

Mina Engagemang

EN SAMLAD KONTAKTYTA

Mina Engagemang är en central punkt för kommunikation mellan medborgare och offentlig sektor. Det är en samlad kontaktyta på webben där varje användare kan göra ansökningar, lämna synpunkter och få insyn i sina egna ärenden genom att logga in med sin e-legitimation, allt utifrån ett "eget fönster". Tjänsten bygger på att den offentliga verksamheten redan har en befintlig närvaro på Internet för sina kontakter med användarna av tjänsten. Genom Mina Engagemang kan myndigheter/kommuner snabbt och enkelt publicera sina e-tjänster, tillsammans med en beskrivning av dem, på ett sådant sätt att de blir sökbara och tillgängliga för alla som nyttjar Mina Engagemang. De kan sedan välja om de vill visa sina eller någon annan myndighets e-tjänster för användaren.

E-tjänster som startas genom Mina Engagemang kan utvinna information om de personuppgifter som användaren registrerat från tjänsten, vilket i sin tur kan utnyttjas för exempelvis förifyllnad av formulär.

Huvudområden för Mina Engagemang:

- meny och personliga inställningar
- meddelande vid ärendeförändring
- start av nytt ärende
- möjlighet att lämna synpunkt eller ansökningar
- kontaktuppgifter och val av kommunikationskanal
- federering till andra e-tjänster
- genererar förifyllnad av e-formulär

ÄRENDEÖVERSIKT

En stor fördel med Mina Engagemang är användarens möjlighet att samla ihop alla ärenden och pågående processer till en plats. På denna plats har användaren översikt över sina ärenden och även bevakning av dem. Om någon förändring sker i ett bevakat ärende går en signal till användaren. I ärendeöversikten visas varje enskilt dokument och protokoll kopplat till ärendet och användaren kan själv följa handlägningsprocessen. Exempel på ärenden som kan hanteras via Mina Engagemang kan vara bygglovsansökan, ansökan om serveringstillstånd m.m.

SIGNALER OCH KOMMUNIKATIONSKANALER

Mina Engagemang kan visa, skapa och hantera kommunikationen till och från användare och funktioner. Kommunikationen kan se ut så att den är av ren informativ karaktär eller så skulle den kunna vara en uppmaning till användaren att svara på en fråga som kommit in i Mina Engagemang. Mina Engagemang kan kommunicera med användaren genom olika kanaler som exempelvis e-post eller sms, utifrån det val som gjorts. Inga känsliga



FÖRDELAR

- En samlad kontaktyta mot den offentliga sektorn
- Medborgaren/företaget ges en tydlig bild av sina pågående ärenden
- Säker kommunikation mellan offentlig sektor och medborgare/företag
- Anpassas utifrån användarens behov

uppgifter skickas i meddelandet, utan enbart en uppmaning om att användaren ska logga in med sin e-legitimation och kontrollera sitt ärende.

UNDERLÄTTAR INLEDANDE KONTAKT

Tjänsten kan anpassas utifrån användarens egna behov, både till utseende och funktion. Mina Engagemang underlättar för användaren som inte behöver ha kännedom om vilka offentlig sektor och offentliga organisationer som ansvarar för respektive fråga. De kan istället via Mina Engagemang snabbt komma till rätt funktion utan att behöva söka sig fram.

PORTAL ELLER EN DEL AV ER WEBB

Mina engagemang kan antingen användas som portal eller som en integrerad del av myndighetens/kommunens webb. Funktionalitet för att bygga in Mina engagemang i webb finns idag redan i SiteVision och EpiServer. Eftersom samtlig information är av typen webservices kan även andra verktyg nyttja informationen från Mina engagemang.

VILL DU VETA MER?

Välkommen att kontakta: application.servicedesk.se@cgi.com

OM CGI

CGI, som grundades 1976, är en global leverantör av tjänster inom IT och affärsprocesser som med hög kvalitet levererar business consulting, systemintegration och outsourcing. Med 68 000 medarbetare på 400 kontor i över 40 länder kan vi vara nära våra kunder och anpassa våra team utifrån kundernas behov för att uppnå bästa resultat.

CGI Sverige AB

131 85 Stockholm
Tel: 08-670 20 00
Fax: 08-670 20 01
www.cgi.se