

# **Förstudierapport**

ÖVERGRIPANDE  
INFORMATIONSFLODEN OCH  
ÄRENDEHANTERING

**BOLLEBYGDSKOMMUN**

## Innehållsförteckning

	<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
	1.1 Bakgrund.....	4
	1.2 Omfattning.....	5
	1.3 Mål.....	5
	1.4 Avgränsningar.....	5
	<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>6</b>
	<b>NULÄGESANALYS</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>RESULTAT AV NULÄGESANALYSEN</b> .....	<b>10</b>
	Allmänt om Informationshantering i Bollebygds kommun.....	10
<b>3</b>	4.1.1 Nämndsprocessen.....	10
<b>4</b>	4.1.2 E-post.....	10
4.1	4.1.3 Dokumenthantering.....	11
	Rekommendationer för den allmänna informationshanteringen.....	11
4.2	4.2.1 Nämndsprocessen.....	11
	4.2.2 e-post.....	12
	<b>E-TJÄNSTER</b> .....	<b>13</b>
<b>5</b>	E-tjänster på Bollebygds kommun.....	13
5.1	Rekommendationer e-tjänster.....	16
5.2	5.2.1 E-tjänsteplattformar.....	16
	5.2.2 Rekommendation för val av e-tjänsteplattform.....	20
	5.2.3 Specifika Ärendehanteringar och E-tjänster från systemleverantörer.....	20
	5.2.4 Integration EDP Future och Platina.....	21
<b>6</b>	5.2.5 e-tjänster för samhällsbyggnadsförvaltningen.....	21
6.1	<b>INFORMATIONSHANTERINGEN I BOLLEBYGD GENERELLT</b> .....	<b>23</b>
6.2	Möjlighet att flytta över gemensamma kataloger att hanteras inom Platina...	23
6.3	6.1.1 Implementering och kostnader för gemensamma filtytor i platina.....	23
	Projekthantering.....	23
6.4	6.2.1 Implementering och kostnader för Platina Samarbetsportal.....	24
<b>7</b>	Hantering av Styrande dokument och publicering på webbplats. ....	24
7.1	6.3.1 Implementering och kostnader för Platina webbpubliser.....	26
7.2	Registerhantering i Platina.....	26
	<b>KUNDTJÄNST</b> .....	<b>27</b>
	Flexite.....	28
	7.1.1 Pris och implemeteringskostnader Flexite.....	29
	Artvise Kundtjänst.....	30
	7.2.1 Så funkar Artvise Kundtjänst.....	30
	7.2.2 Exempel på funktioner:.....	30

7.2.3 Pris och implemeteringskostnader Artvise kundtjäns .....	31
Rekommendationer för kundtjänst .....	31
<b>AVSLUTANDE KOMMENTARER.....</b>	<b>32</b>

7.3

**8**

# 1. INLEDNING

## 1.1 Bakgrund

Kommunen har under flera år använt verksamhetssystemet Platina som centralt ärende och dokumenthanteringssystem. I nuläget används Platina i praktiken främst för formella ärenden i den politiska processen, inklusive central diarieföring av tillhörande ärenden. Användningen av Platina omfattas i nuläget inte av generell dokument- och filhantering, ej eller den stora mängd informella ärenden vilka hanteras löpande av kommunens handläggare. Det har funnits en vision om att kommunens informationsflöden skulle styras upp att bli mer strukturerad där mottagare av e-post främst skulle vara så kallade funktionsadresser och alla övriga inkommande handlingar skulle registreras centralt och in i Platinas ärendehanteringssystem.

Kommunen använder även övriga verksamhetssystem och främst inom Samhällsbyggnadsförvaltningen registreras ärenden i vissa fall såväl i eget system (EDP) som i Platina. Det finns önskemål från verksamheten att få en fungerande integration mellan nämnda verktyg så att dubbelregistrering ej behöver ske. När det gäller vårdrelaterade tillämpningar hanteras dessa som regel endast i vårdsystem och det finns i nuläget ingen ambition att ändra på detta.

Kommunen har ett behov av att utveckla äkta e-tjänster för att minska trycket av ärenden som kommer in via telefon eller e-post. Det har funnits en vision att Platina skulle kunna fungera som ett lagringsnav för många centrala e-tjänster då ärenden skulle kunna kopplas till befintliga organisationer, handläggare och processer vilka redan är konfigurerade i detta system. Behovet av e-tjänster förefaller i nuläget vara som störst inom VA/Renhållning/Tekniska verksamheten där förvaltningens kundservice har svårt att bemöta alla förfrågningar. Politiskt finns ett generellt önskemål om att förstärka kommunens förmåga till god service för kommunens invånare samt att det ska finnas en hög tillgänglighet.

Kommunstyrelseförvaltningen har även ett utredningsuppdrag att se över möjligheten att etablera ett så kallat kommungemensamt kontaktcenter för att förstärka servicen. Utredningsuppdraget ska avrapporteras december månad år 2017 och i nuläget finns ett antal faktorer som behöver utredas innan en sammanfattning är möjlig att verkställa. Bl.a. behövs en inventering om vilka typer av ärenden som idag hanteras i de befintliga kontaktcenterliknande organ som redan finns inom respektive förvaltning samt hur effekten av väl valda e-tjänster kan påverka det sammanlagda handlägningsbehovet. Ytterligare aspekter att ta hänsyn till är om det alls är möjligt att fysiskt samla tillräcklig många handläggare i någon central lokalisering på grund av platsbrist samt även beakta den lokala service som befintliga organ troligtvis hanterar i dagsläget. För att kunna hantera alla ärenden som strömmar in i ett eventuellt kontaktcenter krävs någon form av handläggningssystem och det bör dessutom vara önskvärt att det som ska diarieföras blir diariefört i kommunens ärendehanteringssystem Platina.

Kommunen har precis som så många andra kommuner en omfattande informationslagring i gemensamma kataloger. Då kommunen nyligen har bytt teknisk plattform för lagringen har en omfattande rensning skett men problem med behörighet och främst indexering av information kvarstår. Nya PUL förväntas ställa högre krav på hur kommunen hanterar all information så det har funderats i banorna om det är möjligt att flytta in en stor del av detta material till Platina. Den pedagogiska verksamheten har i dagsläget ingen gemensam lagring i kataloger utan jobbar direkt på sina verksamhetssystem på Internet. Det finns även viss lagring av information som hanteras av

kommunens planenhet vilken inte kan flyttas då det används sökvägar i applikationer som t.ex. Autocad och GIS-tillämpningar.

Kommunstyrelseförvaltningen utreder även hantering kring arkiv och fråga om e-arkiv. På grund av en betungande eftersläpning av analoga arkiv pågår för närvarande en omfattande översyn av dessa med hjälp av externa konsulter. Frågan om e-arkiv har därmed hamnat i bakvatten men är inte mindre aktuell än tidigare. Det har funnits en vision om att koppla en e-arkiv lösning till Platina.

## 1.2 Omfattning

Förstudien omfattar en fördjupad inventering av nuläget vilket i praktiken innebär intervjuer på plats i Bollebygd med projektägare, kontaktperson samt personal/chefer som idag finns i de kontaktcenterliknande organ som idag finns på respektive förvaltning. Vid behov har kunskapsinhämtningen kompletterats med frågor via t.ex. Skype, e-post eller telefon, till dem som berörs. En särskild avstämning har gjorts med en representant från leverantören EDP-consult då det är av vikt att få kunskap om vad de har att erbjuda i form av e-tjänster samt möjliga integrationer

Följande områden har omfattas och prioriteras vid inventeringen:

- Möjligheter att integrera Edp Vision, Future med Platina.
- Möjlighet att hantera Byggärenden i Platina då det idag saknas verktyg för t.ex. bygglovshanteringen.
- Möjligheter att bygga identifierade e-tjänstebehov inom Samhällsbyggnadsförvaltningen.
- Möjlighet att bygga om befintliga e-tjänster (idag formulär) för t.ex. synpunkter och återvinningskort.
- Möjlighet att flytta över gemensamma kataloger att hanteras inom Platina.

Då arbetet naturligt sammanfaller med kommunens interna och externa informationsflöden har aspekten om utvecklandet av detta innefattas i förstudien.

Det har varit ett önskemål integrationen mellan Edp och Platina samt föreslagna e-tjänster och andra lösningar sammanställs med en prisindikation över hur mycket det kostar att lösa.

## 1.3 Mål

Syftet med förstudien är främst att påvisa vilka möjligheter kommunen har att lösa definierade behov. Kommunen förväntar sig att processen kring arbetet med förstudien även leder till en generell kunskapsförstärkning när frågorna diskuteras med enskilda verksamheter och handläggare.

Det yttersta målet är att den kunskap som erhålls leder till konkreta lösnings- och förbättringsåtgärder i kommunens samlade informationshantering.

## 1.4 Avgränsningar

Förstudien omfattar inte att ge rekommendationer till enskilda verksamheter, ej heller till kompletterande åtgärder vilka inte är definierade i denna uppdragsbeskrivning.

## SAMMANFATTNING

Förstudien har bestått av ett flertal intervjuer med grupper av relevanta handläggare och chefer för centrala förvaltningar i kommunen. Rekommendationerna grundar sig på statistik från kommunens e-post servrar- telefon växel och det som framkommit vid intervjuerna med verksamheten. Nedan beskrivs resultatet i korthet. Notera att detta kapitel är en sammanfattning. 2 mer uttömmande information runt varje ämne finns beskrivet senare i rapporten.

- **Informationshantering generellt**

I en modern myndighet är det viktigt att framstå som professionell och effektiv i sin myndighetsutövning, brister i administrationen blir tydliga när kraven på hur kommunikationen hanteras förändras. Det som för bara några få år sedan kändes som fiktion är nu något som kunderna förväntar sig. Förväntningen hos kommunens intressenter idag är att de ska kunna kommunicera med kommunen via ett flertal ingångar och med olika typer av kommunikationsmedel som e-post, telefon, sms och e-tjänster. Kommunen saknar idag systemstöd för att kunna hantera kommunikationen effektivt. Det finns stora skillnader i hur de olika förvaltningarna hanterar informationen och det saknas möjligheter att samarbeta över förvaltningsgränserna runt hantering av enklare förfrågningar. Vid konkreta frågor visar det sig att det finns brister i kunskapen runt funktioner i de befintliga systemen som används inom kommunen. Det system där kunskapsluckorna verkar vara störst är Platina. Kommunen skulle kunna använda systemet på ett effektivare sätt om man utbildade sin personal i systemet. Jag föreslår att man börjar med chefer som skulle kunna få stöd för bättre och effektivare arbetssätt bland sin medarbetare om de hade bättre förståelse för hur de skulle kunna hantera ärenden och dokument i systemet. Ett flertal utnyttjade möjligheter att använda Platina har hittats i förstudien.

Många av medarbetarna använder sina personliga e-postkonton för kommunikation med medborgarna trots att man skapat ett antal funktions brevlådor. Exempelvis [kommunen@bollebygd.se](mailto:kommunen@bollebygd.se). Detta beteende leder till omfattande problem. Då kommunikationen inte är öppen för andra medarbetare inom kommunen samt att ärenden som hanteras på detta sätt inte kommer att hanteras vid sjukdom, semester eller annan frånvaro. Förstudiens rekommendation är att kommunen införskaffar ett systemstöd för denna hantering. Ett så kallat kundtjänstsystem. Detta system skulle vara kommungemensamt och användas av samtliga kundtjänster i kommunen. Systemet bör ha en koppling mot Platina så att ärenden kan eskaleras på ett enkelt sätt. Skulle kommunen senare välja att sammanföra de personer som nu arbetar med kundtjänst på flera ställen i verksamheten till en enhet på det sätt som många andra kommuner redan gör kan samma systemstöd användas.

