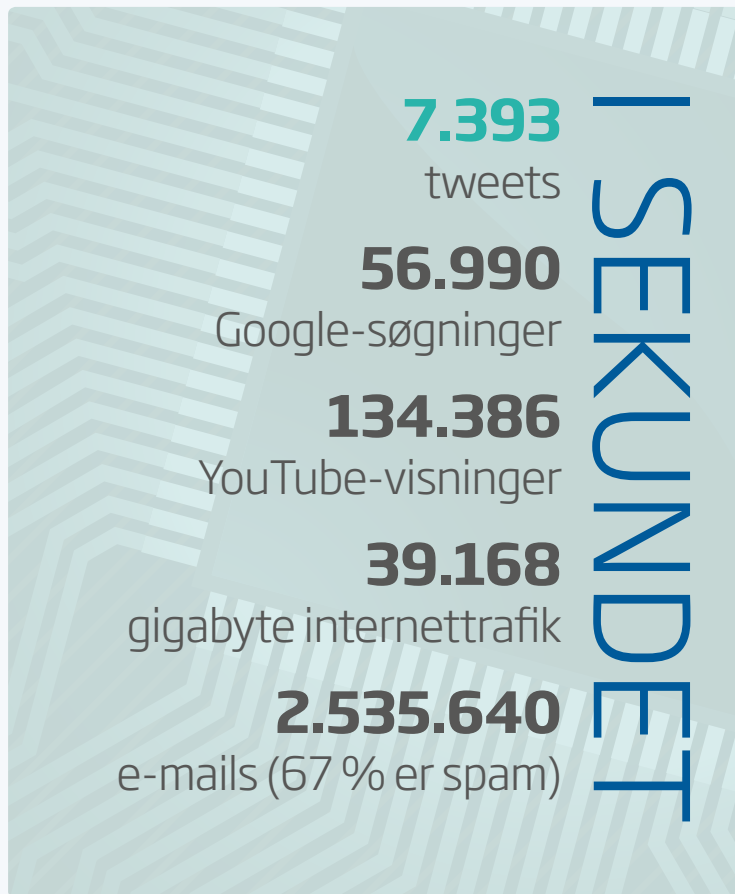


it i det offentlige

DIGITALE LØSNINGER TIL KOMMUNERNE

Implementering
Logisk brugerflade
Effektivisering
Intelligent trafikstyring
Big data
Sikkerhed
Software
Fleksibilitet
Teknologi
Faglighed
Affaldsindsamling
Fleksibilitet
Processoptimering
Serviceplatform
INFORMATION
it
On-premise
Energiefektivitet
Fleksible systemer
ITIL-processer
CLOUD
Personfølsom data
Service management
Smart cities
Cirkulær økonomi
VISIONER
KONKURRENCEFORDELE



Internettet

Ved redaktionens udgang var internettet 10.094 dage gammelt. I 2014 kunne verden fejre internettets 25-års jubilæum, mens selve teknologien og infrastrukturen bag det stammer fra 1969. Den første e-mail blev sendt i 1971 - den første spam-mail i 1978. To tredjedele af de ca. 200 milliarder e-mails, der sendes om dagen, er spam. Der findes i dag godt 1,1 milliarder hjemmesider.



Nyt og forbedret værktøj til kommunerne

Energi- og CO₂-regnskabet er et nyt værktøj, der skal gøre det nemmere for kommunerne at opsætte energi- og klimaregnskaber, og det vil i høj grad kunne støtte kommunerne i at udarbejde kommunale energiregnskaber i forbindelse med strategisk energiplanlægning. Energi- og CO₂-regnskabet bliver en del af SparEnergi.dk, som kommunerne i forvejen bruger til at følge og styre energiforbruget i deres egne bygninger, og kan tilgås via følgende link: www.sparenergi.dk/regnskab

SOCIALE MEDIER

Kulturstyrelsen dokumenterede i 2015, at 76,7 % af befolkningen i alderen 12 år og opefter har en profil på et socialt medie (fx Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat m.fl.). En undersøgelse fra Ugebrevet A4 i 2014 viste, at 89 % af kommunerne er aktive på sociale medier, men til trods for den store tilstedeværelse har næsten fire ud af 10 kommuner ikke lagt en strategi for deres ageren på de sociale medier. 83 % af kommunerne svarede, at de er på sociale medier for at øge en uformel dialog mellem kommune og borger.

APPS

Per juni 2016 kunne Android-brugere vælge mellem 2,2 millioner apps. Apples "App Store" er den næststørste markedsplads med godt 2 millioner apps. På verdensplan forventes app-omsætningen at fordobles - til næsten 700 mia. kr. - inden 2020.

DATAFORBRUG

Det globale dataforbrug er eksploderet i det seneste årti. I 2013 var internettrafikken ca. 5 gigabyte per indbygger - det forventes at nå 14 gigabyte per indbygger i 2018. 99 % af al data transmitteres via kabler på bunden af havet. Der er i alt 285 af disse undersøiske data-nerver, der samlet set strækker sig over flere hundredtusinder kilometer og flere steder er begravet lige så dybt, som Mount Everest er højt.

OVERVÅGNING

Næsten halvdelen af danskerne (48 %) er bekymrede for, om offentlige myndigheder og private virksomheder har adgang til deres personfølsomme oplysninger. De unge er mindre bekymrede end de ældre. Kun 18 % mener, at offentlige myndigheder tydeligt oplyser, hvornår de indsamler eller anvender borgernes data.

BIG DATA

Det er tidligere anslået af OECD, at udnyttelse af big data kan spare europæiske regeringer for 15-20 % på de offentlige driftsbudgetter, og at virksomheder kan øge indtjeningen med 5-6 % ved at gøre brug af big data.

IT-PARATHED

Ifølge World Economic Forum ligger Danmark i 2016 nr. 11 i verden i den årlige rapport om 143 landes IT-parathed. Danmark toppede ellers det såkaldte Networked Readiness Index i årene 2006-2009, men faldt helt ned til en 15. plads i 2015. I år ligger Finland, Sverige og Norge hhv. nr. 2, 3 og 4 på samme liste. Andre rapporter peger stadig på Danmark som foregangsland inden for digitalisering og på IT-fronten generelt.

Kilder: Europa-Kommissionen, OECD, Forbes, Kulturstyrelsen, LiveScience, Ugebrevet A4, Business Insider, Crn.com, Statista, DenOffentlige.dk, iCorps, Internet Live Stats, World Economic Forum, Computerworld, Realdania

Strømning af kommuners interne service

Kommuner, universiteter, statslige institutioner og produktionsskoler. Referencelisten på serviceplatformen fra Infrasoftware er lang, og stadig flere ser værdien af Service Management Systemet fra Infrasoftware, der kan skræddersyes den enkelte afdeling, tilpasses løbende operationelle forandringer og udbygges på tværs af hele organisationen.



