

Business casen – brændstof til den offentlige digitalisering - udfordringer og løsninger

A silhouette of a golfer in mid-swing on a golf course at sunset. The sky is filled with dramatic, dark clouds illuminated from below by the setting sun, creating a warm orange glow. A golf bag is visible next to the golfer.

1stroke
- altid en god business case

Jimmy Kevin Pedersen, Ass. Partner i 1stroke
jkg@1stroke.dk

Den offentlige sektor har fuld fart på digitaliseringen

- alle projekter er drevet af business cases

Fuld digital kommunikation:

- Digital post for borgere og virksomheder
- Digital selvbetjening for borgere og virksomheder
- Gjort obligatorisk med lov fra juni 2012. Helt unikt set i international sammenhæng

Andre initiativer:

- **Digital velfærd:** Skolebørn, patienter, ældre, arbejdsløse og studerende
- **Tættere offentlige digitalt samarbejde:** Infrastruktur, grunddata, lovgivning og styring

Mange gode og solide løftestænger for besparelser og gevinster!!



Fuld digital kommunikation

- digital post

Digital Post

- 42,4 mio breve (2014).
- 4,7 mio danskere er omfattet. 0,5 mio er fritaget
- Målsætning: 80 % af al (postal) kommunikation med det offentlige foregår via Digital Post
- Kommunerne skal årligt spare 547 mio. kr. (i 2015)
 - Porto og materialer: 266 mio. kr.
 - Nye effektive arbejdsgange: 281 mio. kr.
- Prognose: befolkningens tilslutning: 64 % i 2014 og 80% i 2015



Fuld digital kommunikation

- Digital Post - besparelser pr. brev

<i>Kr. og timer</i>	Digital Post	"Digital post" via fjernprint	Manuelle breve
Materiale og porto, digital afsendelse	1,0	5,75	6,05
Arbejdstid pr. brev	0,5	0,5	3,5
Årsværkspris	460.000	460.000	460.000
Årsværk	1624	1624	1624
Årsværkspris pr. brev	2,4	2,4	16,5
Besparelser pr. brev (kr.)	19,2	14,4	0,0

Fuld digital kommunikation - obligatorisk selvbetjening

Obligatorisk selvbetjening

Bølgeplan (2013-2016) med 4 bølger og 88 selvbetjenings løsninger:

Den kommunale business case:

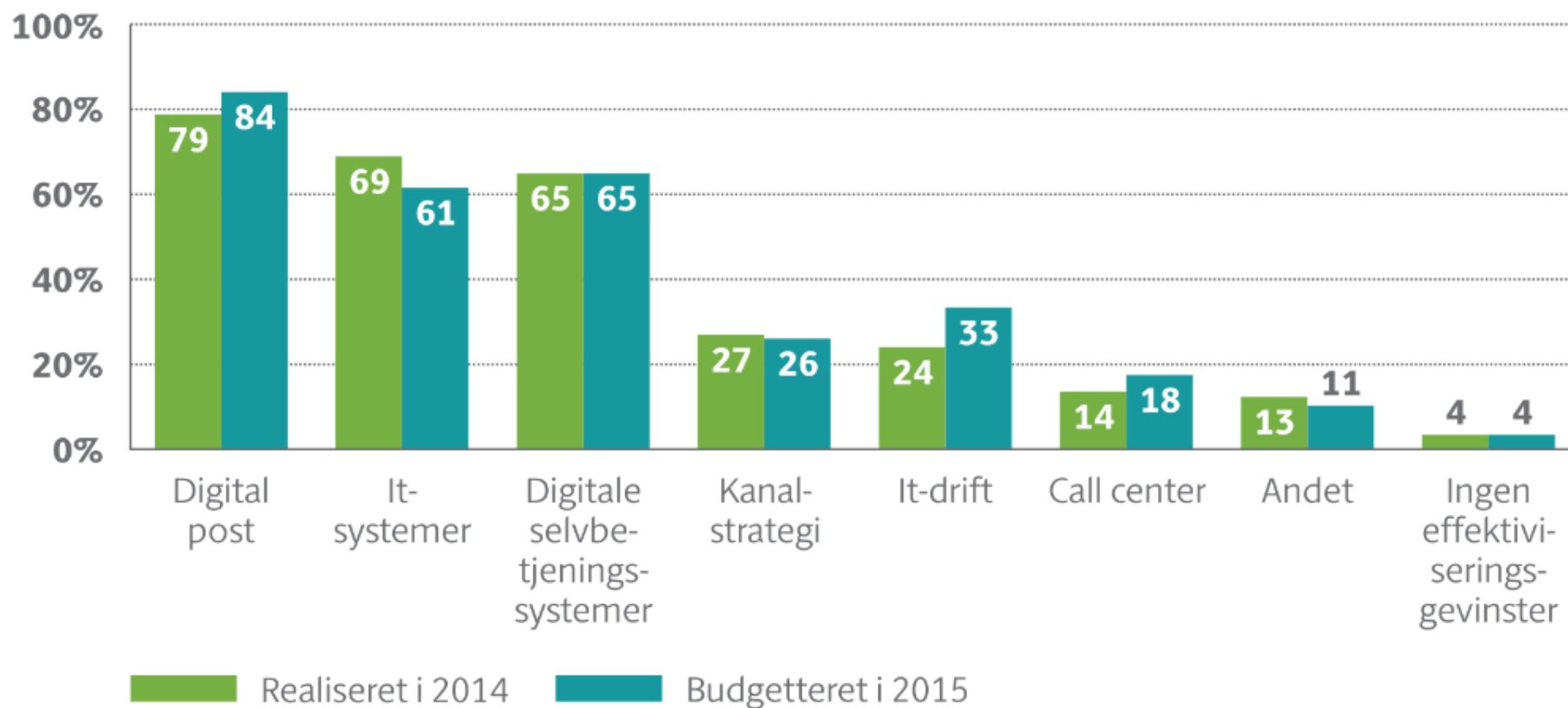
- Bølgeplanens 2 første bølger skal **årligt** give kommunerne besparelser for 41 mio kr. i 2013 og frem.
- Bølge 3 skal give 64 mio kr. i 2015 og 94 mio. kr. i 2016 og frem.
- Bølge 4 skal give 1.1 mio kr. i 2016 og 44,4 mio. kr. i 2017 og frem.