- **Möjligheter att integrera Edp Vision, Future med Platina.**

Det är möjligt att koppla EDP:s system mot Platina genom att utnyttja EDP:s API för detta. En exakt kostnad beräkning kan först lämnas efter att en mindre teknisk förstudie genomförs. En kvalificerad gissning är att det rör sig om en kostnad runt 300 000 beroende på den slutgiltiga lösningen. Samhällsbyggnadsförvaltningen skulle få omfattande fördelar av en sådan koppling eftersom förvaltningen är hårt ansatt av den befolkningsökning som pågår i kommunen. Lösningen skulle förbättra arbetsmiljön genom att man skulle slippa det dubbelarbete som idag sker när ett ärende ska tas upp för beslut i nämnden. För att kommunens nämndshantering ska fungera krävs det att all information finns i Platina det



Denna punkt har inte berörts av de intervjuade personerna. Erfarenheten från andra organisationer är att man får betydande vinster i att arbeta med dokument i Platina istället för att som nu i filytor på gemensamma servrar. Vinsterna kommer att öka med användandet. Det är enklare att hitta dokument i Platina eftersom de kommer att bli sökbara något som mer eller mindre är omöjligt i vanliga gemensamma filytor på grund av det antal dokument det normalt rör sig om.

## **Övrigt**

### **Kundtjänst**

Det har med tydlighet framgått under mina intervjuer att det finns ett behov för ett gemensamt systemstöd för kundtjänst. Jag har tittat på två vanligaste systemen som används av Svenska kommuner. Flexite och Artvise. Min rekommendation är att kommunen köper in Artvise kundtjänst. Rekommendationen bygger på ett flertal punkter som redovisas i förstudien.

Kostnader för en implementation av Artvise Kundtjänst:

**Licenskostnad:** 71 000 kr per år

**Årskostnad supportavtal:** 14 200 kr per år

Systemstödet kräver mycket lite tid för konfiguration och implementering då det levereras med ett färdigt tänk för hur man arbetar effektivt med kundtjänst.

**konsultstöd för implementering** tillkommer med ca: 150 000 kr.



## NULÄGESANALYS

För att skapa en bild av var Bollebygd står har förstudien genomfört följande aktiviteter

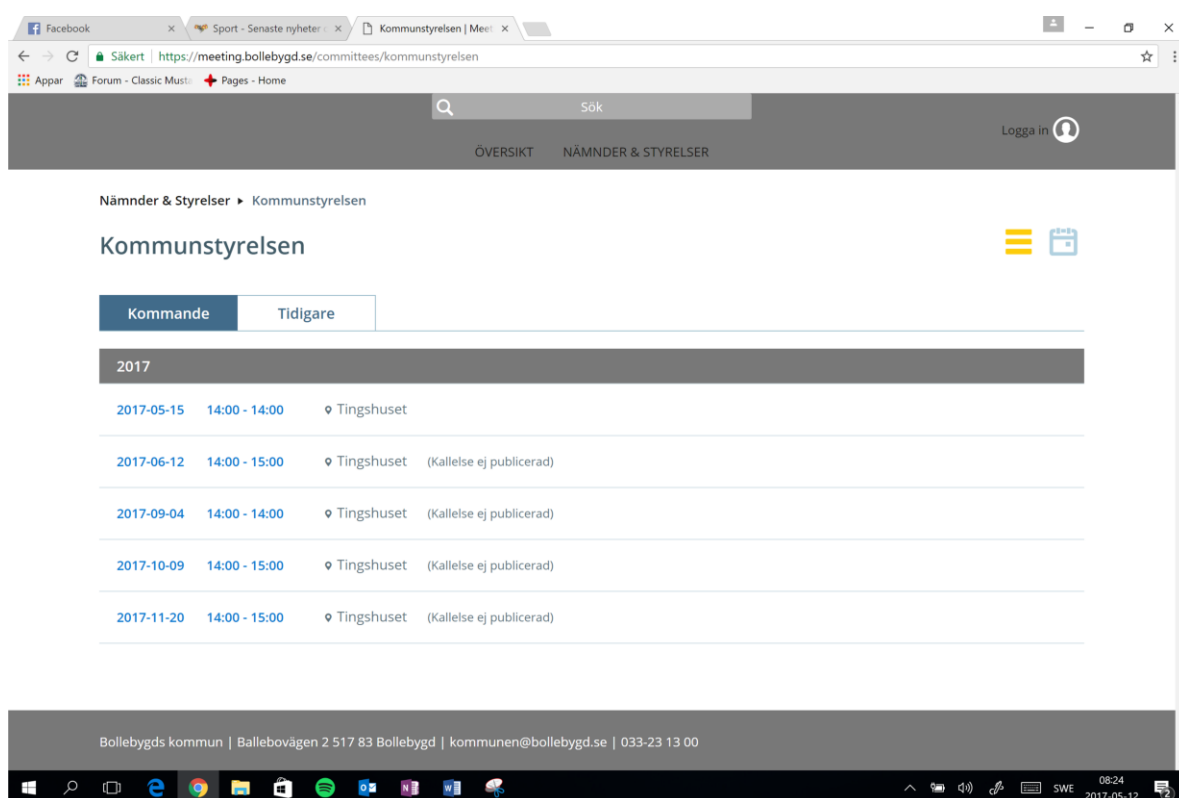
- Genomläsning av Bollbygds IT- Strategi
- Översiktlig analys av Kommunens Webbplats
- 3 - Diskussioner med representanter från följande centrala verksamheter och leverantörer
  - Administrativa enheten
  - Samhällsbyggnadsförvaltningen
  - Bildnings och omsorgsförvaltning
  - Kommunens kommunikatör och webbansvarige
  - IT-rådet
  - Representanter från EDP (Systemleverantör för specialsystem för vatten och avfall, miljö, bygg)
  - Representanter från Formpipe (Systemleverantör Platina)
  - Representanter för systemleverantörer av kundtjänst system (Artwise och Flexite)
  - Insamlande av data rörande ärende och informations mängder från e-post system och telefonväxel
  - Data insamlat av verksamheten under förstudien

# RESULTAT AV NULÄGESANALYSEN

## Allmänt om Informationshantering i Bollebygds kommun

### 4.1.1 Nämndsprocessen

4.1.1 Precis som hos alla kommuner hanteras ett stort antal ärenden dagligen. Dessa ärenden inkommer på många olika sätt till kommunen. Telefon, e-post, besök, brev och i vissa fall e-tjänster. Samtliga förvaltningar använder ärende och dokumenthanteringssystemet Platina för att hantera de ärenden som ska beslutas i olika nämnder. Denna process verkar fungera bra och hela processen hanteras i stort sett elektroniskt. Resultatet av detta är att minimalt med papper flödar i kommunen och att kommunens nämndarbete är transparent mot medborgarna genom en e-tjänst som tydligt visar information om möten inklusive kallelser och mötesprotokoll på ett bra och tydligt sätt. Se bild nedan



The screenshot shows a web browser window displaying the meeting schedule for the Bollebygds kommun. The page is titled 'Kommunstyrelsen' and has a search bar and a 'Logga in' button. Below the title, there are tabs for 'Kommande' (selected) and 'Tidigare'. A table lists meetings for the year 2017:

2017			
2017-05-15	14:00 - 14:00	◊ Tingshuset	
2017-06-12	14:00 - 15:00	◊ Tingshuset	(Kallelse ej publicerad)
2017-09-04	14:00 - 14:00	◊ Tingshuset	(Kallelse ej publicerad)
2017-10-09	14:00 - 15:00	◊ Tingshuset	(Kallelse ej publicerad)
2017-11-20	14:00 - 15:00	◊ Tingshuset	(Kallelse ej publicerad)

At the bottom of the page, there is contact information: 'Bollebygds kommun | Ballebovägen 2 517 83 Bollebygd | kommunen@bollebygd.se | 033-23 13 00'. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screenshot.

### 4.1.2 E-post

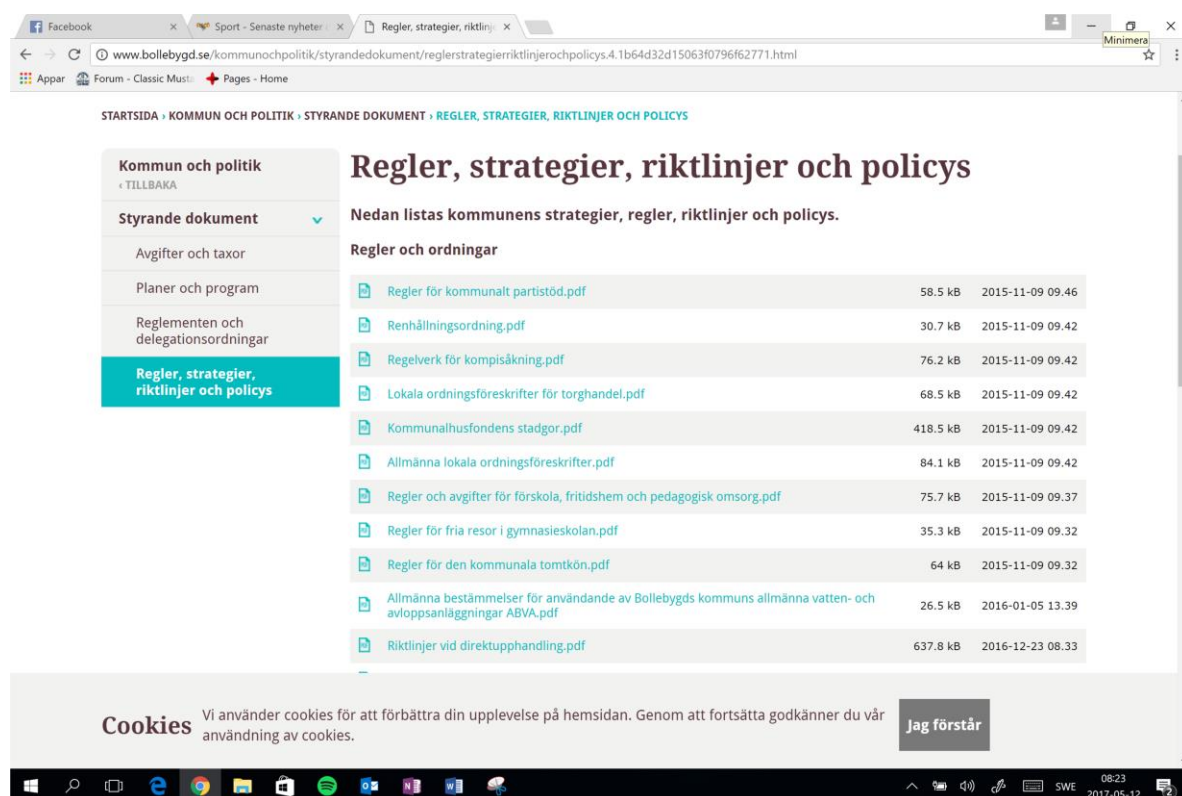
Man har påbörjat att införa funktionsbrevlådor för att kunna hantera inkommande ärenden till olika enheter inom kommunen men det är fortfarande vanligt förekommande att kontaktuppgifter till enskilda handläggare visas på kommunens web. Detta gör att ärenden hanteras över e-post direkt mot enskilda handläggare i kommunen. Denna hantering leder till betydande risker för att dessa handläggare får en ohälsosam arbetsmiljö då de får e-post till deras privata inkorgar dygnet runt alla dagar om året. Flera personer har redogjort för att de hanterar arbetsrelaterad e-post under helger och semestrar, då ingen annan har möjlighet att se till att dessa ärenden hanteras eftersom de ligger i de privata inkorgarna. Vid en kontroll visar det sig att den funktionsbrevlåda som mottager mest inkommande e-post är [kommunen@bollebygd.se](mailto:kommunen@bollebygd.se) dock kommer den adressen först på plats elva när det gäller inkommande post. Det finns tio enskilda personer på kommunen

som var och en mottar betydligt högre antal mail. Ärenden som inkommer via e-post har generellt bristfällig hantering gällande diarieföring och annan uppföljning.