"Work smarter, not harder" – kunne være overskriften på den digitaliseringsbølge, der ruller i offentlige og private virksomheder. Fokus er på optimering og automatisering af workflows, lettere arbejdsgange og større transparens i snitfladerne på tværs af organisationen. En af de virksomheder, der for alvor gør sig bemærket på scenen for serviceplatforme, er Gazelle 2016-firmaet Infrasoftware Service Management fra Aarhus.

"Vi gør det godt i markedet og har et robust system fra svenske Nilex, som forbedrer service- og supportprocesserne hos vores kunder, letter arbejdsgange for medarbejdere, indsamler data og giver administrationen overblik over processerne i afdelingen – og på tværs af afdelinger med shared service," siger Flemming Maagaard, salgschef hos Infrasoftware.

"Nilex har været på markedet i mange år – og i Danmark siden 2005 – og har udviklet systemet på baggrund af de markedskrav, der er i landet, samt de strategier, som kunderne har efterspurgt – og det betyder, at vores produkt står rigtig stærkt til det skandinaviske marked."

Fleksibel og intuitiv

Serviceplatformen er skabt ud fra en moderne tankegang om, at kunderne selv kan arbejde og ændre i systemet, som de operationelle forandringer melder sig – fra it og HR til ejendomsservice, vej og park og marketingsafdelingen i kommunen. De kan fungere simpelt med help desk- og service desk-funktion eller på

tværs i et shared service setup. Designet er intuitivt og appellerer til forskellige procesforbedringer eksempelvis inden for mere self-service, som der er særlig fokus på i disse år.

Systemet kan leveres on-premise eller som en cloud-løsning – uanset løsning kan systemet udvides med tiden, også til flere afdelinger.

Stort behov hos kommunerne

Cirka 25 procent af samtlige kunder fra Infrasoftware er netop kommuner – og ifølge virksomheden synes interessen for at digitalisere og automatisere kun at stige.

"Større sporbarhed og effektivisering ved at digitalisere arbejdsgange er et behov, vi møder i alle kommunens afdelinger. Og hvor det tidligere primært var it-afdelingen, der har brugt vores værktøj til at eksekvere processerne, skabe struktur i arbejdsprocesserne og arbejde mere effektivt med de ressourcer, de har, tænker kommunerne mere bredt i dag – og alle afdelinger, der har med opgavehåndtering at gøre og leverer interne services, er så at sige i spil," siger Brian Eriksen, konsulentchef i Infrasoftware.

Hjælp til at definere workflowet

Med serviceplatformen fra Nilex har brugerne mulighed for at trække rapporter ud og bygge egen rapportstruktur, så eksisterende data bruges og skabes til at få overblik på uge-, måneds- eller årsplan – afhængig af, hvornår brugerne har behov for at måle på, om en afdeling får best value for money i forhold til en given opgave.

*

INFRASOFT
Service Management

Tlf.: 3510 4680
www.infrasoftware.dk

Big data

kan fremme erhvervs-væksten i kommunen

Data er fremtiden, og selv om det egentlige gennembrud fortsat lader vente på sig, er der stort vækstpotentiale for det lokale erhvervsliv – og gode muligheder for besparelser hos landets kommuner. Det vurderer Bo Sejer Frandsen, direktør hos IT-Forum, som opfordrer til tætte samarbejder mellem kommune og erhverv for at booste innovationen.

Af Anne Kathrine B. Nielsen

Endnu er det kun en lille skare af guldgravere, der har fundet gyldne klumper i den rindende strøm af data og omsat det til konkrete produkter. Men ifølge Bo Sejer Frandsen, direktør hos IT-Forum, er vi tæt på den store åre, som blandt andet kommuner og lokale virksomheder i samarbejde vil kunne omsætte til innovativ vækst de kommende år.

”Der er ingen tvivl om, at både det offentlige og erhvervet ser data som fremtidens guld. Guld i form af devices, der vil kunne gøre hverdagen lettere og mere sikker for borgerne, spare på energi og opgradere vores sundhedssystem,” siger Bo Sejer Frandsen.

Open Data Danmark

Opendata.dk er et af de første initiativer, der er sat i søen for at fremme fokus på data på den nationale dagsorden – og udspringer af et samarbejde mellem kommunerne Aalborg, Aarhus, Vejle, Odense og København samt Region Midtjylland. Formålet med



Open Data DK er at skabe en landsdækkende portal, hvor data fra offentlige institutioner og private virksomheder samles.

”På sitet er der allerede en hel del data, der ligger frit tilgængelig – det meste af det er det, jeg kalder forholdsvis ”uskyldige data”. Data, der blot venter på at blive plukket af virksomheder, der kan udnytte potentialet i det,” fortæller Bo Sejer Frandsen.

Oversvømmelseskort

Et af de første devices, der er født på baggrund af big data, er et dynamisk oversvømmelseskort, der kan forudsige meget præcist, hvor vand løber hen, når det regner. Teknologivirksomheden SCALGO, der er et spinoff af grundforskningscenteret MADALGO ved Institut for Datalogi på Aarhus Universitet, er i samarbejde med Alexandra Instituttet og en række andre partnere med i udviklingen af den nye software. Softwaren er baseret på big data, som indsamles og tilføjes løbende, så informationerne i programmet altid er opdaterede og pålidelige. Det skaber mulighed for at effektivisere infrastrukturen, når uvejret – bogstavelig talt – er ude.

”Kortet er et eksempel på, hvad der kan laves allerede nu. Vil man i kommunerne være med forrest i strømmen, handler det om at invitere de lokale virksomheder ind i offentlig-private samarbejder og sammen skabe innovation ud fra de grundsten af data, der hver dag genereres i store mængder,” siger Bo Sejer Frandsen.

*

Innovativ brug af big data

Maksimer din konkurrenceevne – og skab nye produkter og tjenester – med gratis hjælp fra Danmarks bedste datakusere. ”Innovativ brug af (big) data” er et nyt projekt i samarbejde mellem IT Forum, Alexandra Instituttet og Aarhus Universitet – finansieret af Region Midtjylland. Projektet har til formål at skabe nye løsninger til brug af big data. Projektet er startet i efteråret og kører de næste tre år. 27 virksomheder bliver de kommende måneder udvalgt til projektet.

Big data i fremtidens hverdag

Anvendelsen af big data er endnu i sin vorden. De største udfordringer, der lige nu arbejder lidt imod udviklingen, er lovgivningen og platforme, der kan sikre den personfølsomme data. Bo Sejer Frandsen giver her eksempler på, hvor vi i fremtiden kommer til konkret at bruge de store mængder indsamlede data til at opnå lokal vækst og bedre samfundsøkonomi.

Sundhedssektoren

Registrering af sygdomsdata på patienter vil kunne medføre nye og forbedrede behandlingsformer og tegne perspektiver for den fremtidige behandling, fordi data på verdensplan giver viden, der ikke kun er hængt op på den lægefaglige viden.

