

# Effektivare ärendehantering med FormPipe W3D3 på Kulturrådet

“Det är idag betydligt lättare för personalen att söka bland ärenden och jämföra ärenden mot varandra”

*Cia Jarehov, avdelningschef, Kulturrådet*

## KULTURRÅDET

**Bransch**  
Myndighet

- Problem**
- » Egenutvecklat system för diarieföring och ärendehantering
  - » Tidsödande manuella rutiner för handläggningen

**Lösning**  
FormPipe W3D3

- Resultat**
- » Effektivisering av handläggningen
  - » Betydande tidsbesparingar via e-tjänst
  - » Ökad tillgänglighet
  - » Överblick och spårbarhet
  - » Ordning och reda.

Kulturrådet har ett övergripande uppdrag att förverkliga de kulturpolitiska mål riksdag och regering beslutar om. En del av detta är att fördela statligt kulturstöd till bland annat dans, litteratur, musik och teater. Sammanlagt rör det sig om närmare 1,7 miljarder kronor i utbetalade bidrag varje år.

### Problem

För att administrera verksamheten kring statligt kulturstöd hade Kulturrådet ett egenutvecklat system för diarieföring och ärendehantering. 2004 togs steget att upphandla ett system för att bättre stödja verksamheten.

### Lösning

Kulturrådet valde att investera i ärendehanteringssystemet FormPipe W3D3. Syftet var att få ett gemensamt gränssnitt mot alla avdelningarna, men också för att kunna effektivisera handläggningarna.

– Hanteringen av bidragsansökningar och andra ärenden är omfattande. Varje bidragsansökan kan innehålla 10–20 sidor dokumentation samt löpande korrespondens, berättar Cia.

### Resultat

#### Alltid rätt information

Handläggningen är idag decentraliserad och effektiv. Totalt 7 500 ärenden hanteras varje år varav 6 500 är bidragsärenden. De nära 5 000 ansökningar som inkommer via webben registreras automatiskt, förses med metadata och görs omedelbart tillgängliga för handläggaren. Tidigare skulle det passera en registrator och administratör. Dokument som inkommer brevlades scannas och läggs in i systemet på samma sätt. Handläggaren har alltid tillgång till samtliga handlingar elektroniskt.

#### Betydande tidsbesparingar via e-tjänst

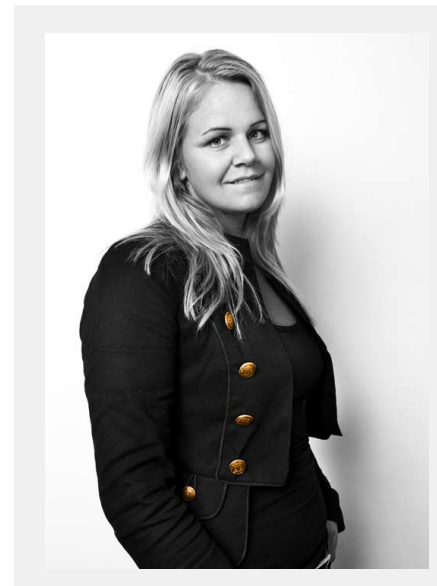
– Den som lämnar in ansökan via webben får ett ärendenummer via mail och kan följa ärendets handläggning via webben. Det minskar frågorna via telefon. Handläggaren kan dessutom alltid diarieföra en mailkonversation direkt inifrån e-postprogrammet med en knapptryckning, säger Cia. Tidsbesparingarna är betydande genom automatiserade processer. Kvaliteten på ansökningarna har blivit betydligt högre, inte minst via e-tjänsten på webben, tack vare att man kan styra inmatningen med obligatoriska fält.

#### Överblick och spårbarhet

Det är idag betydligt lättare för personalen att söka bland ärenden och jämföra ärenden mot varandra.

– Handläggare kan enkelt överblicka sina aktuella ärenden och vi kan när som helst snabbt ta fram fullständiga rapporter till styrelse och departement, forstärker Cia. Dessutom sparas all information för framtiden.

– FormPipe W3D3 är integrerbart med andra system, ett troligt nästa steg blir att



## Om Kulturrådet

Statens kulturråd, i dagligt tal Kulturrådet, är en central förvaltningsmyndighet inom kulturområdet. Kulturrådets övergripande uppdrag är att förverkliga de nationella kulturpolitiska mål som regering och riksdag beslutar om.

koppla mot SharePoint för att göra handläggarnas arbetsyta än mer komplett.

### Förvaltning och anpassning

I maj 2007 valde Kulturrådet att flytta över förvaltning och kundanpassning av FormPipe W3D3 till Know IT. En viktig faktor vid denna upphandling var att Know IT är en certifierad partner till FormPipe Software och därmed ges möjlighet att vidareutveckla systemet. I uppdraget ingår utöver förvaltning, integration och kundanpassning även systemdokumentation, support och hantering av testmiljöer för utvecklingsarbetet.

– Förvaltningen fungerar väldigt bra, det är folk man känner sig trygg med, säger Cia.

Utvecklingsmöjligheter tas tillvara. På sikt ska FormPipe W3D3 bli ett nav, integrerat med andra system som används inom Kulturrådet, till exempel ekonomisystemet Agresso. Nyligen har man integrerat mot ett nytt system för att ta emot onlineansökningar och redovisningar. För tillfället pågår arbete med återslagrapportering och ytterligare integrering, i första ledet mot publiceringslösningen EPiServer.

– Behoven kring systemet förändras kontinuerligt och det händer mycket hela tiden. Vårt samarbete i förvaltningsuppdraget gör att behoven identifieras mycket tidigt och på så sätt kan nya funktioner planeras och levereras i tid, berättar Chatarina Svensson, konsult på Know IT.

## Om FormPipe Software

FormPipe Softwares programvaror hjälper organisationer att fånga, hantera, distribuera och sätta information i ett sammanhang.

Sänkta kostnader, minimerad riskexponering och strukturerad information är vinster av att använda FormPipe Softwares produkter.

### Kontakta oss

Telefon +46 8 555 290 60

E-post [info@formpipe.com](mailto:info@formpipe.com)