### 4.1.3 Dokumenthantering

De dokument som ingår i nämndsprocessen hanteras korrekt och med gott stöd i Platina. Dock saknas stöd i flera andra processer där man med enkla medel skulle kunna uppnå betydande förbättringar med hjälp av kommunens ärendehanteringssystem Platina. De tydligaste exemplen på detta är främst Projekthantering och Hantering av styrande dokument. Dessa hanteras idag på vanliga fil-tytor vilket ger betydande risker och onödig administration vid Publicering på webbplatser och Diarieföring.

Exempel från kommunens webbsida runt publicering av styrande dokument



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.bollebygd.se/kommunochpolitik/styrandedokument/reglerstrategierriktlinjerochpolicys.4.1b64d32d15063f0796f62771.html](http://www.bollebygd.se/kommunochpolitik/styrandedokument/reglerstrategierriktlinjerochpolicys.4.1b64d32d15063f0796f62771.html). The page title is 'Regler, strategier, riktlinjer och policys'. The main content area lists several documents under the heading 'Regler och ordningar'. A table summarizes the documents:

Document Name	Size	Date
Regler för kommunalt partistöd.pdf	58.5 kB	2015-11-09 09.46
Renhållningsordning.pdf	30.7 kB	2015-11-09 09.42
Regelverk för kompisäkning.pdf	76.2 kB	2015-11-09 09.42
Lokala ordningsföreskrifter för torghandel.pdf	68.5 kB	2015-11-09 09.42
Kommunalhusfondens stadgor.pdf	418.5 kB	2015-11-09 09.42
Allmänna lokala ordningsföreskrifter.pdf	84.1 kB	2015-11-09 09.42
Regler och avgifter för förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg.pdf	75.7 kB	2015-11-09 09.37
Regler för fria resor i gymnasieskolan.pdf	35.3 kB	2015-11-09 09.32
Regler för den kommunala tomtkön.pdf	64 kB	2015-11-09 09.32
Allmänna bestämmelser för användande av Bollebygds kommuns allmänna vatten- och avloppsanläggningar ABVA.pdf	26.5 kB	2016-01-05 13.39
Riktlinjer vid direktupphandling.pdf	637.8 kB	2016-12-23 08.33

- 4.2 Att hantera de dokument som ska visas på sättet ovan kräver mycket god disciplin när rutiner ska uppdateras. Platina har fullt stöd för att hantera detta på ett smidigt och säkert sätt.

## Rekommendationer för den allmänna informationshanteringen

### 4.2.1 Nämndsprocessen

Trots att nämndsprocessen fungerar bra när väl informationen hamnat i Platina finns det på flera förvaltningar önskemål om att förenkla hanteringen att föra över information från de enskilda verksamhetssystemen till Platina. Idag sker ett inte obetydligt dubbelarbete för att föra över dokumentation till Platina från de olika verksamhetssystemen inom kommunen. Särskilt tydligt är detta hos samhällsbyggnadsförvaltningen där en koppling mellan deras system från EDP och Platina skulle underlätta arbetet betydligt samtidigt som det generellt skulle bli enklare att följa ett ärende över tid. Detta behandlas särskilt i en senare del av denna rapport.

#### **4.2.2 e-post**

Det är olämpligt av flera anledningar att så stor del av kommunens ärenden hanteras över enskilda medarbetares e-post.

1. Stora delar av ärenden diarieförs inte (strider mot svensk lagstiftning)
2. Det går inte att få tillförlitlig statistik på det arbete som faktiskt utförs.
3. Arbetssättet upplevs endast effektivt för att man åsidosätter de regelverk som finns för hur information ska hanteras. Den är inte effektiv långsiktig då det inte är troligt att informationen omhändertas på ett sätt som långsiktigt går att följa. Information i enskilda medarbetares e-postlådor brukar försvinna om medarbetaren slutar.
4. Det går inte för enskilda medborgare att se skillnad på myndigheten och enskilda medarbetare. det bör vara klart att det är kommunen som beslutat inte enskilda medarbetare.
5. Man kan inte fördela arbetet på de olika avdelningarna på ett effektivt sätt
6. Enskilda medarbetare kan inte få en ostörd samman hållen ledighet vilket kan leda till ohälsa.

Mitt förslag är att man snarast ersätter enskilda medarbetares e-post adresser mot funktionsbrevlådor. Dessa funktions brevlådor kan därefter kopplas direkt till Platina eller till ett eventuellt kommande Kundtjänstsystem. Fördelarna med detta är att samtliga uppräknade problem ovan skulle försvinna helt och ersättas med en betydligt mer effektiv hantering där arbetet med denna typ av ärenden skulle tydliggöras och effektiva rutiner runt hanteringen skulle kunna införas. Medarbetarna skulle kunna samarbeta på ett mycket effektivare sätt och ärenden skulle kunna fördelas till köer i olika förvaltningar och avdelningar. Det ingår funktionalitet för att koppla e-post direkt in i ert generella ärendehanteringssystem Platina och det är relativt enkelt att sätta upp. Dock kommer troligen personalen att behöva utbildas då det framkom under intervjuerna att kunskapsnivån inom platina är låg. Många användare känner inte till de funktioner som tillkommit i systemet sedan den senaste uppdatering . förmodligen skulle det vara bättre att ta hand om inkommande e-post i ett kundtjänstsystem eller i en kombination beroende på vilka adresser e-posten skickas till.

## E-TJÄNSTER

5 Generellt kan man indela e-tjänster i flera logiska kategorier beroende på komplexitet. Spannet på komplexitet i tjänsterna är mycket stort. Vissa enklare tjänster ger medborgarna möjlighet att fylla i ett enkelt formulär på kommunens webbplats. Datat som samlas in från formuläret skickas från sidan som en e-post till någon handläggare eller registrator på kommunen som därefter registrerar e-posten som en inkommen handling i diariet och fördelar ut ärendet till rätt person. Avancerade tjänster kräver oftast en inloggning. Inloggningen kan ske på olika sätt, mobilt bank ID börjar bli vanligt förekommande eftersom det nått hög spridning i befolkningen.

De avancerade e-tjänsterna kan ge medborgarna förifyllt information på formulär som ska användas och oftast tillåter de att man kan följa sitt ärende via en "Mina Sidor funktionalitet". De stora vinsterna ligger dock i att kommunikationen kan effektiviseras genom att det som skickas in registreras i rätt system utan att någon handläggare behöver göra några insatser. I vissa fall kan systemen hantera hela handläggningen av enklare förfrågningar helt automatiskt utan att någon fysisk person behöver vara inblandad.

Valet av hur mycket automation som ska finnas styrs normalt av ärendemängden. I mindre kommuner är det inte ekonomiskt försvarbart att bygga tjänster på samma sätt som i stora kommuner, dock är det nästan alltid lönsamt att låta medborgarna göra ansökningar via formulär istället för att arbeta med blanketter då det är lättare att säkerställa att man får in rätt information via formulär. Det finns ett flertal färdiga lösningar för att hantera detta på marknaden så kallade e-tjänsteplattformar en beskrivning av dessa kommer senare i denna rapport.

### 5.1 E-tjänster på Bollebygds kommun

Kommunen har idag ingen sammanhållen hantering a e-tjänster och detta resulterar i att man på hemsidan inte har samlat de e-tjänster som faktiskt finns färdiga på ett och samma ställe. På första sidan finns en avdelning som heter E-tjänster och blanketter, här finns länkar till ett flertal sidor där man kan läsa om hur man går tillväga för att ansöka om olika tillstånd och liknande tjänster. Det finns ett flertal saker att påpeka på denna hantering.

Så som det presenteras på sidan luras besökarna att tro att de kan göra olika ansökningar direkt via den sida som länkas in. Dock leder era länkar ofta till sidor som förklarar hur man ansöker de olika loven och på dessa sidor ges det tillgång till PDF blanketter som kunderna kan fylla i och skriva ut. (se bilder nedan) Det är inte troligt att medborgare anser att det är en e-tjänst att det finns möjlighet att ladda hem en blankett som ska fyllas i och skrivas ut även om det givetvis ger en del fördelar .

Evenemang	E-tjänster & blanketter	Mest populära sidor
	<b>Här har vi samlat våra mest efterfrågade E-tjänster och blanketter.</b>	Ansökan om eller uppsägning av modersmålsundervisning >
	Ansökan om bygglov och andra lov >	Ansökan om ledighet för elev >
	Ansökan om grävstillstånd >	Ansökan om eller uppsägning av plats i förskola/fritidshem >
	Servisanmälan, begäran om anslutning till kommunalt vatten och avlopp >	Ansökan om parkeringstillstånd >
	Ansökan om att anlägga enskilt avlopp >	Ansökan om skolskjuts och skolresor >
	Ansökan om ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd >	Ansökan om lotteritillstånd >
	Ansökan om färdtjänst >	Ansökan om föreningsstöd >