”Der kører allerede forsøg herpå – og kan man opsamle behandlingsdata på tværs af regioner og over landegrænser, kan man i fremtiden få langt bedre oplysning omkring, hvordan forskellige behandlinger virker.”

Intelligent trafikstyring

Tavler med simple status-opdateringer på trafikknuder i storbyen har været set i nogen tid. Men i en nær fremtid spår Bo Sejer Frandsen, at vi vil se langt mere komplekse algoritmer, der fungerer som

lokale vejvisere, og guider dig den hurtigste vej igennem byen uanset tidspunkt.

”Teknologisk set er vi tæt på at kunne udnytte data til at spare trafik i myldretiden.”

Energibesparelser

I energimæssig sammenhæng vil der kunne effektiviseres rigtig meget både offentligt og i private bygninger på data. Et eksempel kunne være sensorer, der kan optimere styringen af forbruget i offentlige bygninger. Det kunne også have til formål at optimere på energiværkernes kapacitet.

Affald og sortering

Big data fra affalds- og sorteringsområdet eller fra varmeværker og forbrændingsanlæg vil kunne forudse vores

mængde af affald i fremtiden samt bruges til at effektivisere hele renovationsområdet.

”Her er teknologien allerede langt fremme – Big Belly er et eksempel på en teknologi til en affaldscontainer, der selv kan fortælle, hvornår den skal tømmes, som allerede anvendes på forsøgsbasis i Danmark.”

Sociale medier som informationskilde

Sociale medier bliver i høj grad anvendt af forbrugerne til at give sine meninger til kende – såvel politiske som om de produkter, de køber. Det giver brugbar data til politikere, der kan udnytte de mange holdninger til at tage ”varme emner” op, og på samme måde kan virksomheder bruge informationen til at videreudvikle og forbedre deres produkter og image.

Vækst på bundlinjen, ikke i papirstakken!

Virksomheders overskud kan hurtigt drukne i bureaukrati. Men vokseværk uden vækst i administration kan sagtens gå hånd i hånd.

Det kræver blot **klog digitalisering af forretningsgangene!**




Applicators™
 75 65 60 60
applicators.dk

Applicators er specialister i at udvikle skræddersyede softwareløsninger fra kundens idé til digitalt værktøj.

Indbyggede chips leder bilen hen til en ledig parkeringsplads og sikrer på én gang bedre flow i myldretidstrafikken, sænker CO2-udledningen og frigør flere arbejdstimer. Data er midlet, der definerer og løser målet – at skabe fremtidens intelligente, bæredygtige by. Copenhagen Solutions Lab er nedsat af Teknik- og Miljøforvaltningen i Københavns Kommune og udnytter data og teknologi til at gøre hovedstaden grøn og bæredygtig, forbedre livskvaliteten for borgerne, stimulere erhvervsaktiviteter og skabe økonomisk vækst.

Byen som grønt datacenter...

Af Morten Berthelsen

”Vores udfordringer er mange og mangeartede. København vokser, og samtidig vil vi gerne være den første CO2-neutrale hovedstad i verden, så vi skal kunne rumme flere mennesker og samtidig udlede mindre CO2. Det åbner en masse problemstillinger inden for trafikstyring, affaldsindsamling, luftforurening osv. Og det er den slags udfordringer, vi forsøger at løse ved hjælp af teknologi og data. Data er et værktøj, et grundstof i de løsninger, der skal laves. Men vores tilgang er mere end bare data; den er organisatorisk i den forstand, at vi får udviklet de bedste løsninger i fællesskab. Med de virksomheder, som er innovative på de relevante

områder; med de videns-institutioner, som bedriver den nyeste forskning; med borgerne, som er dem, der skal have gavn af de løsninger og services, der bliver udviklet sammen med kommunen. I arbejdet hen mod en smart by bliver man nødt til at arbejde på tværs af sektorer og fagligheder. Ser man f.eks. på digital infrastruktur, skal det jo ikke kun understøtte det arbejde, vi laver i Teknik- og Miljøforvaltningen – man har ligeså meget brug for den teknologi i Kultur- og Fritidsforvaltningen, i Sundhedsforvaltningen osv., så der er mange spor, og ligeså mange muligheder.

I februar 2016 lancerede vi et projekt i samarbejde med Hitachi, kaldet City Data Exchange (citydataexchange.com). Det er en big data-plattform, som bliver en art markedsplads for dataudbud og -efterspørgsel. Herigennem vil Hitachi sammen med virksomheder bl.a. prøve at finde ud af, hvad data egentlig er værd.”

Rikke Gram-Hansen, udviklingskonsulent i Copenhagen Solutions Lab og projektleder på Street Lab

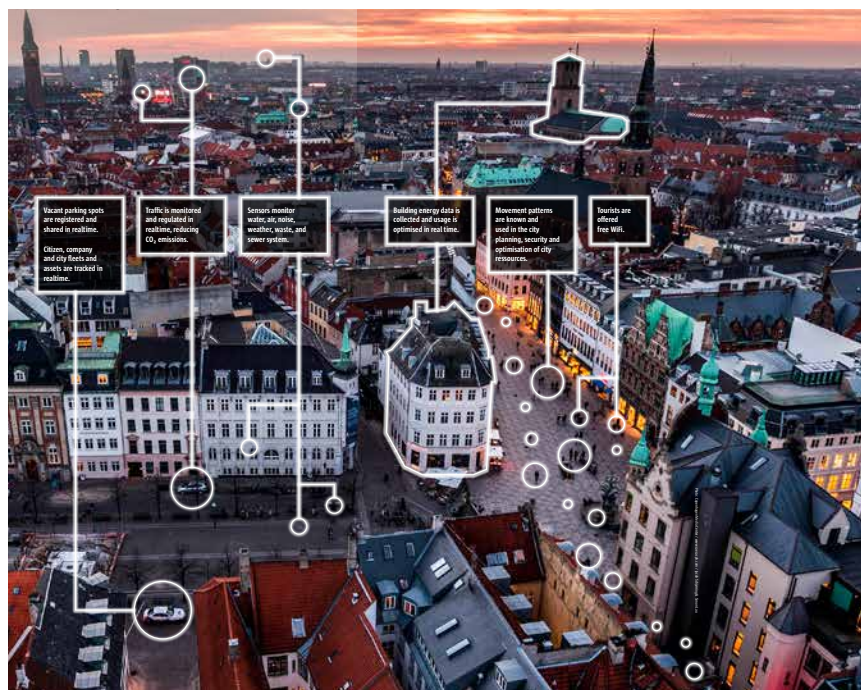


Foto Copenhagen Connecting



Foto Copenhagen Connecting

Ved Rådhuspladsen i hjertet af København, omkring trafikerede H.C. Andersens Boulevard og gågaden Vester Voldgade, finder Street Lab frem til opskriften for fremtidens intelligente by. Her afprøves de nyeste teknologier, der kan løse nogle af byens udfordringer på en "smart" måde. Det er en platform for konkrete samarbejder om praktiske løsninger, der kan testes direkte i byrummet. De første projekter er søsat i 2016, og Street Lab er åbent for forsøg indtil 2018 - og landets kommuner indbydes til at prøve deres projekter af i det levende gadelaboratorie.