Besparelserne indgår i aftalerne om kommunernes økonomi i 2014 og 2015 – det er hvad der skal afleveres til staten!!



Kommunal fokus og forventninger

› **Figur 3. Inden for hvilke områder har kommunen realiseret eller budgetteret med effektiviseringsgevinster?**



Kommunale udfordringer med business casene

Digital Post og digital selvbetjening

Kommunerne skal "oversætte"/genberegne business casene:

- Mængden af breve og antallet af fritagne borgere
- Prisen for at sende fysiske breve og på fjernprint
- Initiale omkostninger til postløsning og grænseflader, opsætning og drift af løsning
- Tidsforskellen mellem håndtering af manuelle og digitale breve
- Besparelsen ved digital selvbetjening, tidsbesparelse og kanal valg.
- Effekten af Udbetaling Danmark, selvbetjening og digital post
- Estimere behovene for håndtering af support-kald og fysisk borgerservice
- Etablere oversættelsen mellem central og kommunal udregning og forhandlede tal!



Hvordan kan udfordringerne håndteres?

- Start med et overblik

Enabler/ værktøjer	Forandringer	Inter. benefit/ gevinst	Benefit/ hovedgevinst	Forretnings- mæssige mål
Dette angiver det værktøj og specielt deres features/ funktioner, som skal skabe og være forudsætningen for forandringen. Tekniske integrationer Uddannelse Kommunikation. Planer og strategier	Dette er forandringen, som skal ske. Ellers kan der ikke opnås en gevinst. Ændret adfærd, ændret ressourcefordeling Opkvalificering	Dette er en umiddelbar gevinst, som opnås. Dette understøtter den egentlige gevinst (hovedgevinsten). 24/7 service	Dette er hovedgevinsten – forventet gevinst Lavere pris pr. serviceydelse. Hurtigere leverancer Øget tilgængelighed	Dette er virksomhedens/ organisationens forretnings- mæssige mål: - Besparelser - Øget kvalitet - Bedre service Tidssvarende offentlig sektor