Bollebygds kommun  
517 83 Bollebygd  
kommunen@bollebygd.se  
033 - 23 13 00

**Ansökan avser**

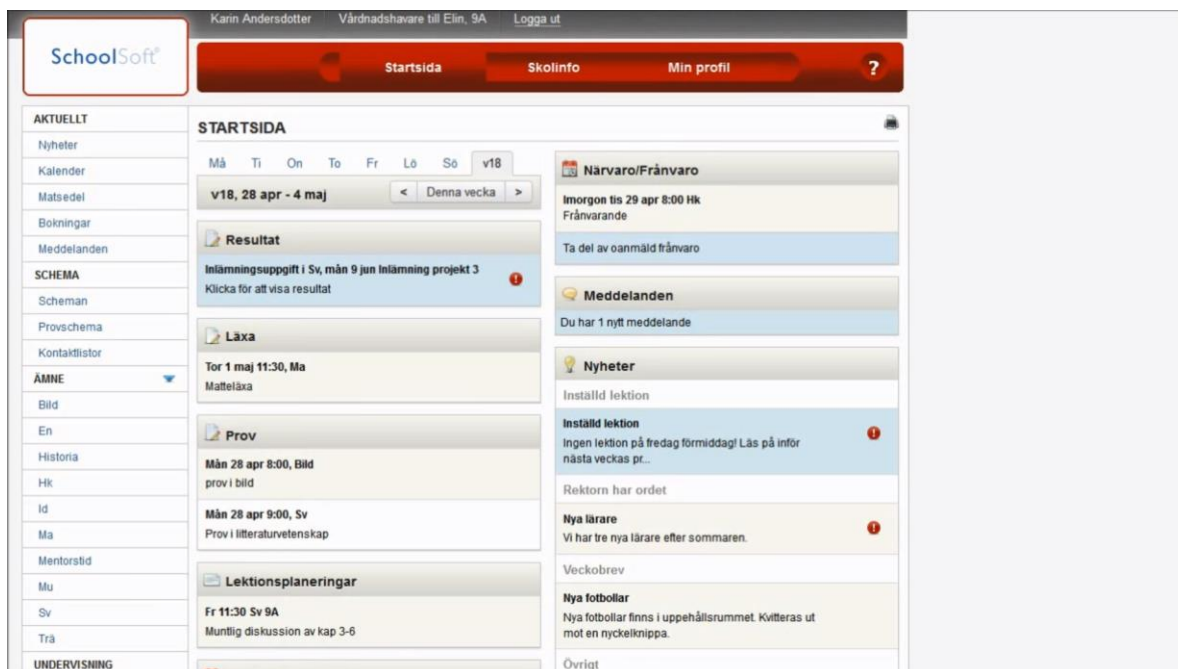
<input type="checkbox"/> Bygglov	<input type="checkbox"/> Marklov	<input type="checkbox"/> Rivningslov
<input type="checkbox"/> Tidsbegränsat bygglov högst fem år (t o m datum)	<input type="checkbox"/> Ändring/Förnyelse av bygglov (dnr)	
<input type="checkbox"/> Bygglov där förhandsbesked lämnats (datum)	<input type="checkbox"/> Villkorsbesked har lämnats (dnr)	
<input type="checkbox"/> Periodiskt begränsat bygglov (fr o m – t o m datum)		

**Fastighet och sökande**

Fastighetsbeteckning		Fastighetens adress	
Sökanden: Förnamn		Efternamn	Personnummer / org. nr.
Utdelningsadress (gata, box etc)		Telefon dagtid	Telefon kvällstid
Postnummer	Postort	E-postadress	

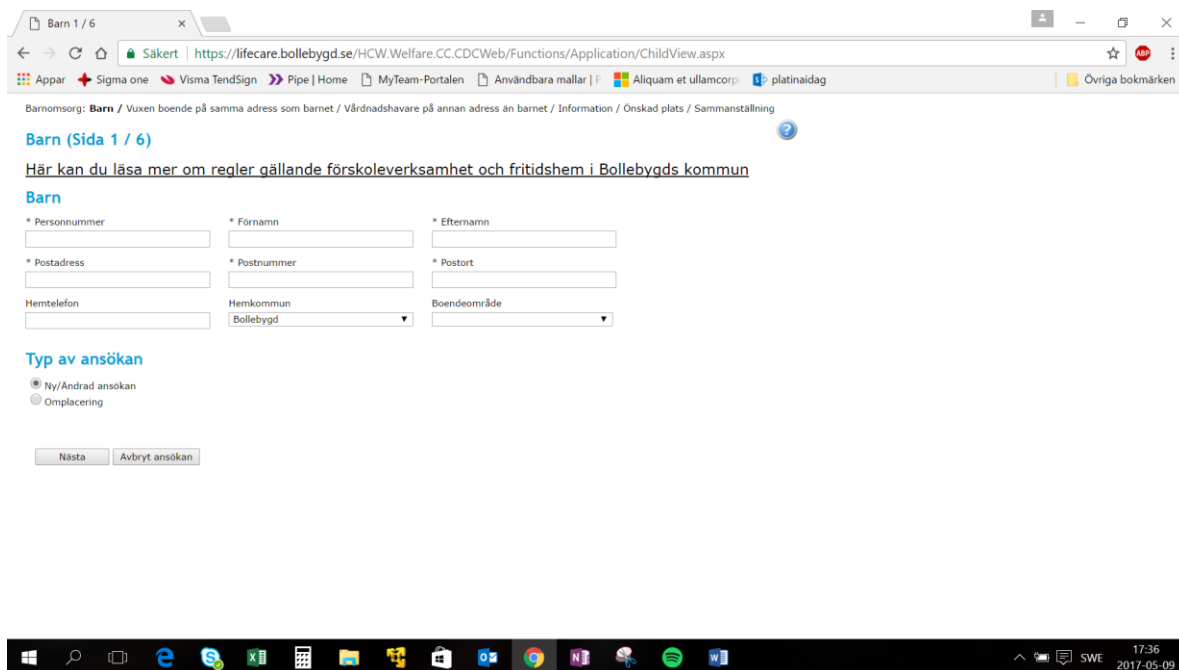
Exempel på blankett

Efter att diskuterat med verksamheten har det visat sig att det finns ett flertal e-tjänster där man kan logga in och utföra olika tjänster. En sådan e-tjänst är exempelvis Schoolsoft där föräldrar och elever får tillgång till ett flertal tjänster och därmed enklare kan följa skolarbetet löpande.



The screenshot shows the SchoolSoft web application interface. At the top, there is a navigation bar with the SchoolSoft logo and user information (Karin Andersdotter, Vårdnadshavare till Elin, 9A, Logga ut). Below the navigation bar are three main tabs: Startsida, Skolinfo, and Min profil. A sidebar on the left contains a menu with categories like AKTUELLT, SCHEMA, ÄMNE, and UNDERVISNING. The main content area is titled 'STARTSIDA' and features a calendar for the week of April 18 to May 4. Below the calendar are several information blocks: 'Resultat' (Inlämningsuppgift i Sv, mån 9 jun Inlämning projekt 3), 'Läxa' (Tor 1 maj 11:30, Ma Matteläxa), 'Prov' (Mån 28 apr 8:00, Bild prov i bild; Mån 28 apr 9:00, Sv Prov i litteraturvetenskap), and 'Lektionsplaneringar' (Fr 11:30 Sv 9A Muntlig diskussion av kap 3-6). On the right side, there are blocks for 'Närvaro/Frånvaro' (Imorgon tis 29 apr 8:00 Hk Frånvarande), 'Meddelanden' (Du har 1 nytt meddelande), 'Nyheter' (Inställd lektion, Ingen lektion på fredag förmiddag!, Nya lärare), and 'Övrigt' (Nya fotbollar).

Ett annat exempel är de e-tjänster som Barn och omsorgsförvaltningen har publicerat för ansökan om barn omsorg och förändring av barnomsorg. Bild nedan.



Barnomsorg: Barn / Vuxen boende på samma adress som barnet / Vårdnadshavare på annan adress än barnet / Information / Önskad plats / Sammanställning

Barn (Sida 1 / 6)

Här kan du läsa mer om regler gällande förskoleverksamhet och fritidshem i Bollebygds kommun

**Barn**

\* Personnummer  \* Förnamn  \* Efternamn

\* Postadress  \* Postnummer  \* Postort

Hemtelefon  Hemkommun  Boendeområde

**Typ av ansökan**

Ny/Andrad ansökan

Omplacering

Medarbetarna från Bildning och omsorgsförvaltningen menar att man sparar in minst en halvtids tjänst på att införa e-tjänsterna och de gav uttryck för att skulle vilja ha ytterligare tjänster inom en snar framtid. Detta skulle medföra att de skulle kunna frigöra mer tid och minska administrationen runt sina ärenden

Bildning och omsorgsförvaltningens e-tjänster är ett bra exempel på de vinster man får när man inför stöd för att digitalisera sina processer, hela vägen från webformulär till de verksamhetssystem man använder. Trots att man är mycket nöjd med tjänsterna och de vinster de ger framgår det att man också fått ett nytt bekymmer som kommer med den nya tekniken. Hanteringen av användaruppgifter och lösenord. Medarbetarna uppger att de skulle kunna minska samtalen till förvaltningen med ca 70% om man inte behövde hantera lösenords problematik och vikariehanteringen.

I den genomlysning som skett inom denna förstudie har jag noterat en del övergripande utmaningar som ligger till grund för mina rekommendationer i kommande kapitel

1. Det saknas en gemensam bild inom kommunen av vad en e-tjänst är och vilken/vilka nyttor som ska åstadkommas och vilka pengar som kan sparas långsiktigt
2. Det saknas samordning av e-tjänsterna gällande utseende och hantering av inloggningar mm. Detta kan innebära att kommunen uppfattas som ostrukturerad och att det blir svårt att hantera kunder på ett effektivt sätt. Flera förvaltningar ligger i startgroparna för att köpa in lösningar utan att kontrollera hur de kan fungera tillsammans med övriga lösningar. Varje förvaltning anser deras uppdrag och de behov de har går före helheten. Detta synsätt leder långsiktigt till ökade kostnader och en svårhanterlig IT-miljö.
3. Det saknas en plats där samtliga tjänster och blanketter visas. Användarna måste leta runt på kommunens sida. Det innebär att man utgår från att alla förstår hur en

kommun fungerar och är uppbyggd och att kunderna därför vet var de ska hitta sina tjänster som ligger på olika platser i strukturen.

## Rekommendationer e-tjänster

### 5.2.1 E-tjänsteplattformar

Det är min fasta övertygelse att kommunen skulle tjäna på att publicera sina blanketter och e-tjänster samordnat på ett ställe så att det skulle bli tydligare för medborgarna att hitta det de söker. Det finns färdiga system för detta så kallade e-tjänsteplattformar. Med dessa kan man lägga upp tjänsterna så att användarna kan välja om man vill se de olika tjänsterna i en alfabetisk lista med korta förklaringar där man tydligt visar vilka tjänster som har webformulär och vilka som kräver att man laddar hem en blankett. Ett annat alternativ är att låta användarna välja själv som i exemplet från Höganäs nedan

The screenshot shows a web interface for e-services. On the left, there are filters for 'Grupper' (Anställda: 3, Elever: 4, Entreprenörer och konsulter till Höganäs kommun: 2, Föreningar: 9, Företagare: 14, Förtroendevalda: 3, Invånare: 26, Vårdnadshavare: 6) and 'Kategorier' (Bygga och bo: 4, El och fiber: 5, Felanmälan: 1). The main area shows a list of services sorted by 'A-Ö'. Each service entry includes an icon, a title, a 'Till tjänsten' button, and icons for document, user, and information.

Service	Icon	Document	User	Info	Action
Anmälan om eldstad	🔥	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten
Anmälan om matförgiftning	☑️	📄		ℹ️	Till tjänsten
Anmälan om vatten- och avloppsinstallation	🚰	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten
Anmälan till modersmålsundervisning	🎓	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten
Ansökan om ersättning förtroendevalda	👤	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten
Ansökan om föreningsbidrag	👤	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten
Avloppsinventering	🚰	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten
Avsägelse uppdrag som förtroendevald	📄	📄	👤	ℹ️	Till tjänsten

I Klippan publicerar man både formulär och blanketter så att kunderna själva kan välja det sätt de önskar att jobba.