...og teknologisk legeplads

"Street Lab bliver en legeplads for fremtidens intelligente by, hvor der opbygges en førstesteklasses digital infrastruktur – eks. wifi – så det er nemmere for virksomheder o.a. at koble sig på med deres projekter og få data i realtid. Det er smart for både kommune og virksomheder at prøve ny teknologi af i det levende byrum. Når det kommer til digitale teknologier, så er udviklingshastigheden så høj, at når man skal lave et større indkøb af ny teknologi i kommunen, er der behov for at teste og udvikle løsninger sammen med relevante virksomheder og universiteter, for at sikre at man får indkøbt det nyeste på markedet, som også virker i en lokal kontekst. Det giver en mere innovativ tilgang til udbud og indkøb af nye teknologier, og i sidste ende nogle bedre løsninger til byen. Street Lab er også åbent for, at andre kommuner uden for København kan prøve projekter af med virksomheder, de samarbejder med. Mange af de udfordringer, man har i andre kommuner, når det kommer til parkering, trafikflow osv., er jo meget lig dem, man kan observere i København. Tanken omkring åbenheden her gælder også, at vi deler ud af den data, vi indsamler på vores Open Dataportal. Samtidig skaber vi et netværk mellem andre levende laboratorier med hver deres unikke fokusområder, der kan være værdifulde for virksomheder, universiteter og andre kommuner."

Rikke Gram-Hansen

STREET LAB

Street Lab er Københavns nye testområde for smarte digitale løsninger i byrummet. Det blev indviet 8. juni 2016. Ved hjælp af sensorer og wifi i byrummet skal Street Lab indsamle realdata om byen, der skal omsættes til at udvikle nye digitale teknologier, der kan bidrage til at bruge byens ressourcer bedre og yde bedre service til borgerne.

DET TESTER STREET LAB LIGE NU:

Luftkvalitet

Test af nye teknologier til måling af luftkvalitet i København – målet er mindre og billigere sensorer, der netop nu testes af den danske start-up LeapCraft.

Smart parkering

Har det en positiv effekt på søgetrafikken at gøre det lettere at finde en ledig p-plads? Vha. sensorer, der kan registrere optagede og ledige p-pladser, kan bilister vises den korteste rute til en ledig plads via app eller dynamiske vejskilte.

Smart affaldshåndtering

Der testes forskellige løsninger, der kan registrere fyldningsniveauet i byens skraldespande og planlægge den mest optimale rute for renovationsbilerne. Registrering af fyldning og visualisering af data på en digital platform. En skraldespand, der SMS'er, når den er fuld. En løsning, der registrerer, hvornår større containere bør tømmes.

Smart pleje af træer og planter

København har en målsætning om at plante 100.000 flere træer inden 2025. Vanding og pleje af træer og blomster skal gøres smartere – og måske endda spare ressourcer. Danske Spiio har en løsning, der med lokale målinger af planter og træers jordfugtighed og temperatur kan gøre planlægningen af fremtidens plante-service digital og databaseret.

Smart city infrastruktur

Med udrulningen af nye digitale løsninger, der skal understøtte byens udvikling, stilles der samtidig krav til den digitale infrastruktur. Smart city-infrastrukturen, der nu testes, gør det muligt at forbinde sensorer placeret i gaderne til internettet – og understøtter desuden indsamling og nye kombinationer af forskellige typer af data fra de travle byrum.

Wifi for turister

København ønsker at velkomme turister med gratis wifi omkring Rådhuspladsen og Glyptoteket. Lige nu testes en løsning fra TDC, som anvender Street Labs digitale infrastruktur til at tilbyde gratis wifi, og som også kan anvendes til at tilbyde andre services til turister, eks. informationer om aktiviteter i området.

SAMFUNDSØKONOMISKE GEVINSTER

Analyseværktøj viser 4,4 mia. kr. i årlige gevinster ved implementering af smarte trafikløsninger. Her et uddrag:

Grøn bølge - trafikkontrol

- Færre trafikuheld, sparet tid
- Mindre CO₂-udledning
- 1183 mio. kr. årligt

Trafikinformation i realtid

- Optimeret ruteplanlægning
- 180 mio. kr. årligt

Registrering af ledige p-pladser

- 30,7 mio. færre kørt km pr. år
- 1,5 mio. køretimer sparet pr. år
- 393 mio. kr. årligt

Kilde: Rambøll. Se flere resultater i rapporten om Copenhagen Connecting ved at scanne QR-koden.



Intelligente trafikløsninger

CITS er et triple-helix-samarbejde mellem Københavns Kommune (Copenhagen Solutions Lab), DTU, Leapcraft, Cisco, Citelum og Silverspring Networks, der via sensorer, cloud-computing og innovative simulationsalgoritmer skal hjælpe med at nedbringe trafikmylder og emissioner og højne sikkerheden for både bilister og cyklister. Se video på vimeo.com/94343080 - eller ved at scanne QR-koden.



Levende laboratorier

COPENHAGEN SOLUTIONS LAB - KØBENHAVN

Innovations-hub med fokus på smart cities og grønne, datadrevne byløsninger. cphsolutionslab.dk

DANISH OUTDOOR LIGHTING LAB - ALBERTSLUND

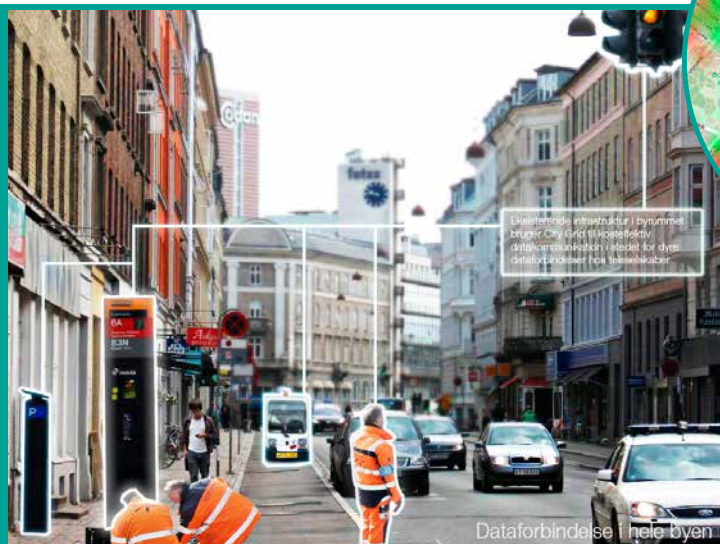
Udvikler intelligent LED-belysning, fokus på gadebelysning og energibesparelser. lightinglab.dk