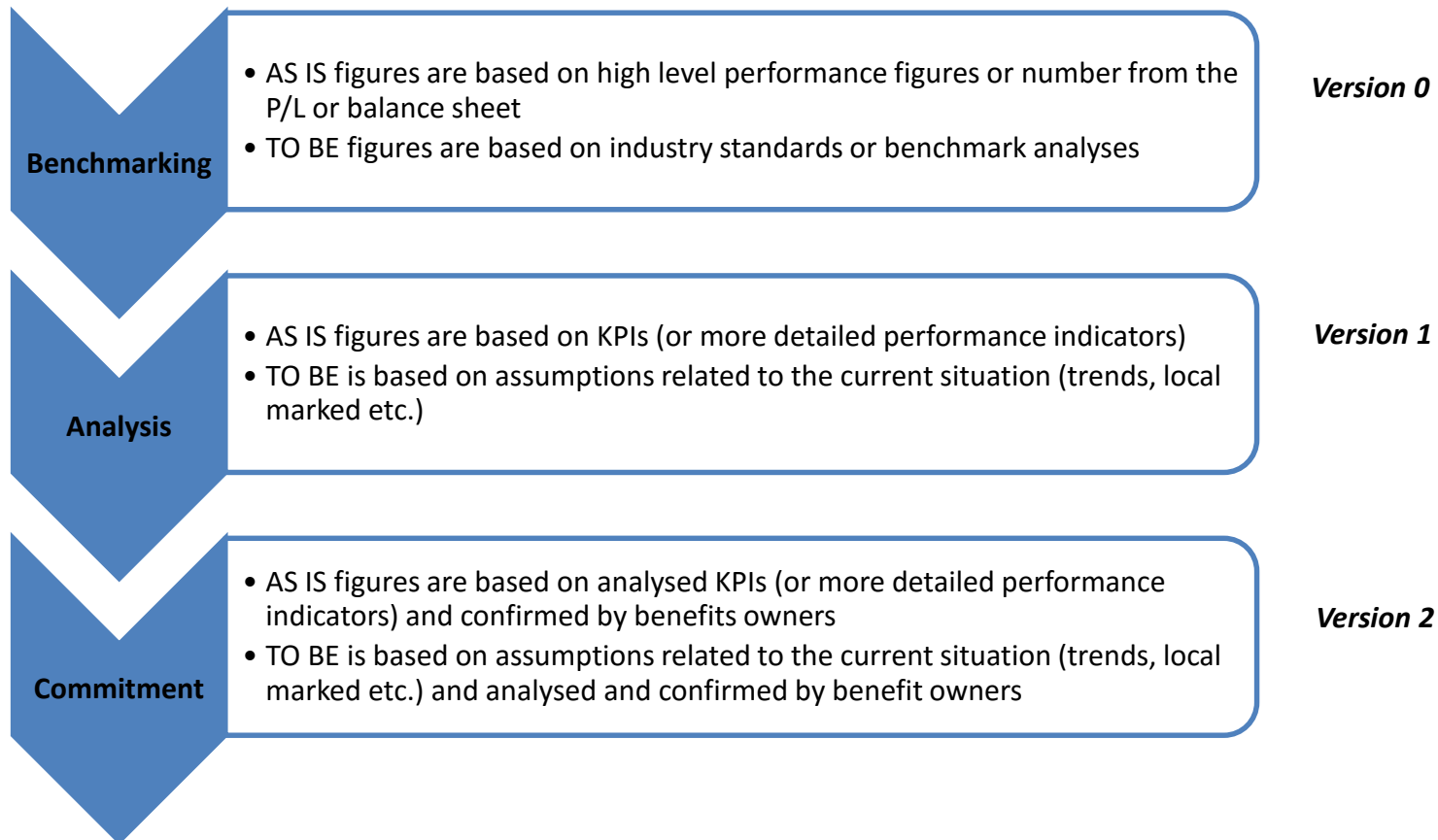
Hvordan kan udfordringerne håndteres?

- etabler gevinstoverblikket

Enabler	Change	Intermedia Benefit	Benefit	Business Objective:
Elektronisk selvbetjening	Selvbetjeningsløsninger er et obligatorisk kanalvalg. Andre kanaler anvendes i mindst muligt omfang.	Hurtigere afklaring, straksafgørelse, fleksibilitet, udvidet åbningstid og validerede data	Lønsumsbesparelser Større brugertilfredshed Bedre datakvalitet	Budgetforbedringer Tilfredse borgere Øget sikkerhed "Tidssvarende" offentlig sektor
Digital post	Borgerne, virksomheder og myndigheder skal sende "breve" med digital post i stedet for almindelig brev post	Reduktion af portoomkostninger Reduktion af papiromkostninger Reduktion i håndteringsomkostninger	Hurtig, sikker og billigere kommunikation Bedre datakvalitet	Budgetforbedringer Tilfredse borgere Øget sikkerhed "Tidssvarende" offentlig sektor

Hvordan kan udfordringerne håndteres?