#### Barnomsorg/fritidshem

	E-tjänst	Blankett	Mer info
Ansökan om barnomsorg på obekvämt arbetstid "Nattis"	<a href="#">E-tjänst</a>	<a href="#">Pdf</a>	

#### Tillsyn fristående förskola/fritidshem

	E-tjänst	Blankett
Tillsyn fristående förskola och fritidshem		<a href="#">Pdf</a> (pdf, 1.6 MB) (pdf, 1.6 MB)

#### Grundskola

	E-tjänst	Blankett	Mer info
Ledighetsansökan för elev		<a href="#">Pdf</a> (pdf, 1.1 MB)	<a href="#">Info</a>
Modersmålsundervisning	<a href="#">E-tjänst</a>	<a href="#">Pdf</a>	<a href="#">Info</a>
Inflyttning - ansökan om plats i grundskola		<a href="#">Pdf</a>	Skickas till önskad ny skola
Utflyttning - uppsägning av plats i grundskola		<a href="#">Pdf</a> (pdf, 1.5 MB)	Skickas till avlämnande skola

Både Höganäs och Klippans kommun använder e-tjänsteplattform för att kunna hålla ihop sina tjänster på det sätt som visas ovan. En e-tjänsteplattform är ett färdigt system man kan köpa in från flera leverantörer. Systemen levereras ofta med ett stort antal färdiga e-tjänster för olika



kommunala ärenden. Affärsmodellen skiljer sig mellan leverantörerna. Vissa leverantörer vill ta betalt per tjänst medan andra tar en högre ingångskostnad men levererar med alla e-tjänster att använda fritt. I stort skulle man kunna beskriva funktionaliteten i punktform på följande sätt:

- En plattform för att på ett samlat sätt hantera e-tjänster och blanketter
- Färdiga funktioner för kontohantering och betalningar via Bank ID och andra lösningar
- Många färdiga formulär
- Färdiga integrationer mot vissa ärendehanteringssystem
- Funktioner för att samla olika typer av e-tjänster levererade av andra special systemleverantörer exempelvis EDP eller Procapita
- Möjligheter att skapa och publicera egna formulär

Många kommuner har redan köpt och börjat samordna sina e-tjänster i denna typ av plattform det är särskilt intressant för mindre kommuner att använda denna typ av plattform eftersom man snabbt får igång en digital hantering av många olika tjänster utan att behöva lägga mycket tid på att specificera innehållet eller ta höga kostnader för utveckling. De formulär som denna typ av system hanterar passar främst för ärenden med få ansökningar då de oftast inte är kopplade mot bakomliggande verksamhetssystem. Givetvis kan man koppla formulär från dessa system mot verksamhetssystem men i de flesta fall är detta inte lönsamt då det tillkommer kostnader för utveckling och analys. Min rekommendation är att man köper en plattform som är byggd på en teknologi som passar in i er övriga IT-miljö (.NET och Microsoft teknik) detta är viktigt för att ni långsiktigt ska kunna förvalta lösningen. Lösningen bör även innehålla färdiga tjänster så ni kan använda direkt. Jag tror att det kommer att ta för mycket tid om ni själva ska skapa nya formulär för alla tjänster särskilt i ljuset av att de flesta jag intervjuat påpekat att de har en mycket hög arbetsbelastning.

Det finns ett tiotal leverantörer av plattformar alla hävdar att de är marknadsledande nedan beskrivs några alternativ som kan vara aktuella för bollebyggs kommun.

### **Öppen e-plattform**

Open ePlatform. <http://www.oeplatform.org/> är en komplett e-tjänsteplattform helt i öppen källkod, fri att använda för vem som helst! Helt gratis. Den är framtagen i ett Vinnova projekt i ett samarbete mellan Härnösand, Kramfors, Sundsvall, Timrå och Örnsköldsviks kommun som släppt systemet för nedladdning helt fritt på internet. Systemet innehåller de viktigaste funktionerna såsom möjlighet att skapa och publicera formulär, federerad inloggning (inloggning mot flera system samtidigt), mina sidor och till och med ett internt ärendehanteringssystem för att hantera ärenden direkt i systemet utan att skicka dem vidare till andra system. Systemet fungerar över alla plattformar såsom mobiltelefoner och andra enheter.

#### **Fördelar:**

- Gratis
- mobila gränssnitt
- Enkelt och lättillgängligt

- Används av flera kommuner i Bollebygds storlek
- Funktioner för Federerad inloggning

#### **Nackdelar**

- Annan teknisk plattform än den Bollebygd har idag
- Inga färdiga tjänster (som beskrivs på deras sida)
- Inga garantier från leverantörer om systemets långsiktiga förvaltning
- Tekniskt krävande

**Kostnader:** Systemet kan laddas ned kostnadsfritt från öppen e-plattformssida. Kostnaderna för drift och implementation går dock inte att uppskatta inom ramen för denna upphandling.

#### **Borås och Sjuhäradsbygdens inköpta lösning Selfpoint**

Selfpoint Sverige AB [www.selfpoint.se](http://www.selfpoint.se) är ett programvaruföretag baserat i Malmö. Bolaget bildades för att skapa en plattform som underlättar skapandet och administrationen av digitala självtjänster. Bolaget har på reellt kort tid fått många kunder och växer starkt på den svenska marknaden. Övriga kommuner i Sjuhäradsbygden kommer att använda plattformen för att hantera sina e-tjänster.

#### **Systemet innehåller följande Funktioner:**

- Formulärbyggare
- Stöd för mobila enheter
- Connector för säker och enkel inloggning med flera alternativ exempelvis facebook active directory och Bank-ID
- Stöd för integrationer via egen integrationsmotor
- Statistik och diagram

#### **Fördelar:**

- Molntjänst inga installationer
- mobila gränssnitt
- Enkelt och lättillgängligt
- Används av flera kommuner i Bollebygds storlek
- Säkerhetsmodul med färdiga plug-ins mot security providers (e-legitimation, mobilt bankid).

#### **Nackdelar**

- Få färdiga tjänster
- Liten leverantör
- Tekniskt krävande
- Inga färdiga integrationer mot Platina och kundtjänstsystem

- Mycket internt arbete för att få igång tjänsterna

**Kostnader:** Vid implementering ingår för varje kommun 8 st e-tjänster som Selfpoint bygger och publicerar i respektive portal. Det ingår inga integrationer till dessa e-tjänster mot andra system. För dessa e-tjänster ingår följande: Uppskapande av digitalt formulär och eventuell en koppling av en enklare process (tex godkänn/ej godkänn) till de digitala formulären.

Årskostnad: 27 000 kronor

Implementeringskostnad: 94 500 kronor för åtta enklare e-tjänster och tillhörande portal och Konfiguration och integration till Navet och Bank ID.

### **Artvise e tjänsteplattform**

Artvise e-tjänster <http://www.artvise.se/e-tjanst/> levereras av Artvise AB. Artvise har specialiserat sig på e-tjänster och kundtjänstlösningar för kommuner. De har ett stort antal kommuner som kunder och har dominerat marknaden för denna typ av lösningar de senaste åren genom att vinna merparten av de upphandlingar som gjorts inom området. Systemet innehåller följande funktioner:

- Komplet e-tjänsteplattform med administrations- och designverktyg för att bygga valfria e-tjänster.
- Tillgång färdiga e-tjänster från central e-tjänstekatalog (över 200st för komunal sektor).
- Färdiga integrationer med verksamhets- och ärendehanteringssystem (Platina, Artvise Kundtjänst, etc.).
- Koppling mot betalväxel (DIBS).
- Snabbarbetat, en ny e-tjänst skapas på några få minuter.
- Säkerhetsmodul med färdiga plug-in mot security providers (e-legitimation, mobilt bankid).
- Levereras med färdigt ramverk för presentation i befintlig webbplats.
- Medborgar- och kundportal (Min profil, Mina ärenden, Sparade e-tjänster och Co-signing).

### **Fördelar:**

- Samma tekniska plattform som Bollebygds övriga system
- mobila gränssnitt
- Enkelt och lättillgängligt
- Används av flera kommuner i Bollebygds storlek
- Många färdiga e-tjänster som kan användas direkt
- Färdiga koppling ar mot Platina och Kundtjänst
- Säkerhetsmodul med färdiga plug-in mot security providers (e-legitimation, mobilt bankid).

- Lite internt arbete för att få igång ett stort antal tjänster

#### **Nackdelar**

- Liten Leverantör
- Arbete krävs för att få gränssnittet tilltalade och anpassat till Bollebygds utseende

**Kostnader:** Licenser för Artvise e-tjänsteplattform kostar 90 000kr per år, fritt nyttjande inkluderande all funktionalitet och tillgång till samtliga färdiga formulär ca 180 stk. Priset inkluderar inte installation och konfigurering, men erfarenhetsmässigt så handlar det om ca 60-80 timmar ca 80 000 kr.

#### **5.2.2 Rekommendation för val av e-tjänsteplattform**

Jag rekommenderar Bollebygds kommun att välja **Artvise plattform**. Systemet levererar det mest kompletta antalet färdiga e-tjänster och har färdiga kopplingar mot Platina vilket gör att ni kommer slippa tidskrävande dubbelregistrering.

Årskostnaden för systemet är visserligen något högre än **Selfpoint** men selfpoint erbjuder endast ett begränsat antal tjänster och kommer att kräva betydligt mer arbete för att få igång ytterligare tjänster- systemet saknar dessutom koppling mot Platina. Detta gör att Selfpoints lösning långsiktigt kommer att få väsentligt högre kostnader.

**Öppen e-plattform** tror jag är för krävande både tekniskt och arbetsmässigt för att få igång tjänsterna. Något som även märks på det lilla antalet tjänster som publicerats av de ingående kommunerna.

#### **5.2.3 Specifika Ärendehanteringar och E-tjänster från systemleverantörer**

En specificerad fråga för denna förstudie var att till titta på möjligheter att bygga identifierade e-tjänster för behov inom Samhällsbyggnadsförvaltningen och om det fanns möjlighet att hantera Byggärenden i Platina då det idag saknas verktyg för t.ex. bygglovshanteringen.

Min uppfattning är att det inte är hantera bygglovsärenden i Platina. Det är visserligen teoretiskt möjligt men det kräver för stora insatser i att anpassa systemet. Jag har deltagit projekt för att anpassa Platina för detta ändamål och det har alltid slutat med att användarna inte fått en ändamålsenlig lösning. Bygglovs hantering är en komplicerad ärendetyp som kräver mycket stöd i form av specifika funktioner, exempelvis funktioner för att hantera hur man tar in godkännanden från grannar och andra liknande krav. Det är fullt möjligt att bygga dessa funktioner mot Platina men dyrt, mycket dyrt. Det finns flera leverantörer som levererar färdiga system för att hantera denna typ av ärenden. Dessa leverantörer har förfinat sina system under många år för att de ska ge maximalt stöd i de aktuella processerna både internt och externt genom att de även levererar färdiga e-tjänster för ändamålet.

**Min rekommendation** är att köpa in ett färdigt ärendehanteringssystem från någon av de leverantörer som finns på marknaden. Exempelvis EDP som redan levererat systemen för andra ärendetyper inom Samhällsbyggnadsförvaltningen i Bollbygd. Jag avråder bestämt från att försöka att anpassa Platina för att kunna hantera detta. Jag har inte gjort några jämförelser mot olika leverantörer inom ramen för denna förstudie. Dock föreslår jag att ni när och om ni köper nytt

system ser till att få optioner på e-tjänster och kopplingar mot platina direkt i er upphandling. Dessa saker har höga kostnader när de köps som styckevaror där det inte finns någon konkurrens.

