



Styrk borgernes brugerrejse med digital selvbetjening

Webdagen 2023

Mikkel Bjerregaard

Managing Director i Visma Local

Government:

XFlow & FirstAgenda

XFlow

Platform til digital selvbetjening

Bruges i regioner, stat,
uddannelsesinstitutioner og kommuner,
bl.a. Odense Kommune



Vi skal omkring:

- Kort om digitale selvbetjeningsløsninger
- Kontaktpunkter i borgernes brugerrejse
- Gevinster for borgerne
- Best practices for digital selvbetjening i Odense Kommune
- Serviceplatformen og andre støtteelementer



Hvad er en digital selvbetjeningsløsning?

**Online
formularer**

+

**Automatiske
workflows**

=

**Selvbetjenings-
løsning**

Hvilken data har I brug for at indsamle?

Skal der tilføjes data undervejs?

Hvem skal have adgang til den indsamlede data?

Skal der godkendes/afvises undervejs?

Skal der sendes kvitteringer?

Hvor skal data ende henne undervejs?
Og når sagen er afsluttet?

Skal den opstartes anonymt? Eller med fx MitID eller MitID Erhverv?

Byg formularer

Byg workflow

Publicér med link

Borgernes kontaktpunkter med kommunen

Fysiske kontaktpunkter

Borgerservice

Jobcentre

mm.

Digitale kontaktpunkter

Digital post

Borgerapps

Nyhedsbreve

Hjemmeside

Borger.dk

Online formularer, fx ansøgninger, indrapportering eller hørings svar

Gevinster for borgerne



Udvidet åbningstider

Læg selvbetjeningsløsninger online på jeres hjemmeside, så borgerne kan opstarte og genbesøge sager døgnet rundt.



Større datasikkerhed

Al data sendes krypteret i XFlow, og borgerne kan fx modtage kvitteringer og svar på henvendelser gennem Digital Post.



Reduceret tidsforbrug

Data fra andre systemer, fx BBR, kan hentes ind i formularen, imens borgeren udfylder. Færre indtastninger reducerer desuden risikoen for tastefejl.



Kortere sagsbehandlingstid

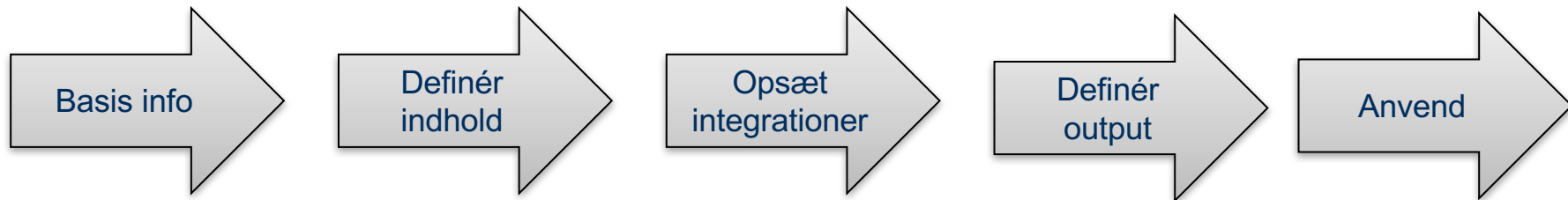
Data sendes automatisk til rette medarbejdere på rette tidspunkt. Mindre overlevering af dokumenter reducerer sagsbehandlingstiden.



Tryghed i brugerrejsen

Layout kan tilpasses, så jeres selvbetjeningsløsninger afspejler jeres design. Det skaber ensartethed på tværs af platforme.

Best practise for digitale selvbetjeningsløsninger i Odense Kommune



Formularbygger:

- Beskriver formål med Selvbetjeningsløsningen
- Anvender KLE til at opmærke Selvbetjeningsløsningen
- Definere ejerskab over Selvbetjeningsløsningen

Formularbygger:

- Genbruger eventuelle eksisterende Selvbetjeningsløsninger som "kladde"
- Sammensætter Byggeklodser og Komponenter til Formularer
- Opsætter evt. forgreninger
- Opsætter valideringer ved behov
- Opsætter obligatoriske felter
- Skiver hjælpetekster til Formularudfylder

Formularbygger:

- Opsætter login og hvilke informationer, der skal medtages i Selvbetjeningsløsningen
- Opsætter integrationer til ekstra informationer
- Opsætter Arbejdsgange

Formularbygger:

- Opsætter remindere
- Opsætter det/de steder, hvor Output skal afleveres/journaliseres
- Opsætter kvitteringen til Formularudfylder evt. med ekstra information mv.
- Opsætter hvordan data opsamlet i Selvbetjeningsløsningen skal kunne tilgås i Løsningen evt. som samle oversigter eller enkelt informationer
- Tester hele løsningen er funktionelt.

Formularbygger:

- Sætter Selvbetjeningsløsningen i drift
- Opsætter hvilke Sagsbehandler, Procesunderstøtter og Formularbygger light, som skal have adgang til Selvbetjeningsløsningen
- Udstilling af løsningen

Serviceplatformen og andre støtteelementer

Tænk 1000 løsninger, tænk inklusion, tænk governance

Støttesystemer

- STS Organisation (medarbejdere/organisation)
- STS Klassifikation (kle)
- STS Adgangsstyring
- CPR/CVR
- Digital post – (også til fagsystemer)
- Åbne API'er til fagsystemer og input i udfyldelser
- Processer med RPA før og efter
- Integrationer - fx ESDH, Løn, Økonomi, fagsystemer

Støtteelementer

- Skabeloner
 - Arbejdsgange
 - Formularer
 - Beskeder/Digitalpost
 - Oplysningspligt
- Standardtekster
- Værdilister
- Central rettighedsstyring
- Hvem har adgang til specifikke løsninger
- Hvem må hvad i et system
- Overblik – hvilke felter, integrationer, tekster bliver f.eks. brugt hvor m.m.
- Statistik
- Community

Tak for i dag

Ønsker du yderligere information om

XFlow, så tag endelig fat i

Matilde - Head of Sales

Direkte +45 8734 4451

E-mail matilde.fevre@visma.com

Tilmeld dig vores
nyhedsbrev her



Odense Kommunes kontaktoplysninger

Henriette Juul Riishøj
Projektleder

Mobil: 2030 3121
hejri@odense.dk

ODENSE KOMMUNE
Arbejdsgange og projekter
Borgmesterforvaltningen
Egeparken 2A, 7. sal
5240 Odense NØ

