



ODENSE KOMMUNE

# Integration til Dokumentboks

**et element i E2012-projektet  
Odense Kommunes realisering  
af den fællesoffentlige  
digitaliseringsstrategi**



## **Vision:**

**Al skriftlig kommunikation mellem borgere/virksomheder og kommunen skal kunne foregå digitalt.**

## **Hensigten med e2012 er:**

- at give bedre service til borgere og virksomheder,**
- at effektivisere arbejdsgange internt i kommunen,**
- at spare på udgifterne til papir, kuverter og porto,**
- at understøtte en miljøvenlig forvaltning.**



ODENSE KOMMUNE

## I dag er alle kanaler åbne... ... det er god service ... men er det effektivt?



Birgitte Hjelm Paulsen 14.04.10

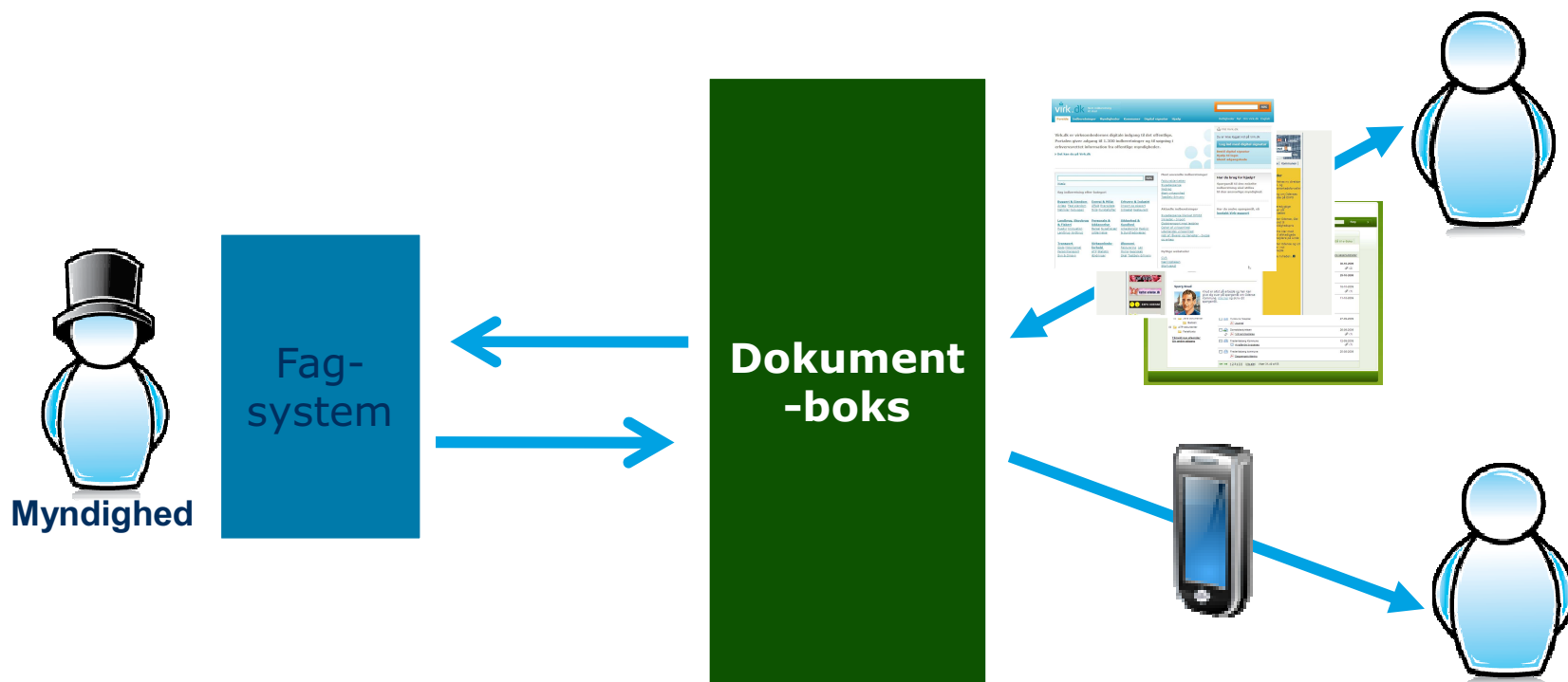


## Hvordan skal det være i fremtiden? ... og hvilken rolle kommer Dokumentboks/NemSMS til at spille?





# KVALITET TIL BORGERE/VIRKSOMHEDER OG EFFEKTIVITET I BACK-OFFICE





## TRE BØLGER

### – SKABE SYNERGI OG LÆRING

#### 1. bølge:

4 flagskibs test cases, heraf 2 med fokus på Dokumentboks

Byggesag/  
GeoEnviron

Ydelseskantoret/  
ESDH-Profile

Genoptræning/  
