

Sveriges a-kassor: de Zweedse federatie van werkloosheidsfondsen



Overzicht

Sveriges a-kassor is de Zweedse federatie van werkloosheidsfondsen en ondersteunt 25 onafhankelijke werkloosheidsfondsen, met samen ruim 4 miljoen leden, bij het betalen van werkloosheidsuitkeringen. Zij doen dit via IT-systeemontwikkeling, juridische hulp en een gemeenschappelijke IT-infrastructuur voor veilige betalingen.

Om de service aan leden te verbeteren en efficiëntere, nauwkeurigere processen voor zaakmanagement te ontwikkelen, koos de organisatie voor Pegasystems. Met de technologie van Pega heeft Sveriges a-kassor de verschillende werkloosheidsfondsen ondergebracht op één enkel IT-platform dat consistentie garandeert en leden en zaakwerkers een digitale webervaring biedt. Dit krachtige platform dient als ruggengraat voor de klantenservice, betalingen, een publiekspitaal en zaakmanagement. Dit betekent dat de 25 organisaties kunnen terugvallen op één versie van waarheid.

Snellere afwikkeling van zaken en betere service

Sveriges a-kassor wil de leden van de aangesloten fondsen snel toegang geven tot de uitkering waar zij recht op hebben. Om zaken sneller af te wikkelen moest de organisatie overstappen van trage handmatige, papieren processen naar een snelle digitale selfservice via internet. Uitkeringsgerechtigden hoeven geen formulieren meer per post op te sturen maar dienen al hun gegevens in via een online portaal. Met het nieuwe systeem is het mogelijk om binnen vier dagen uit te betalen. Het online gebruik is sinds de implementatie van het nieuwe platform gestegen van 65% naar 97%.

Meer tijd voor zaakwerkers om zich te richten op de behoeften van leden

Elke maandagochtend worden er binnen vier uur 120.000 zaken verwerkt en zijn er 40.000 mobiele gebruikers tegelijkertijd online. Dit betekent dat de zaakwerkers van Sveriges a-kassor in een halsbrekend tempo moeten werken. Door te digitaliseren en gebruik te maken van één uniform platform is de organisatie erin geslaagd de verwerkingstijd aanzienlijk te verkorten. Wat bij papieren aanvragen tot wel twee weken duurde, wordt nu binnen een paar minuten afgehandeld. Zaakwerkers hoeven informatie van leden niet opnieuw in te voeren, wat tijd scheelt en het risico op fouten verminderd. Hierdoor hebben zaakmanagers meer tijd voor inhoudelijke vragen van hun leden. Sveriges a-kassor hoopt in de toekomst de productiviteit verder te verbeteren door de inzet van nieuwe analyse- en rapportagefuncties.

“ Dankzij Pega kunnen de 25 werkloosheidsfondsen van Sveriges a-kassor burgers sneller en efficiënter van dienst zijn. Zaakwerkers besteden minder tijd aan transactieverwerking en we kunnen systeemwijzigingen intern uitvoeren. ”

Tomas Eriksson
CEO, Sveriges a-kassor

Voldoen aan de vraag van burgers voor toegang via meerdere kanalen

Burgers willen via elk gewenst kanaal met de overheid kunnen communiceren, dus ook via smartphones, tablets en de traditionele pc's. Met het nieuwe platform is dit mogelijk. Leden van Sveriges a-kassor kunnen via het apparaat van hun keuze controleren of ze voor een uitkering in aanmerking komen en aanvragen verwerken. Omdat het Pega-platform ontworpen is als multi-channel platform hoeft elke toepassing maar één keer te worden ontwikkeld en kan het vervolgens via de verschillende gebruikersinterfaces per kanaal toegepast worden. Het is niet nodig om voor elk kanaal een apart ontwerp te maken.

Een compleet beeld van de burger

Dankzij het nieuwe platform heeft elke zaakwerker van Sveriges a-kassor een compleet beeld van het traject van elk lid, inclusief alle interacties tussen leden en zaakmanagers. Dankzij de integratie van verschillende databronnen kunnen zaakmanagers eenvoudig bepalen waar iemand die werkloos is eerder heeft gewerkt, op een veilige manier eerdere salarissen bekijken en nagaan of iemand misschien betalingen of ondersteuning vanuit andere overheidsprogramma's ontvangt. Het arbeidsverleden van alle leden is veilig gedigitaliseerd en op één plek beschikbaar, waardoor uitkeringen snel en efficiënt worden betaald, terwijl de privacy van leden wordt gewaarborgd. Het proces is ook voor de leden transparanter. Ze kunnen hun gegevens en de uitbetalingsdata eenvoudig online bekijken.

Hergebruik en de flexibiliteit om te veranderen

Het Pega-platform biedt uitgebreide mogelijkheden voor hergebruik. Hierdoor kunnen de 25 fondsen van Sveriges a-kassor gebruikmaken van alle gemeenschappelijke processen en gegevens, terwijl ze daarnaast toegang hebben tot speciale functies voor hun eigen unieke behoeften. Elk fonds kan bijvoorbeeld eenvoudig het portaal aanpassen met de eigen merkidentiteit en specifiek vakjargon. Een ander voordeel van het nieuwe platform is dat de applicaties bij wijziging van wetgeving of bedrijfsprocessen snel aangepast worden. Het is dus niet nodig om steeds opnieuw het wiel uit te vinden. Bovendien zorgen de eenvoudige gebruikersinterface en consistente processen ervoor dat er minimale training voor zaakwerkers vereist is. Hierdoor neemt de productiviteit toe en is een betere klantenservice mogelijk.

BELANGRIJKSTE FEITEN

- Verbeterde schaalbaarheid voor 25 organisaties en 4 miljoen leden
- Afwikkelingstijd voor zaken teruggebracht van weken tot minuten
- Toename van het online gebruik door leden, van 65% tot 97%
- Kortere verwerkingstijd voor uitbetaling van uitkeringen, tot vier dagen na eerste aanvraag
- Ondersteunt het wekelijks verwerken van 120.000 zaken en 80.000 mobiele gebruikers in slechts vier uur



Atrium-Tower 1 Centre Building
10th Floor
Strawinskylaan 3011
1077 ZX Amsterdam
Telefoon: 0800 - 0228968
Email: overheid@pega.com

Over Pega

Pega (NASDAQ: PEGA) is de leider in cloudsoftware voor operationele efficiëntie. De technologie van Pega is de drijvende kracht achter miljoenen geautomatiseerde processen. Want als u vandaag een factuur heeft betaald, een creditcard heeft gebruikt, in een auto heeft gereden, een vergunning heeft aangevraagd of een verzekering heeft afgesloten, dan heeft u interactie gehad met Pega. Grote bedrijven en overheidsorganisaties wereldwijd vertrouwen op onze software om interacties met klanten en burgers te optimaliseren, processen te automatiseren en om digitaal te transformeren. Kiest u voor Pega, dan kiest u voor flexibiliteit, tevredenheid en lagere kosten.

Meer informatie vindt u op www.pega.com