Hedegaard, CEO, Edora

14:00 – Introduktion til Hackathon

Hackathon er en disciplin, hvor vi effektivt får en fælles forståelse for en forretningsmæssig udfordring, ideudvikler og skaber konkrete løsninger. Her tages udgangspunkt i de prioriterede udviklingsemner fra dag et, der bliver videreudviklet og omsat til konkrete handlingsplaner.

/v Rasmus Skovmark, CTO, Edora A/S

14:15 – Drøftelse og præsentation af udviklingsemner

Udviklingsemner præsenteres og drøftes/diskuteres med henblik på videre arbejde/brainstorm og der nedsættes mindre arbejdsgrupper.

/v Nicklas Panzio, Leveranceansvarlig, WFP og Pia Eriksen, Product Owner, WFP

16:00 - Opsamling på Brainstorm & efterfølgende udvælgelse/prioritering til ”Hackathon”

17:00 – Networking og mulighed for omvisning på slottet og i slotshaven

Omvisning som tager os på en historisk rejse, introducerer personer og tanker, som har været med til at påvirke vores mentalitet i dag.

v/ Christian Apostoli, kunsthistoriker

18:00 - Aftensmad i Riddersalen

Fredag d. 3. maj

”Hackathon”

09:00 – Godmorgen

09:15 – Introduktion til Hackathon

Hackathon er en disciplin, hvor vi effektivt får en fælles forståelse for en forretningsmæssig udfordring, ideudvikler og skaber konkrete løsninger. Her tages udgangspunkt i de prioriterede udfordringer fra dag et, og vi kommer et spadestik dybere.

/v Rasmus Skovmark, CTO, Edora A/S

09:30 – ”Hackathon” - så udvikler vi!

Kunder, kravstillere, superbrugere, UX'ere, IT-arkitekter og udviklere arbejder sammen i mindre grupper og udvikler på udvalgte emner.

11:15 – Præsentation af emnerne og prioritering

Grupperne præsenterer for hinanden og udviklingsønskerne prioriteres af kommunerne.**

11:45 – Evaluering

12:00 – Tak for i dag og frokost

**Forslag til udviklingsemner modtager vi meget gerne i god tid inden konferencen. Det vil sige; forslag til IT-understøttelse, som endnu ikke er løst.*

***Det er vores hensigt, at øverst prioriterede udviklingsønske idriftsættes hurtigt efter afholdelse af Hackathon.*

Arrangeres i et samarbejde mellem:

edora



WFP



FAABORG-MIDTFYN
KOMMUNE

Konferencen finder sted på:

Charlottenlund Slot
Jægersborg Allé 1
2920 Charlottenlund