Rambøll Care

Tandplejen/  
TM Tandpleje

#### 2. bølge:

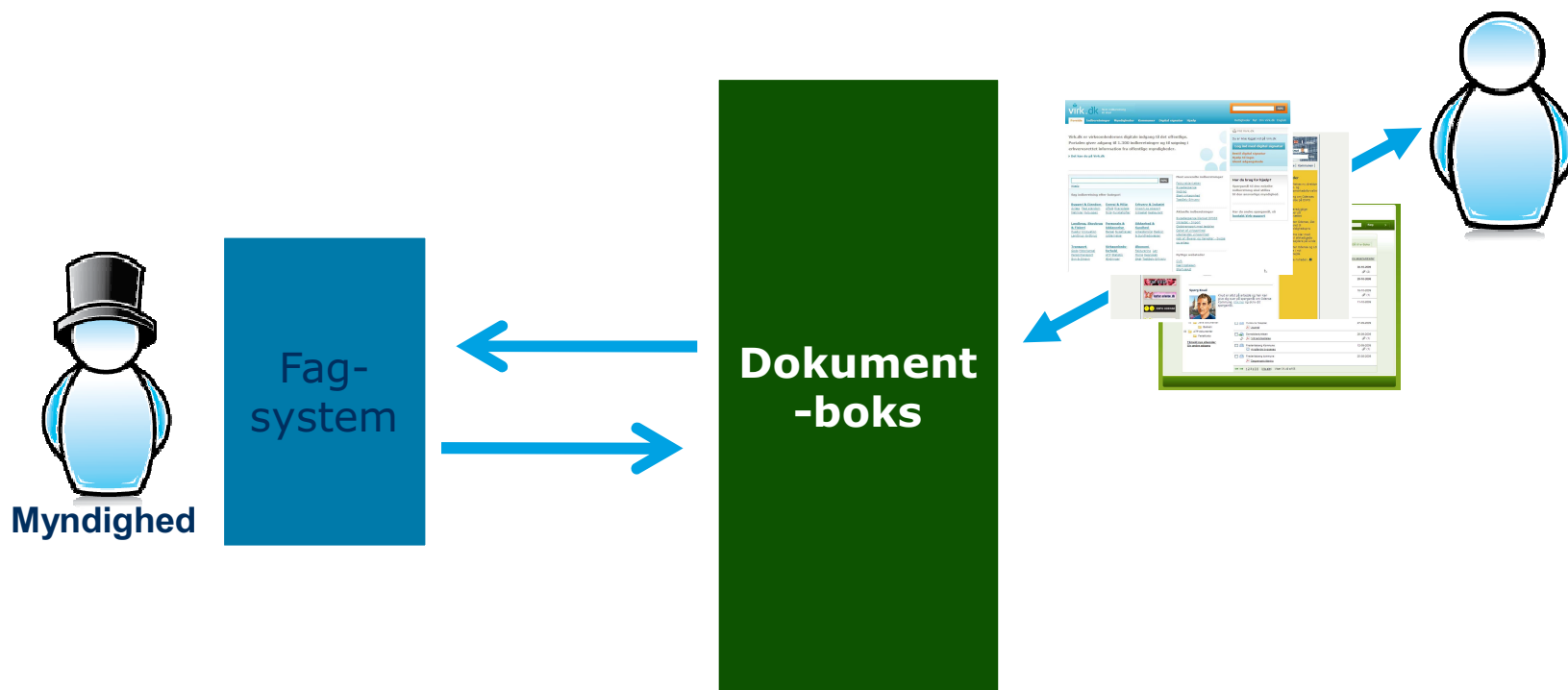
- 2-5 frontløbere + udrulning af flagskibsløsninger

#### 3. bølge:

- øvrige



# KVALITET TIL BORGERE/VIRKSOMHEDER OG EFFEKTIVITET I BACK-OFFICE





## Kommunen sender til borger/virksomhed

- Sagsbehandler sender dokumentet ved brug af CPR eller CVR.
- Sagsbehandler kan på forhånd se, om modtageren er tilmeldt Dokumentboks.
- Er modtageren tilmeldt vedhæftes ved afsendelse eventuelle metadata.
- Er borgeren/virksomheden *ikke* tilmeldt sendes til kuvertering (alternativt til lokalprint og manuel kuvertering). På de benyttede kuverter gøres der reklame for Dokumentboks.
- Det er forudbestemt, om afsendte dokumenter skal kunne besvares (sker i administrationsportalen ved oprettelse af systemer m.v.).
- Alle formater kan sendes. Men PDF vil ofte være at foretrække.
- 1 gang i timen afleverer ESDH/byggesagssystemet forsendelser til Dokumentboks.
- Sagsbehandleren får en bekræftelse på, at forsendelsen gik godt.
- Opstår der problemer med at aflevere, informeres en administrator.