ENERGYLAB - NORDHAVN

Testcenter for energiløsninger med fokus på elektricitet, varme og energieffektivitet. energylabnordhavn.dk

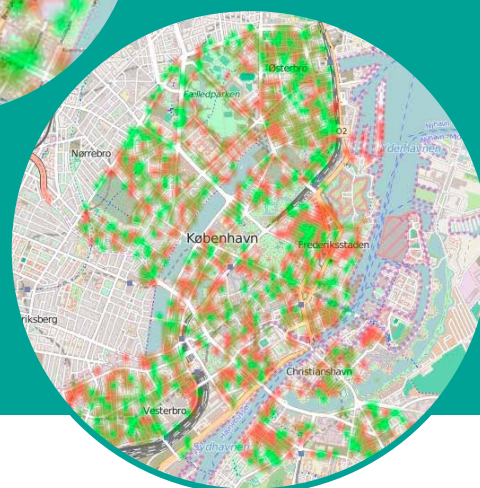
VINGE - FREDERIKSSUND

Prototypen på den intelligente, bæredygtige by - Danmarks største byprojekt. byenvinge.dk



Dataforbindelse i hele byen

Fotos Copenhagen Connecting



HVOR **FISKER** DU DE HELT RIGTIGE KANDIDATER?

Det er ikke længere nok med den rigtige madding – du skal også fiske det rigtige sted! Hvis du stadig kun annoncerer på traditionelle jobportaler, går du glip af mange gode kandidater. Men kombinerer du med en rekrutteringskampagne på f.eks. Facebook og LinkedIn, kommer din jobannonce både bredt ud og rammer kvalificerede kandidater målrettet på én gang. Hos Ofir.dk kan vi hjælpe dig med at rekruttere på den rigtige måde, så du fanger de helt rigtige medarbejdere.

Sociale medier i Ofir jobunivers

Få din jobannonce på Facebook og LinkedIn
samt en række andre relevante medier

Fra kun 2.495 kr.



Ofir A/S

Gladsaxe Møllevej 28
2860 Søborg
CVR-nr.: 25165527

Telefon: 39 57 78 66
E-mail: kundecenter@ofirjob.dk
www.ofir.dk/btb

ofir.dk
gør jobbet

Ledere i Helsingør Kommune går til Talkilden for beslutningsstøtte

I Helsingør Kommune har man via et stort og bevidst arbejde med digitalisering af ledelsesinformation opnået, at alle ledere har adgang til vigtige nøgletal og udviklingsparametre via den analytiske platform Talkilden. Ultimativt skal et større fokus på god offentlig ledelse gøre Helsingør til en mere attraktiv kommune for borgene, lyder visionen fra kommunaldirektør Stine Johansen.

Helsingør Rådhus som fysisk ramme emmer af historie og tradition med sin placering i den gamle bydel og med male-risk udsigt til Kronborg. Men på ledelsesniveau har man taget stort skridt ind i fremtiden ved at satse stærkt på digital beslutningsstøtte i form af Talkilden, en digitaliseret ledelsesinformationskilde, som bygger på SAS Institute-plattformen Visual Analytics.

Kommunaldirektør Stine Johansen ser dog projektet som langt mere end en digitaliseringsøvelse. I sine to år på posten har hun fokuseret på, hvordan ledelse og styring vejes op mod hinanden og hvordan begge kan gå hånd i hånd med et menneskesyn og en arbejdspladskultur, man både som borger og medarbejder kan spejle sig i. Det er vigtigt, for Helsingør har en ambition om at tiltrække nye familier til at bosætte sig i kommunen: Det kræver attraktive arbejdspladser og gode offentlige servicetilbud, fastslår hun.

Et dialogværktøj til gode spørgsmål

"Det at agere i spændingsfeltet mellem ledelse og styring er det, der optager mig. Når vi bruger Talkilden, handler det om at få noget vigtig information med ind i dialogen med medarbejderne og gøre det transparent, hvilket grundlag vi træffer beslutninger på. Her får vi på en let og overskuelig måde den viden, vi skal bruge til at træffe beslutninger. Det er samtidig et dialogværktøj til gode spørgsmål om den vision, vi har, og hvordan man kommer derhen," siger Stine Johansen.

Camilla Aabling er leder for Center for Økonomi og Planlægning i Helsingør. Hun stillede sig for godt to år siden i spidsen for en proces, som skulle sikre, at lederne i kommunens 10 centre blev langt mere selvhjulpne, når det gjaldt om at få indblik i centrets og kommunens vigtige nøgletal for eksempelvis økonomi, sygefravær og personale.

"Før kom man til mit område og bad om en rapport. Men i dag har lederne tallene ved hånden og kommer selv med input til, hvad de har behov for. På den måde er de med til at videreudvikle platformen, og modtagelsen har været overordentlig positiv," fortæller Camilla Aabling.

Aha-oplevelser i visuelt format

Når ledere får adgang til statistikker og nøgletal i realtid, skaber det grobund for dialog om de problematikker, som skal løftes i fællesskab i ledelsen.

"Eksempelvis har det været en kæmpe aha-oplevelse for lederne selv at kunne se, hvor meget sygefraværet beløb sig til i årsværk – og se kurven knække i en positiv retning i forbindelse med, at forskellige tiltag blev implementeret for at imødegå problemet," siger Camilla Aabling.

Hun understreger dog, at teknologien kun er én komponent i den samlede rejse mod en ledelsesform, hvor alle tager udgangspunkt i den samme udgave af virkeligheden i form af analytisk information og samtidig værner sig til at tage udgangspunkt i tilgængelige data, når man skal argumentere for en beslutning eller et tiltag. Dernæst, at man følger op på beslutningerne og viser over for medarbejderne, at de gør en forskel.

Det bakker Stine Johansen op om med stor entusiasme: "De skal kunne se, at der er en udvikling i tingene. Når man har sat en retning over for sine medarbejdere, kan man se via Talkilden, om det virker. Det er en stor motivationsfaktor."

Overblik over konsekvenser af ændret økonomi

På daginstitutionen Hallandsgården i Ålsgårde bruger leder Lotte Røpke Talkilden til at løse en række forskellige daglige opgaver. Hun har ét samlet overblik over institutionens venteliste og over, hvordan forskellig belægning af børn i forskellige aldre og ændrede lønomkostninger kan påvirke institutionens samlede økonomi fremadrettet. Med udgangspunkt i disse og andre nøgletal, eksempelvis fravær, har hun et stærkt værktøj til brug på møder med institutionens medarbejdere såvel som bestyrelsen, som primært består af forældre til børn i institutionen.

"Det skaber en meget større forudsigelighed, at man hurtigt kan kalkulere, hvor meget et udsving den ene eller anden vej betyder fremadrettet. Det er præcist og ret pædagogisk, så jeg hurtigt kan vise på et møde, hvad konsekvenserne af en udvikling er: Er det muligt for os at gennemføre den pædagogik og de aktiviteter, vi har planlagt?"