#### **5.2.4 Integration EDP Future och Platina**

Samhällsbyggnadsförvaltningen använder EDP system Future för flera omfattande ärendetyper. Systemet fungerar bra som stöd för handläggningen men saknar stöd för mötes hantering i nämnd. Denna hantering sker i Platina tillsammans med övriga nämnder såsom det beskrivits tidigare i detta dokument. Desvärre innebär detta att medarbetarna måste använda mycket tid för att flytta ärenden och handligar från Future systemet till Platina. Ett bekymmer förutom den tidsödande manuella dubbelregistreringen är att efter att ärenden flyttas till Platina går det inte längre att följa vad som händer från Future om man inte känner till att ett ärende flyttats över går det inte att hitta beslut mm.

Jag har talat med EDP om de har några färdiga integrationer vilket de tyvärr saknar runt denna process. Dock har Future ett öppet gränssnitt som är välbeskrivet vilket gör det möjligt att skapa en integration mellan systemen så att ärenden enkelt skulle kunna flyttas till platina och kunna länkas samman med future så att man skulle kunna se vad som hänt och följa ärendet.

#### **Kostnader för integration**

Det går inte att utifrån den information jag samlat för denna rapport att ge en precis kostnad men troligen hamnar kostnaden runt 300 000 kronor inklusive kostnader för EDP kopplingsgränssnitt (70 000 kronor) och skapande av en integrations specifikation som måste finnas som underlag för utvecklingen.

#### **5.2.5 e-tjänster för samhällsbyggnadsförvaltningen**

Det finns ett stort behov att minska arbetsbelastningen inom förvaltningen och det finns goda möjligheter att spara tid och utöka servicen genom att införa e-tjänster. Det finns ett färdig paket med e-tjänster från EDP som innehåller färdiga kopplingar mot Future som man skulle kunna införa mycket snabbt då de är helt färdiga.

##### **[Abonnemangshistorik för vattenmätare](#)**

Här kan du se vad som hänt på ditt abonnemang för vattenmätare.

##### **[Förbrukningshistorik för anläggning](#)**

Här kan du se din förbrukningshistorik för anläggning.

##### **[Avläsning av mätare](#)**

Här kan du registrera din aktuella mätarställning.

##### **[Min fakturahistorik](#)**

Här kan du se en översikt över din fakturahistorik.

##### **[Mina abonnemang](#)**

Här kan du se en sammanfattning av de abonnemang vi tillhandahåller dig.

##### **[Mina ansökningar](#)**

Här kan du titta på dina tidigare ansökningar.

##### **[Beställ ägarbytesblankett](#)**

Här kan du påbörja din ägarbytesansökan. Du beställer här hem en blankett med dina uppgifter ifyllda.

##### **[Schema över planerade hämtningar](#)**

Här kan du hämta ett schema som visar datum för alla hämtningstillfällen som är planerade just nu.

##### **[Kontakta kundtjänst](#)**

Här kan du reklamera saker gällande dina tjänster. Ärendet följer du sen under "Mina ärenden".

##### **[Ansökan om nytt abonnemang](#)**

Här kan du ansöka om ett nytt abonnemang till din anläggning.

##### **[Händelsehistorik](#)**

Här kan du se historik på tömningar.

##### **[Uppehåll av avfallshämtningar \(Dispens\)](#)**

Här kan du ansöka om ett tillfälligt uppehåll av dina avfallshämtningar.

##### **[Ändring av abonnemang](#)**

Här kan du ansöka om att byta tömningsfrekvens, antal behållare och/eller behållarstorlek.

---

Dessa e-tjänster till Future säljs som paket ett för VA och ett för renhållning.

Priser: VA 30 200 kronor och Renhållning 45 000 kronor + en årlig underhållskostnad om 20 %

Till dessa priser tillkommer en kostnad per kund om 1 kr/kund som en engångskostnad önskar man dessutom en inloggning via Bank-ID tillkommer ytterligare 8 400 kronor.

Om man önskar kan man istället för att köpa de färdiga tjänsterna köpa ett API (API är ett sätt för utvecklare att koppla mot systemet) mot Future för att skapa sina egna versioner av tjänsterna med eget utseende mm. Om man väljer att bara använda EDPs API för att skapa tjänsterna blir kostnaden för bara Futures API samma som ovan men det tillkommer 7700 för dokumentation och underhåll av dokumentation.

Totalt sett innebär detta att för att kunna få igång ett större antal e-tjänster inom VA och Renhållning bör man budgetera CA 150 000 för licenser och implementering.

## INFORMATIONSHANTERINGEN I BOLLEBYGD GENERELLT

6 I en modern myndighet är det viktigt att framstå som professionell och effektiv i sin myndighetsutövning, brister i administrationen blir tydliga när kraven på hur kommunikationen hanteras förändras. Det som för bara några få år sedan kändes som fiktion är nu något som kunderna förväntar sig. Förväntningen hos kommunens intressenter idag är att de ska kunna kommunicera med kommunen via ett flertal ingångar och med olika typer av kommunikationsmedel som e-post, telefon, sms och e-tjänster. Kommunen saknar idag systemstöd för att kunna hantera kommunikationen effektivt. Det finns stora skillnader i hur de olika förvaltningarna hanterar informationen och det saknas möjligheter att samarbeta över förvaltningsgränserna runt hantering av enklare förfrågningar. Vid konkreta frågor visar det sig att det finns brister i kunskapen runt funktioner i de befintliga systemen som används inom kommunen. Det system där kunskapsluckorna verkar vara störst är Platina. Kommunen skulle kunna använda systemet på ett effektivare sätt om man utbildade sin personal i systemet. Jag föreslår att man börjar med chefer som skulle kunna få stöd för bättre och effektivare arbetssätt bland sin medarbetare om de hade bättre förståelse för hur de skulle kunna hantera ärenden och dokument i systemet. Ett flertal outnyttjade möjligheter att använda Platina har hittats i förstudien. Nedan följer några exempel.

### **Möjlighet att flytta över gemensamma kataloger att hanteras inom Platina.**

6.1 Erfarenheten från andra organisationer är att man får betydande vinster i att arbeta med dokument i Platina istället för att som nu i filytor på gemensamma servrar. Vinsterna kommer att öka med användandet då man minskar antalet informations öar . Det är enklare att hitta dokument i Platina eftersom de kommer att bli sökbara något som mer eller mindre är omöjligt i vanliga gemensamma filytor på grund av det antal dokument det normalt rör sig om.

#### **6.1.1 Implementering och kostnader för gemensamma filytor i platina**

6.2 Platina innehåller all funktionalitet som krävs i sitt standardutförande det är mycket enkelt att ladda upp hela strukturer till Platina via användargränssnittet. Dock rekommenderar jag att man innan rensar de befintliga ytorna från gamla inaktuella dokument. Normalt består 80% av den information man har på filytor av information som inte längre är aktuell.

### **Projekthantering**

Det är möjligt att i platina skapa arbetsytor för Projektdokumentation. Man kan enkelt skapa projektytor som från start innehåller en filstruktur som ger ett bra stöd för att kunna hantera projekten enligt en förutbestämd projektmodell dessutom Platina har väl utvecklade funktioner för dokumenthantering som skulle ge medarbetare goda möjligheter att dela dokument på ett kontrollerat sätt utan att behöva distribuera kopior av dokument via e-post och dokumenten indexeras så att det går att hitta dokument och projekt via Platina sökmotor. Arbetar man med projektdokumentationen i Platina är det dessutom enkelt att diarieföra dokumenten och se till att man följer de regler som finns för hur registreringen av dokument ska hanteras i Svenska myndigheter.

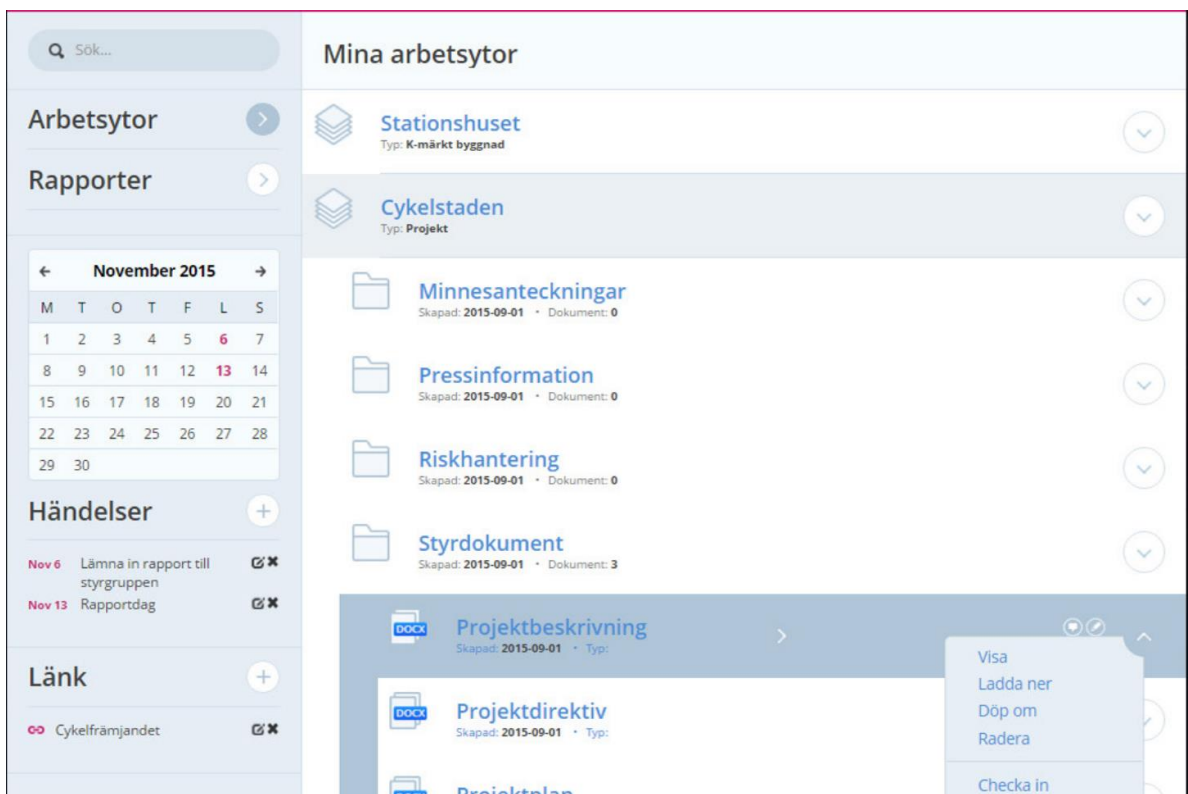
Det finns en tilläggs modul från Formpipe som gör att man kan arbeta med externa parter via ett mobilt gränssnitt. Samarbetsportalen.

I samarbetsportalen ingår följande funktioner

Ladda upp, skapa och dela dokument via samarbetsytan/projektytan.

- Checka in/ut och hantera dokument.
- Sekretess för PUL-klassad information
- Användarvänlig sökfunktion
- Skapa rapporter för exempelvis deltagarnas aktivitet, antal dokument som inkommit i ett projekt.
- Skriva ut flera filer som en gemensam PDF.
- Projektgemensam länksamling samt en gemensam kalender.