Birgitte Hjelm Paulsen 14.04.10



ODENSE KOMMUNE

## Virksomhed besvarer henvendelse, vedlægger bilag og sender.

Send Gem kladde Vedhæft fil fra arkiv Vedhæft fil fra pc Tekst

**Modtager**

Til: Odense Kommune (Byggesag) [Vælg modtager](#)

Angående

SV: Svar på ansøgning

[Skrifttype] [Størrelse] **F** **k** **u** [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Farve] [Baggrund]

Kære Jytte

Hermed arbejdstegning (vedlagt).

Mvh. Axel V. Jacobsen, LøsningsArkitekterne A/S

-----Oprindelig meddelelse-----  
Fra: Odense Kommune  
Sendt: 2010-03-25 16:10  
Emne: Svar på ansøgning

Kære LøsningsArkitekter

Tak - for at behandle jeres ansøgning, skal jeg bede jer om at indsende en arbejdstegning.

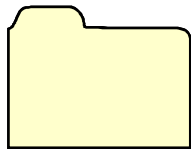
Mvh Jytte Z. Palmgreen, Byggesagsbehandler

[Annuller](#)

**Svaret ender vha. metadataene tilbage på den sag i ESDH/Byggesags-systemet, hvor den kom fra. Der sker en automatisk journalisering.**



## Borger/virksomhedsinitierede henvendelser



Obligatoriske felter

- Målgruppe- og emneorienterede mapper
- Situationsrelaterede postkasser
- Emner til forfinelse
- Obligatoriske felter til præcisering

... forbindes bagved med en stribe fagsystemer, der agerer afhentningssystem.

... betyder, at borgeren/virksomheden selv foretager en delvis præ-journalisering, så henvendelsen lander i 'forkontoret' i det rigtige hjørne af det fagsystem, hvor sagen herefter behandles af de tilknyttede sagsbehandlere.



ODENSE KOMMUNE

## ØKONOMI ...

**Besparelser, effektivisering,  
udgifter og udfordringer  
ved ibrugtagning af  
dokumentboks/NemSMS**

**Birgitte Hjelm Paulsen 14.04.10**



## Investeringer

**Tilslutning af et fag- eller ESDH-system (engangsudgift) 5.000,-**

**Projektledeelse – lokalt og kommunalt**

- planlægning,
- udvikling af integration,
- oplæring af medarbejdere,
- vejledning og kompetenceudvikling af borgere/virksomheder.

**Teknisk integration mellem fagsystem og Dokumentboks/NemSMS**

**Markedsføring overfor borgere/virksomheder**



## Driftsomkostninger

### Dokumenter

**Grundtakst: 70 øre for første Kb**

**Tillæg: 0,4 øre pr. ekstra Kb**

**Maks. pris: 6,75**

**Maks. størrelse: 10 Mb – med forbehold for ændringer**

**Eksempel:** At sende en lønseddel på 11Kb koster 70 øre i grundtakst (1 Kb) og 4 øre i tillæg (10 Kb), altså i alt 74 øre.

### Plus:

**SLA**

**Evt. supplerende licensomkostninger til ESDH eller fagsystem**



## Besparelser/effektiviseringer

**Sparer porto (typisk fra 5–12 kr. til 0,70-1,50 kr. pr. brev).**

**Sparer papir, print og kuverter.**

**Sparer *tid* brugt på print, kuvertering og scanning samt postfordeling.**

**Nedbringer tid anvendt på journalisering, vha. præ-journalisering af borgernes/virksomhedernes henvendelser samt vha. automatisk journalisering af borgernes/virksomhedernes besvarelser.**

**Større fremmøde, hvilket medfører mere effektiv udnyttelse af behandlernes tid.**

**Giver synergieffekt at være med på nationale fællesløsninger.**



ODENSE KOMMUNE

## **Bedre service**

**Samler borgerens/virksomhedens skriftlige kommunikation med det offentlige ét sted - i Dokumentboks.**

**Borgerne/virksomhederne oplever en mere effektiv sagsbehandling.**

**Birgitte Hjelm Paulsen 14.04.10**



ODENSE KOMMUNE



**Projektleder**

**Birgitte Hjelm Paulsen**

**Odense Kommune**

**[bihp@odense.dk](mailto:bihp@odense.dk)**

**[www.odense.dk/e2012](http://www.odense.dk/e2012)**