Lotte Røpke



Stine Johansen

Camilla Aabling

Klar information til personale og bestyrelse i daginstitutionen

Med den klare visuelle fremstilling oplever Lotte Røpke, at Talkilden gør det lettere for den enkelte medarbejder at se deres egen andel i at drive en udvikling. Det samme gælder, når bestyrelsen, som har arbejdsgiverkompetencen i forhold til personalet, skal inddrages i vigtige beslutninger.

"Talkilden er strengen i alt, vi laver, og i planlægningen af nye projekter. Uden sådan et redskab kan man let få utydelighed, som igen kan medføre usikkerhed. Det er ret unikt, at vi som daginstitution har et redskab som det her – og jeg oplever, at det gør det lettere at udnytte den kæmpe ressource, det er at have aktive forældre, når informationen er tydelig og målrettet dem," siger hun.

Tilbage på rådhuset noterer kommunaldirektør Stine Johansen med tilfredshed, at dataanalyse som strategisk ledelsesværktøj ikke længere er forbeholdt de allerstørste kommuner i Danmark. Samtidig synes hun, at Helsingør har fundet en tilgang til det analytiske arbejde, som skaber helt nye dialoger om, hvordan virkeligheden ser ud – og bør se ud. Den oplevelse giver energi og entusiasme om bordet – og hendes ambition stopper ikke der.

"Jeg ser gerne, at Helsingør Kommune bliver kendt som en attraktiv arbejdsplads, hvis man gerne vil være med der, hvor kommunal ledelse bevæger sig hen," siger Stine Johansen. *

Dataanalyse giver kommuner indsigt til at skabe forandringer

Af Lars Berthelsen, direktør for Public Division i SAS Institute Danmark

Ledere i den kommunale sektor presses fra mange sider af politiske krav, borgernes forventninger til kvaliteten og tilgængeligheden af offentlig service såvel som de mange dagligdags ledelsesbeslutninger om personaleforhold og økonomi.

Det kræver overblik – og det overblik kan man skabe sig via en struktureret brug af data-analyse. Først når man vælger at træffe beslutninger på baggrund af viden og er i stand til at følge, om beslutningerne har den ønskede effekt, kan man skabe reelle forandringer. Med en målrettet indsats følger færre utilsigtede fejl og mindre ressourcespild.

SAS Institute har specialiseret sig i at samarbejde med offentlige ledere om at omsætte data til reel viden i let overskuelige formater, som kan bruges til at belyse, hvilke ledelsestiltag der har en effekt – og rette op på det, der ikke gør. Vi stiller redskaber til rådighed, som gør at man får et indblik i, hvordan forskellige faktorer tilsammen påvirker fremtiden. Så kan man forberede sig til den virkelighed, der kommer, eller måske nå at ændre betingelserne.

Samtidig kan data-analyse brugt i automatiserede workflows gøre det muligt at skabe mere skræddersyet borgerservice, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers situation. Det kan belyse komplekse sammenhænge i borgers forhold, som er vigtige at kende, når sociale tiltag, beskæftigelsestilbud, sundhedstilbud og andre services skal sættes i værk. Data-analyse kan kaste en lyskegle på misforhold i udbetalinger af ydelser, uhensigtsmæssige ressourceforbrug og meget mere.

Reel digitalisering af offentlig ledelse og offentlig service er langt mere end at sætte strøm til papir: Det handler om at bruge teknologiens værktøjer som en løftestang for nye muligheder og fremdrift. De, der mestrer denne disciplin, bliver dem, der viser vejen frem til den moderne udgave af vores fælles velfærdssamfund. *



Den fælleskommunale digitale handlingsplan:

År 1 og på vej mod 2017

I foråret 2016 blev den fælleskommunale digitale handlingsplan 2016-2020 lanceret. Handlingsplanen består af i alt 30 initiativer, og nu går arbejdet i gang.

Af Søren Frederik Bregenov, chefkonsulent, Digitalisering og Borgerbetjening, KL

Initiativerne har det tilfælles, at de skal understøtte arbejdet med at realisere de faglige målsætninger på de kommunale opgaveområder. Det handler bl.a. om at skabe bedre og mere sammenhæng for børn mellem 0 og 18 år, fx ved at bruge digitale løsninger. Det gør sig også gældende på social- og sundhedsområdet, hvor man bruger nye teknologier og data til at sikre, at borgerne modtager effekt- og virkningsfulde indsatser.

De fleste initiativer bliver igangsat hen over efteråret 2016. I mange tilfælde vil der skulle gennemføres analyser, som kan hjælpe til med at anvise, hvilke løsningsveje man kan vælge mellem på lang sigt. Men en række initiativer vil på kort sigt bidrage med leverancer og løsninger, som kommunerne umiddelbart kan tage i brug. Det omfatter bl.a. initiativer, som skal understøtte kommunernes implementering af grunddata, digitale kompetencer, it-arkitektur, velfærdsteknologi, fælles sprog samt øget fokus på it-sikkerhed. I forhold til implementeringsinitiativerne er det vigtigt, at kommunerne holder sig orienteret og forbereder sig på at kunne arbejde med de nye tiltag.

Øget sikkerhed og implementering af nye sikkerhedsregler

Et af implementeringsinitiativerne i den fælleskommunale digitale handleplan – Sik-

kerhedsprogrammet – om øget sikkerhed og implementering af EU's Databeskyttelsesforordning, er for alvor gået i gang. Programmet er etableret i forlængelse af de voksende udfordringer, som den digitale udvikling stiller kommunerne overfor. Programmet skal bl.a. arbejde for, at der i fællesskab sikres mere ensartet håndtering af sikkerhed og viden om nye udfordringer, så kommunerne står bedre rustet og hurtigt kan reagere på nye trusler. Arbejdet i initiativet vil ud over det tætte samarbejde med kommunerne også blive gennemført i tæt samarbejde med staten og regionerne, der alle står med lignende udfordringer.

Mange har allerede høstet mange erfaringer, og det kan med fordel deles i det kommunale fællesskab. For at få kommunernes indsatser og viden kortlagt gennemfører Sikkerhedsprogrammet i december 2016 en analyse af det nuværende arbejde med datasikkerhed i kommunerne. Analysen skal bl.a. være en del af grundlaget for beslutninger om konkrete fælles indsatser i programmet.

Digitale selvbetjeningsløsninger i verdensklasse

Et af de større tværgående programmer i handlingsplanen handler om at skabe grundlag for bedre og mere sammenhængende

selvbetjeningsløsninger. Kommunerne er kommet langt i forhold til at få borgerne over på de digitale kanaler. Men der er stadigvæk behov for at forbedre selvbetjeningsløsningerne endnu mere. Derfor er der igangsat et fælles initiativ, som har fokus på at sikre gode og brugervenlige løsninger. I programmet er man i øjeblikket i gang med at etablere en fælleskommunal metode til servicedesign, hvor det er borgerens behov og ønsker, der er i centrum for udviklingen. Servicedesign er et vigtigt element i at skabe gode løsninger, som er udviklet, testet og tilrettet i en tæt proces med slutbrugerne. Det fælles metodeværktøj vil den enkelte kommune kunne bruge i arbejdet med egne selvbetjeningsløsninger også.