- at modne en business case



At modne en business case

- få detaljeret indsigt – tag evt. servicedesign briller på



Et sammenhængene servicedesign er nødvendigt:
Borgernes og virksomhedernes behov, forudsætninger, situation
og opgaveforståelse skal ses som en samlet værdikæde

Befolkningens foretrukne måde at kommunikere på:

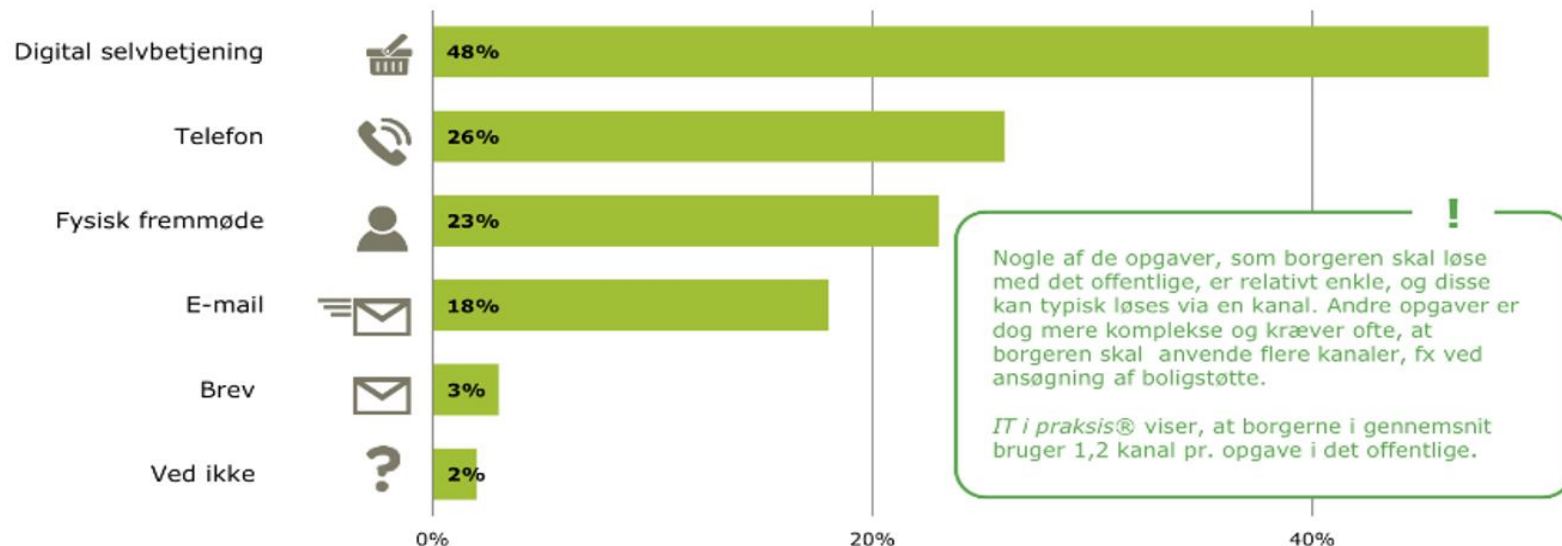
Selvbetjening:	40 %
Fysisk fremmøde:	18 %
Telefonisk:	18 %
Pr. e-mail:	16 %
Pr. brev:	7 %



IT i Praksis 2015

Borgernes veje (til kommunen) er uransagelige

BORGEREN BRUGER MERE END EN KANAL TIL KNAPE 20 PCT. AF OPGAVERNE



BORGERENS KANALVAG VED DEN SENESTE KONTAKT MED DET OFFENTLIGE (BORGERE)

Rambøll IT i Praksis 2015

Meget at gøre når business casen skal beregnes og gevinsterne høstes

Når business casene rammer den offentlige virkelighed:

AS-IS baseline og TO-BE ambitionen skal gennemarbejdes og revideres løbende i takt med at indsigten i kundeadfærd og kanalpriser bliver større. Det er ikke et "stjernekrigsprojekt"! Keep it simple og fokuser på gevinstrealiseringen



Værdikæder skal bindes sammen i et servicedesign, der tager udgangspunkt i borgernes behov og ikke forvaltningernes indretning