Alla förändringar som görs i portalen görs direkt mot Platina, det sker alltså ingen mellanlagring.



Bilden ovan visar gränssnittet för samarbetsportalen. Allt speglas i platina och användarna kan fritt välja det gränssnitt som passar dem bäst

### 6.2.1 Implementering och kostnader för Platina Samarbetsportal

6.3

Samarbetsportalen kräver mycket lite arbete för implementering. Produkten är klar att använda efter installation och gränssnittet är självförklarande och kräver inga utbildningsinsatser.

Kostnaden för modulen är 190 000 kronor och 18% årligen i underhållskostnad

#### Hantering av Styrande dokument och publicering på webbplats.

Platina innehåller som standard funktioner för att hantera Sytande dokument enligt ISO standard och kan med fördel användas för att säkerställa att rutiner och policys hanteras på ett korrekt sätt. Sigma har utvecklat en modul för att enkelt publicera dokument på en webbplats. Platina WEB Publisher



Platina WEB Publisher är en modul som på ett enkelt sätt möjliggör publicering av dokument i Platina på ert Intranät eller Internet. En användare kan då läsa dokument som finns i Platinas dokumentarkiv utan att behöva logga in i Platina.

## Publicering av dokument

Enkel publicering på Intranät eller Internet av dokument som är lagrade i Platina. Arbetsytor skapas upp i Platinas administrationsgränssnitt och där styrs även vilka användare som får publicera dokument. En arbetsyta kan skyddas med ett lösenord för att begränsa tillgången till de publicerade dokumenten.

## Publicering

Dokumentkortet i Platina har en flik för Web publicering. Där anges i vilken extern arbetsyta dokument ska publiceras och vilka metadata som ska publiceras. Dokumenten publiceras via ett enkelt knapptryck. När dokumenten uppdateras visas det uppdaterade dokumentet automatiskt på arbetsytan.

The screenshot shows the 'Webbpublicering' tab in the Platina administration interface. It includes a 'Publicera dokument' section with a dropdown menu set to 'Intranät'. Below this is the 'Information arbetsyta' section with the following details:

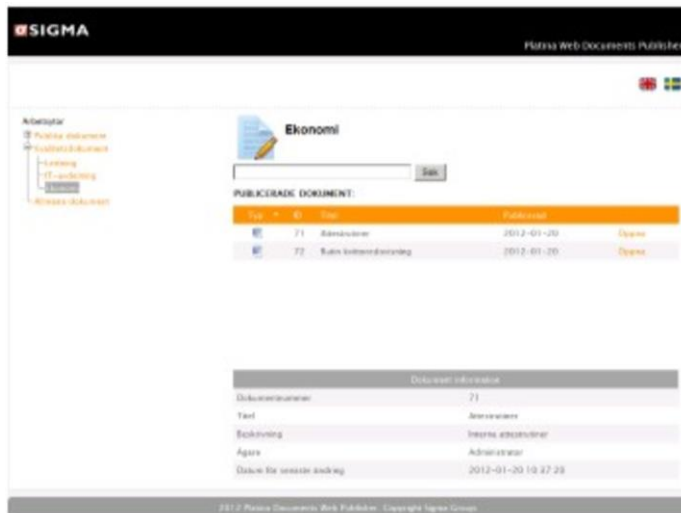
Titel:	Publik dokument
Bestyrning:	
Skapad:	No
Publiceringsdatum:	1/9/2013
Uppdateringsdatum:	22/5/2016
Är aktiv:	Active
Publicering av dokumentinformation:	Allowed

Below the information is the 'Publicerad dokumentinformation' section, which is a table with columns for 'Namn på', 'Alias EN', 'Alias SV', and 'Värde'. The table contains the following data:

Namn på	Alias EN	Alias SV	Värde
<input checked="" type="checkbox"/> Identifier	Document number	Dokumentnummer	64
<input checked="" type="checkbox"/> Titel	Title	Titel	P2P Buller - Söster Requirements
<input checked="" type="checkbox"/> Description	Description	Beskrivning	
<input type="checkbox"/> ownerPersonAlias	Owner	Ägare	Administratör
<input type="checkbox"/> ownerEmail	Owner e-mail	Ägare e-mail	
<input type="checkbox"/> approvedByPersonAlias	Approved by	Godkänd av	
<input type="checkbox"/> approvedByEmail	Approver e-mail	Godkännare e-mail	
<input type="checkbox"/> locationName	Location	Läge	Signa
<input checked="" type="checkbox"/> validTo	Valid to	Gäller till	
<input checked="" type="checkbox"/> createdByPersonAlias	Created by	Skapad av	Administratör
<input checked="" type="checkbox"/> createDate	Created date	Skapad datum	2012-01-02 11:02:06

## Externa arbetsytor

Arbetsytorna är en web sida som enkelt läggs in i ett befintligt Intranät/Internet portal. På sidan visas vilka arbetsytor med dess katalogstruktur som finns tillgängliga. Användaren kan navigera i katalogstrukturen och både öppna dokumenten och se metadata som är publicerade.



### 6.3.1 Implementering och kostnader för Platina webbpublischer

Implementeringen av webbpublischer är mycket enkel systemet fungerar direkt efter installation, dock är det vanligt att kunderna önskar anpassa färger och utseende efter sin egen webbdesign vilket förstås kan ta någon dag i anspråk.

Kostnaden för modulen är 45 000 Kronor

### Registerhantering i Platina

- 6.4 Man kan enkelt från platinas administrationsgränssnitt skapa nya registerkort i Platina och koppla dokument och ärenden till dessa register. Det har framkommit behov av flera olika typer av register under de intervjuer som gjort inom förstudien exempelvis: Fordons register och Nyckel register.

## KUNDTJÄNST

7 Det finns flera kundtjänstfunktioner i Bollebygds kommun. Kundtjänsterna drivs av de enskilda förvaltningarna och det sker inget samarbete mellan de olika enheterna. Det är mycket svårt att kvantifiera arbetet som görs i de olika kundtjänsterna då det inte finns något systemstöd där det förs några anteckningar eller finns stöd för hanteringen. Många av medarbetarna använder sina personliga e-post konton för kommunikation med medborgarna trots att man skapat ett antal funktions brevlådor. Exempelvis [kommunen@bollebygd.se](mailto:kommunen@bollebygd.se). Detta beteende leder till omfattande problem. Då kommunikationen inte är öppen för andra medarbetare inom kommunen samt att ärenden som hanteras på detta sätt inte kommer att hanteras vid sjukdom, semester eller annan frånvaro. Förstudiens rekommendation är att kommunen införskaffar ett systemstöd för denna hantering. Ett så kallat kundtjänstsystem eller kontaktcenter.

Värdet av ett kontaktcenter står i direkt relation till dess förmåga att leverera svar på de frågor som ställs.

Den grundläggande tanken med ett kontaktcenter är att flytta kompetens från specialisthandläggare, till de generalister som hanterar den första kontakten med kund, d.v.s. kontaktcentret. Genom att ge kontaktcentret förmåga att svara på frågor, optimeras användandet av verksamhetens resurser. Ett kontaktcenter som besvarar åttio procent av alla frågor direkt, avlastar verksamheten oerhört mycket, samtidigt som det ger kunden en god service. Man slipper vänta på sitt svar.

Genom att hantera kontaktcentrets verksamhet i en digitaliserad process, får man både kunskap om vilka frågor som ställs till verksamhet och mappning av inkommande frågor och svar, oavsett om dessa besvaras direkt av kontaktcentret, eller av verksamhetens specialister. Denna mappning överförs till kunskapsdatabasen, vilket gör att kontaktcentrets förmåga att svara på frågor direkt ökar med tiden.

Kunskapsdatabasen gör också att olika kunder får samma svar, oavsett vem frågan ställs till.

Genom att veta vilka frågor som kunderna ställer och vad frågorna handlar om får man en direkt kunskap om vilka brister som finns i extern information och kommunikation. Men frågorna kan även visa på brister i verksamheten, och de övriga processer och rutiner man arbetar efter.

Resultatet blir en verksamhet som ständigt förbättras och med ett "ansikte" mot kunden som både är kompetent, trevligt och förtroendeingivande.

Ett kontaktcenter eller kundtjänstsystem skulle vara kommungemensamt och användas av samtliga kundtjänster i kommunen. Systemet bör kunna ta emot ärenden från många olika håll men bör minst ha en koppling mot kommunens e-tjänsteplattform och mot Platina så att ärenden kan hanteras med minsta möjliga arbetsinsats och eskaleras på ett enkelt sätt.

Systemet skulle initialt kunna implementeras utan förändringar på befintliga organisationen. Skulle kommunen senare välja att sammanföra de personer som nu arbetar med kundtjänst på flera ställen i verksamheten till en enhet på det sätt som många andra kommuner redan gör kan samma systemstöd användas.

Som en del i förstudien har jag varit i kontakt med de två systemleverantörer som har störst marknads andelar inom kommuner i Sverige Flexite och Artvise. Båda är gjorda för att kunna

hantera den ovan beskrivna processen. nedan följer en kort beskrivning av de respektive systemen.

### **Flexite**

7.1

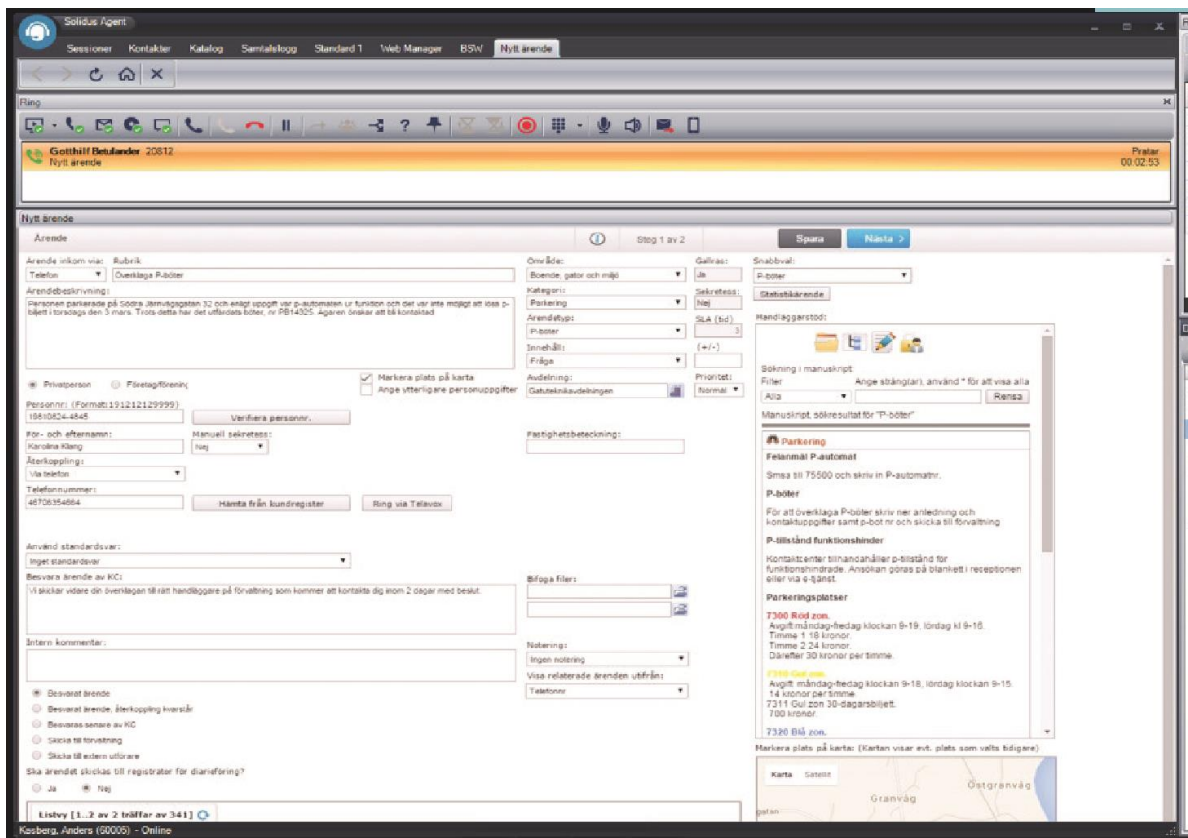
Flexite föredrar att inte kalla sitt system ett kundtjänstsystem eller kontaktcenter de vill kalla sitt system för ett BPM system. BPM Business Process Management är ett systematiskt sätt att ständigt förbättra ett företags affärsprocesser, d.v.s: Vem gör vad, när och hur. Man kan säga att BPM är en samling metoder och verktyg för att automatisera och effektivisera ett arbetsflöde samt skapa en helhetssyn. Syftet med BPM, Business Processmanagement, är att ta manuella rutiner, förbättra och omvandlar dem till digitaliserade processer, där inget faller mellan stolarna. Det innebär att Flexites vision är att kunderna ska använda deras system för att förbättra och digitalisera sina processer långsiktig. Detta synsätt gör att det är svårt att få grepp om systemets faktiska funktioner då det snarare rör sig om en verktygslåda för att kunna digitalisera processer än ett färdigt system trots att det finns färdiga gränssnitt för Kundcenter. De beskriver sitt kundcenter på följande sätt:

- En kund ringer, skickar in ett mail, sms eller brev till kontaktcentret.
- Ett ärende skapas automatiskt i flexiteBPMS eller läggs in manuellt av den som tagit emot telefonsamtalet.
- Ärendet startar igång en automatiserad process i organisationen.
- Ärendet hanteras i organisationen utifrån uppsatta regler i flexiteBPMS.
- SLA (Service Level Agreement) styr vilken tid utföraren har på sig innan återkoppling till kund ska ske.
- Ärenden som inte hanteras på utsatt tid larmas till utföraren. Uppsatta regler styr vad som sker om ärendet inte hanteras inom uppsatt tid.
- Återkoppling skickas automatiskt till kunden som lämnat ärendet via önskad kommunikationskanal.
- All kontaktdata lagras i en databas och avkodas, sorteras och rensas utifrån bl.a. sekretess- och statistikbehov.

Jag har inte kunna hitta en faktisk beskrivning av funktioner dock finns en tekniskbeskrivning som följer nedan.

- flexiteBPMS KC säkerställer att alla får tillgång till det de ska och inget annat.
- Svaresformulär och ärendekort, processverktyg, handläggning, statistik- och rapportframtagning, etc. är helt webbaserat (HTML5).
- Under avtalstid ingår uppgraderingar, uppdateringar och felrättningar.
- Direktlänk i e-post förenklar handläggningen.
- Stöd för i princip alla webbläsare inklusive smartphones och surfplattor.
- Automatisk inloggning. Allt som sker med ett ärende sparas i en logg. Loggningen gör det möjligt att se vem som gjort vad och när för varje ärende.

- Alla personer som tillför värde i företagets/organisationens process kan vara med i flexiteBPMS KC, inte bara direkt kundtjänst, utan även förvaltningar, organisationer etc., dessutom anslutna externa utförare.



Exempel på handläggary i Flexite.

### 7.1.1 Pris och implemeteringskostnader Flexite

flexiteBPMS för kundtjänst inklusive parametersatt Process och implementations projekt, (alla priser exkl moms.).

Projektkostnad: ca 250000 kr

Systemlicens: ca 8000 kr per månad, betalning ett år i förskott.

Användarlicens: ca 250 kr per samtidigt inloggad användare och månad, betalning ett år i förskott.

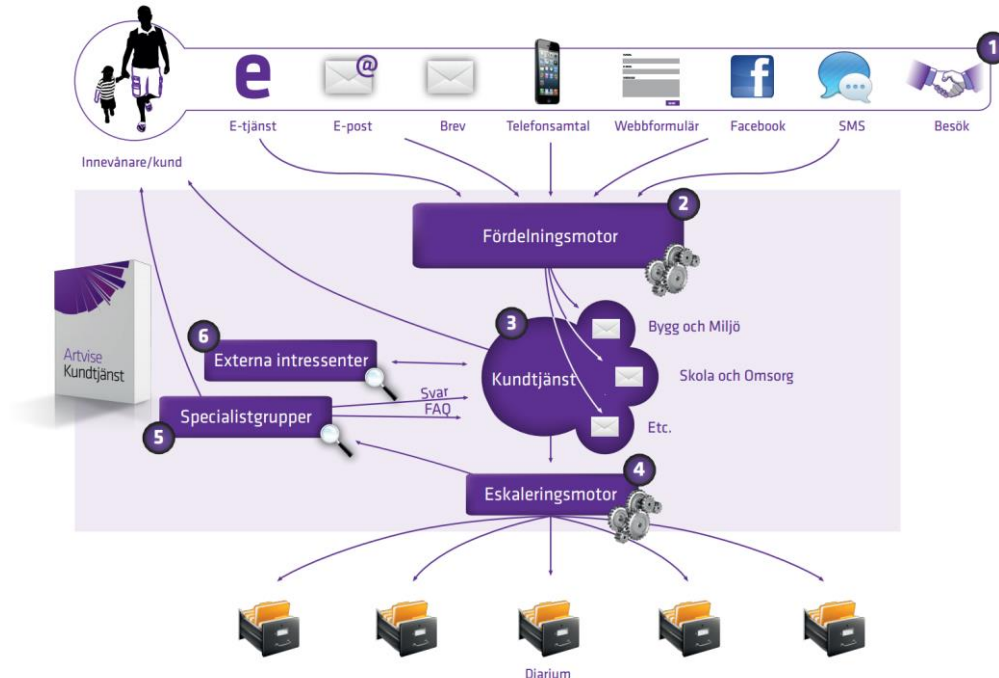
Exempel, möjligheten att 20 samtidigt inloggade användare på kommunen, dvs både i kundtjänst och på förvaltningar kostar då 13000 per månad.

OBS! Denna abonnemangsform och kostnadsförslag kan ersättas av andra betalningsformer, funktioner kan läggas till och tas bort efter kundbehov och utefter kunden möjligheter och referensramar. Om möjligheter till direktupphandling övervägs av kommunen, önskar vi få möjlighet både specifikation och pris.

## Artise Kundtjänst

Artise Kundtjänst är den kundcenterlösning som levererats till flest Svenska kommuner de senaste åren. Systemet är utvecklat som ett stöd för kundtjänst hantering och innehåller färdiga sätt för att hantera informationsflöden oavsett vilket format de förekommer i för en kommun.

7.2



### 7.2.1 Så funkar Artise Kundtjänst

- 1 Kontaktvägar**  
Artise kundtjänst hanterar alla kanaler både för inkommande och utgående kommunikation, detta innebär t.ex att svar kan skickas genom valfri kanal oavsett hur frågan inkommit.
- 2 Fördelningsmotor**  
Tack vare den avancerade fördelningsmotorn (med stöd för fritextanalys, kategoristyrning samt rösttanalys) kan inkommen fråga automatiskt styras till rätt kompetensgrupp för snabb och effektiv handläggning.
- 3 Kundtjänst - handlägningsstöd**  
Artise kundtjänst ger handläggarna direkt tillgång till den information som behövs för att hantera kundkontakten, detta kan t.ex vara kundens fakturahistorik, ärenden i andra system, driftinformation från interna system. Utöver detta ger systemet även tillgång till en snabbåtkomlig kunskapsdatabas. Handlägningsstödet är optimerat för snabb handläggning med stöd för kortkommandon etc.
- 4 Eskaleringsmotor**  
Systemet har en eskaleringsmotor som kan eskalera/fördela ett kundtjänst ärende vidare in i rätt verksamhetssystem, specialistgrupp eller extern intressent.
- 5 Specialistgrupper**  
Systemet levereras med färdig webbportal med handlägningsstöd som kan nyttjas av övriga organisationen (förvaltningar/avdelningar), detta medför att ett kundtjänst ärende kan hanteras även av handläggare som inte nyttjar den windowsbaserade kundtjänst klienten.
- 6 Externa intressenter**  
Artise kundtjänst levereras med färdig extern webbportal där enkel handläggning och återkoppling kan utföras av externa parter (t.ex entreprenörer).

### 7.2.2 Exempel på funktioner:

Färdiga integrationer med de vanligaste förekommande dokument- och ärendehanteringssystemen. Bland annat Platina

- Färdig integration med flera växelsystem.
- Tillgängligt från mobiler och surfplattor.
- Öppna kanaler till sociala medier (Twitter, Facebook, mm).
- Användarvänligt handläggargränssnitt.

- Integrerat i "Mina sidor".
- Öppet för GIS kopplingar
- Färdig integration mot Artvise e-tjänster

### **7.2.3 Pris och implemeteringskostnader Artvise kundtjänst**

Kostnaderna för kundtjänstsystem

**Licenskostnad:** 71 000 kr per år

**Årskostnad supportavtal:** 14 200 kr per år

Systemstödet kräver mycket lite tid för konfiguration och implementering då det levereras med ett färdigt tänk för hur man arbetar effektivt med kundtjänst.

**konsultstöd för implementering** tillkommer med ca: 150 000 kr.

#### **Rekommendationer för kundtjänst**

7.3

Efter att ha talat med båda leverantörerna är det min uppfattning att Artvise system är det som bäst passar Bollebygds kommun jag baserar den åsiketen på följande.

- Artvise kundtjänst är byggt för ändamålet och har ett tydligare gränssnitt skapat för att kunna arbeta mycket snabbt. Det finns flera handläggargränssnitt för olika typer av handläggare beroende på hur användandet ser ut.
- Priset kontra funktionalitet
- Färdiga kopplingar mot Platina
- Bra stöd för e-tjänster
- Jag tror inte att Bollebygds kommun kommer att vilja arbeta med BPM och skapa skäddarsydda processer. Jag bygger det antagandet på de diskussioner som förts plus ett antagande om att man inte har personella resurser för detta.

## AVSLUTANDE KOMMENTARER

Det finns en stor potential för effektivisering av informationsprocesserna inom kommunen generellt kan man förenklat säga att behovet av systemstöd för hanteringen ser ut som följer

8

- e-tjänsteplattform, inklusive funktioner för federerad inloggning
- E-tjänster från produktleverantörer
- Kundtjänstsystem
- Samt ett antal moduler till Platina.

Systemen bör hänga samman sömlöst för att få mest ut av era investeringar därför rekommenderar jag att investera i att implementera ett stöd för kundtjänst först och därefter en e-tjänsteplattform för att slutligen implementera olika enstaka lösningar från systemleverantörer. På så sätt skulle risken för att få överlappande funktionalitet minska. Och man skulle snabbt kunna nå en högre effektivitet och servicegrad.