It-understøttelse af kommunernes virksomhedsindsats

Handlingsplanen vil løbende blive udvidet med nye initiativer, hvis der opstår behov for det. Det er fx tilfældet på beskæftigelsesområdet, hvor der netop er tilføjet et nyt initiativ om infrastruktur for den kommunale virksomhedsindsats. Med infrastrukturen og bedre datadeling får kommunerne mulighed for at tilrettelægge en virksomhedsindsats, som giver de kommunale jobkonsulenter bedre grundlag for at koordinere indsatsen på tværs af kommunegrænser. *



Struktureret og strategisk arbejde med Kompetenceudvikling og uddannelsesplanlægning?

Improvento leverer løsninger, der effektivt strukturerer og dokumenterer arbejdet med kompetenceudvikling og videre/efteruddannelsesplaner.

kontakt os på
www.improvento.com
– hvor du også kan læse om vores kvalitetsløsninger.



ER DU ANSVARLIG FOR BEHANDLING AF KOL-BORGERE?

Sidder du med ansvaret for behandling af KOL-borgere i kommunen?

Fra 2019 stiller Sundhedsministeriet krav om, at kommunerne skal tilbyde KOL-borgere telemedicinsk behandling. Er du klar til det?

EWII Telecare har stor erfaring med undervisning, implementering, samt levering af telemedicinsk udstyr, så KOL-borgere kan behandles i eget hjem.

Vi hjælper dig og dit team sikkert i gang.
Ring til EWII Telecare på 7021 6070.

Se mere på ewiitelecare.com

EWII

Vidste du, at Lenovo-servere er kommet på statens indkøbsprogram 10. fase under Moderniseringsstyrelsen fra primo 2016?

Det betyder, at man som offentlig kunde får den bedste pris på servere. Og det betyder, at man får fleksibilitet, når det gælder konfigurationen, hvilket er unikt i forhold til andre statslige rammeaftaler.

Inden du vælger din serverløsning, så kontakt Komplex it, som kan tilbyde et infrastrukturtjek, der giver dig det bedste grundlag for at vælge den rigtige serverløsning. Komplex it er et af markedets dygtigste storage-, konsulent- og driftshuse, anerkendt af de største server- og storageproducenter. Derfor er Komplex it også i stand til at tilbyde en stærk sparring, når det gælder om at vælge den helt rigtige løsning til dit serverrum eller datacenter.

Med et infrastrukturtjek fra Komplex it får du:

- Angivelse af gennemsnitlige CPU- og RAM-forbrug
- Fyldningsgrader på alle volumes
- Dialog omkring vækstplan og identifikation af nuværende flaskehalse
- Mulighed for og beregning af eventuelt energitilskud

Ud fra ovennævnte modtager du en konklusion, som kan danne grundlag for valg af den rigtige løsning og konfiguration.

Du vælger som kunde selv, om udstyret står hos dig, hos os, eller som en kombination. Afregningsmodellen er fleksibel, med fuld skalerbarhed.

Overvejer du at benytte cloud som forlænget arm for jeres egen infrastruktur? Hos Komplex it tilbyder vi en fuldt skalerbar dansk cloud-løsning baseret på Lenovos hardware, som vi kan drifte og vedligeholde. I tilgift kan vi provisionere dit servermiljø ud fra CPU-forbrug, RAM-forbrug og fyldningsgrader på alle volumes. Dette kan vi kombinere med Microsoft Azure eller IBM SoftLayer-services efter dit valg.

Cloud eller on-premise?

Komplex it er den eneste it-partner, du behøver

Hvad enten du tænker i cloud-løsninger eller gerne vil høre mere om mulighederne for at købe Lenovos datacenterløsninger under statens indkøbsprogram, så er Komplex it din helt rigtige partner.

KomplexIT

Kontakt os for en uforpligtende snak om, hvad der er den bedste løsning baseret på din nuværende infrastruktur.

Lyskær 13B
2730 Herlev

Klamsagervej 35
8230 Åbyhøj

Telefon: 7027 7330
www.komplex-it.dk

Lenovo

IT-SIKKERHEDSEKSPERT:

“Husk at tænke it-sikkerhed ind allerede i designfasen – det gør det meget mere brugervenligt”

It-sikkerhed er mere aktuelt end nogensinde. Både fordi det offentlige ligger inde med følsomme data, men også fordi der er lovmæssige reguleringer på vej. Der findes dog flere tekniske løsninger, der kan gøre det nemmere og sikkert at arbejde med følsomme data i det offentlige, lyder det fra it-sikkerhedseksperter.

En rundspørge fra DR viste for nylig, at ni ud af ti danske kommuner er blevet udsat for hackerangreb i 2016. Der er typisk tale om ransomware-angreb, hvor kriminelle låser filerne på kommunernes netværk og kræver penge for at åbne dem op igen.

Også ændret lovgivning

Det er ikke kun trusselsbilledet, der ændrer sig. Lovgivningen ændrer sig også. En af de vigtigste ændringer er EU's persondataforordning, der træder i kraft i 2018. Den kræver, at man passer bedre på personfølsomme data. Der er også NIS-direktivet, som fastlægger krav af it-mæssig beskyttelse af kritisk infrastruktur, som fx vandværker og spildevandsværker. Det offentlige, herunder både kommunerne og regionerne, skal være klar til begge scenarier. Sådan lyder det fra Gert Læssøe Mikkelsen, ph.d. i kryptografi, it-sikkerhedseksperter og leder af Security Lab på Alexandra Instituttet.

Ifølge Gert Læssøe Mikkelsen ligger både kommuner og regioner inde med meget følsomme data. Samtidig med at disse skal beskyttes, kan der være en samfundsmæssig gevinst ved at åbne op for dataene. Det gør det mere kompliceret, fordi samtidig med, at der er gevinster ved at bruge de her data, er der risici, hvis man ikke passer på dem.

“Der er jo forventninger til, at det offentlige passer på deres følsomme data. Samtidig er der forventninger til, at vi skal digitalisere samfundet og udnytte de potentialer, der er. En del af arbejdet ligger i organisatoriske ændringer og i at få dokumenteret, at man har styr på sikkerheden, og rettet op, hvis man ikke har,” siger Gert Læssøe Mikkelsen.

Flere tekniske løsninger

Noget af arbejdet kan løses ved, at man tager nogle tekniske løsninger i brug, også kaldet “Data Protection by Design”. Der er både traditionelle it-sikkerheds løsninger, som at sørge for, at firewallen er i orden – og der er nye teknologier, som måske ikke er så udbredte endnu.