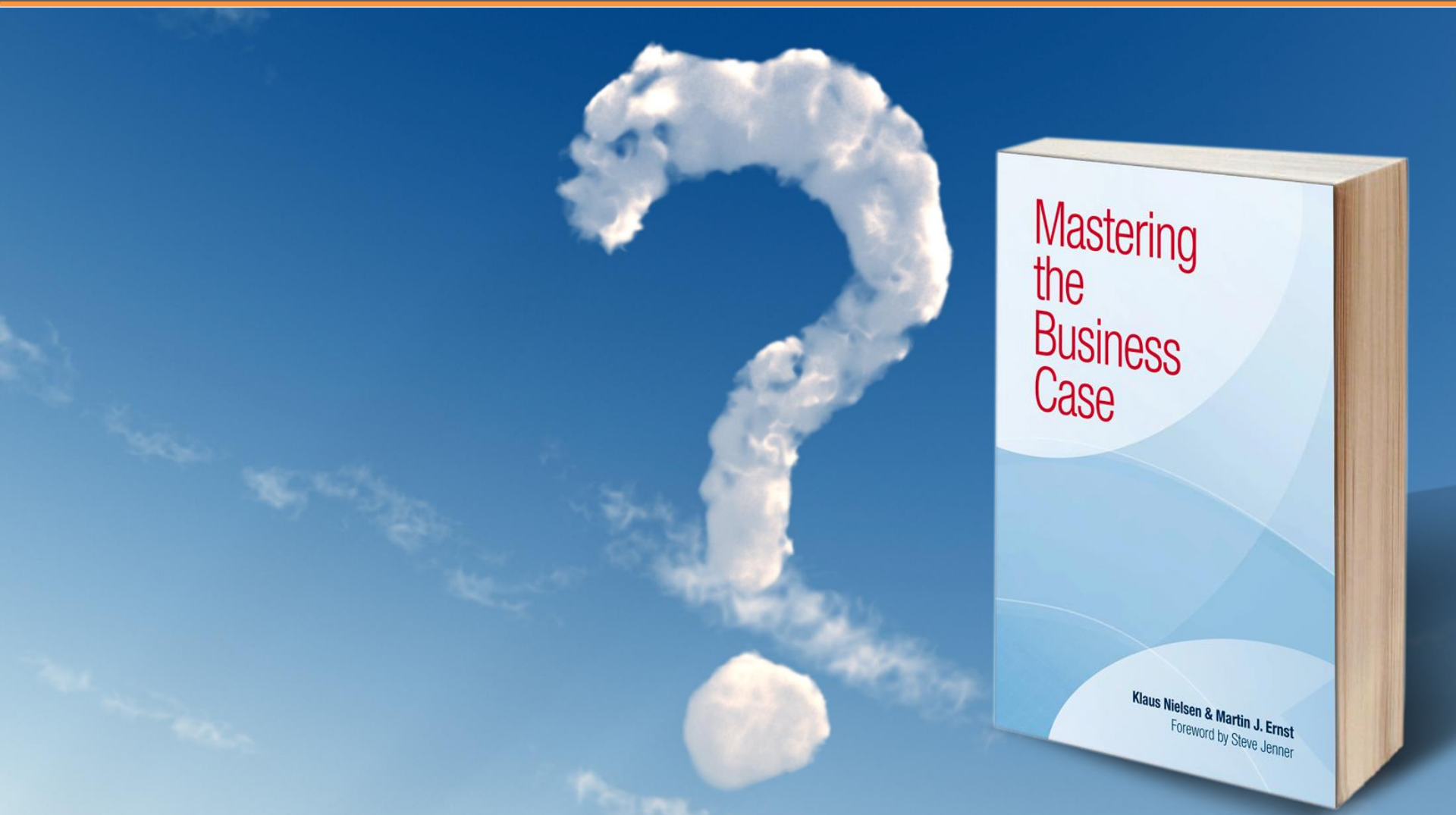
Det rette kanal miks skal findes – en balance mellem service og udgifter

Gevinst ansvar og ansvar for forandringsledelse skal forankres i topledelsen og i øverste linjeledelse og tages alvorligt – ellers sker der intet!

Teknologien skal fungere og være brugervenlig. Det kræver tæt samarbejde mellem IT og linjeledelsen – det er ikke helt trivielt!



Spørgsmål?



Lidt om mig

– Jimmy Kevin Pedersen, ass. Partner i 1stroke

Finansministeriet, Udenrigsministeriet, Københavns
Kommune, Videnskabsministeriet, IT-og
Telestyrelsen/Digitaliseringsstyrelsen og Teknologisk Institut

Ernst & Young, Fujitsu, COWI, Implement

Konsulentvirksomheden 1stroke

Ekstern Lektor på IT-Universitetet i fagene "Forretning og ledelse", "e-business og e-commerce" samt "Personlig ledelse og forandringsledelse".

Næstformand i DITs "*Udvalget for IT i den offentlige sektor*"