Det kan være to- eller fler-faktor autentifikation.

“Vi har fx hjulpet en kommune, hvor det var besværligt for hjemmehjælperne at logge ind. I stedet for, at de skulle logge ind med brugernavn og password flere gange

i løbet af dagen, kan man lave en løsning, hvor hjemmehjælperne logger ind via deres telefoner,” forklarer Gert Læssøe Mikkelsen.

Anonymisering og pseudonymisering

Anonymisering af data er også interessant. Det er ikke sikkert, at det er nødvendigt altid at gemme CPR-numre sammen med tilhørende data. Somme tider kunne man måske bruge et datasæt uden de følsomme attributter. Ud over CPR-numre, så er der dog også mange andre ting, der skal fjernes.

“Hvis man tænker anonymisering ind i sine løsninger, kan man gøre det nemmere. Der jo også krav om, at man laver “privacy impact assessments”, der betyder, at sker der et brud på sikkerheden, så ved man, hvad der sker. Man kan beskytte det mere eller sørge for at sikre, at der ikke sker så meget. Det er ideen med Privacy by Design,” siger Gert Læssøe Mikkelsen og tilføjer:

“Pseudonymisering er en lignende løsning. Den går ud på, at der stadig er et håndtag til, hvem personen er. I stedet for at knytte et CPR-nummer til et datasæt kan man erstatte det med et tilfældigt nummer. Det vil sænke risikoen, hvis de her data bliver lækket over for tredjepart,” forklarer han.

Kryptering bliver et vigtigt værktøj

Kryptering af data er også interessant. Både til data, der bliver sendt eller opbevaret. Men i dag kan man også lave beregninger på de krypterede data uden at dekryptere dem først. Teknologien, der hedder Multiparty Computation, gør, at man kan regne og analysere på krypteret data. Man kan ikke se de tal, der indgår i beregningen – kun det resultat, der kommer ud.

Faktisk er det muligt at gå skridtet videre og lave dataanalyse på tværs af sektorer og koble flere databaser sammen. Det er sikkerhedsmæssigt ikke uden problemer i dag. Her har Alexandra Instituttet sammen med Philips i Holland og tre universiteter, herunder Aarhus Universitet, netop netop fået 22 mio. kroner til at lave beregninger på krypteret data, samtidig med at man kombinerer med nogle avancerede værktøjer inden for anonymisering.

Hastighed er afgørende

Ideen er at tage data fra flere databaser og fra forskellige organisationer og lave en dataanalyse på tværs af disse data. Det er oplagt, hvis man gerne vil lave dataanalyse på tværs af sociale forhold og sundhed. Fx hvis en forsker vil lave en undersøgelse på tværs af kommunens områder og regionen. Så vil personen kunne få begge de her datasæt og samle dem, som man ville gøre i dag. Der er dog rigtig mange sikkerhedsproblemer forbundet hermed. Men med Multiparty Computation og anonymiserings-værktøjer kan man sørge for, at sikkerheden er helt i orden, og at man kun har krypterede data at kigge på.

“Som vi ser det, kan man gøre en hel del allerede nu, og i fremtiden vil man kunne gøre endnu mere med tekniske løsninger. Lige nu mangler der noget hastighed, hvis man vil arbejde med rigtig store datasæt. Derfor skal der laves optimering i alle de her lag af værktøjer, for at det giver mening at lave analyser på store datamængder – og ikke bare på små datasæt. En stor del af projektet kommer til at fokusere på det,” siger Gert Læssøe Mikkelsen. *

Råd:

Tænk sikkerhed ind fra starten og i designfasen. Ikke fordi sikkerhed skal være en showstopper, men fordi det er nemmere at lave en god sikkerhedsmæssig løsning, hvis man tænker det ind i designfasen. Jo mere man gør det, jo bedre sikkerhed får man. Så er der også bedre mulighed for at undgå, at sikkerhed og brugervenlighed bliver modsatrettede.

Få styr på EU's Persondataforordning. Den er vedtaget og træder i kraft om halvandet år. Den er ikke fuldt implementeret i dansk lovgivning endnu, så der er stadig tvivlstilfælde om, hvilken effekt den får. Men det skal man ikke vente på. Man skal kortlægge, hvilke data man har, hvad de bliver brugt til, og hvor følsomme de er. Hvis man gerne vil et bestemt sted hen, er første skridt jo at vide, hvor man er i dag.

EN BRED VIFTE AF MULIGHEDER



- Makuleringsmaskiner
- Scanning
- Track Inside
- Output management
- Datakvalitet
- Digitale kommunikationsløsninger
- Plastkortprintere
- Laminering
- Indbinding
- Falskemaskiner
- Frankering
- Kuvertering
- Adressering
- Brevåbnere
- Post- og emballeringsløsninger
- Skæremaskiner
- Storformatprint

neopost.dk • neopostdigital.dk
Tlf. 36 70 90 88
info@neopost.dk



Simplifying critical decision making



SYSTEMATIC MOMO

MoMo er den nyeste læringsplatform på markedet, og den er opbygget efter de nyeste krav fra KL.

MoMo udvikles efter de nyeste designprincipper, der værdsætter brugervenlighed og letforståelig navigation. Alle kan bruge og forstå **MoMo** – både forældre, elever, pædagogiske medarbejdere og skoleledelser. Brugerfladen er intuitiv og tilpasser sig forskellige browsere og devices.

Systematic vil gøre en forskel. Med **MoMo** præsenterer Systematic en helt ny og visionær læringsplatform, der realiserer en ny generation af it-understøttelse af læringsområdet.

MoMo bygger på integration via widgets. Det betyder, at brugerne kan anvende de systemer, de er vant til, men stadig få alt samlet i **MoMo**. Det er fx integration til brugernes skema, det Fælles Bibliotekssystem, Office 365 og Google Apps for Education.

www.systematic.com/momo

SYSTEMATIC

Digitale løsninger, der letter hverdagen

Optimer hverdagen med digital postomdeling og dokumenthåndtering, og skab et ensrettet design på al udgående kommunikation, der sendes fra ESDH-systemet.

Det er ofte de små detaljer, der gør forskellen, og her kan digitalisering vise sig at være den hjælpende hånd, som letter en administrativ opgave og frigiver tid til andet. Eksempler herpå er Neoposts digitale posthåndtering og en multikommunikationsløsning, der kan sikre et ensartet og skræddersyet design på alle dokumenter, der sendes fra sagsbehandlernes ESDH-system.

Scanning

Scannere til at digitalisere post og andre dokumenter fås med flere funktioner og tilpasset forskellige behov. Det kan være scanning af den daglige post, som sikrer, at posten sendes fra centralt sted og direkte ud til rette personer. Ud over at spare tid til udbringning kan systemet sikre registrering af alle indkomne breve, så de til enhver tid kan kaldes frem i systemet.

Et specialsystem kan også sikre, at al digital post eksempelvis styres via et sagsnummer og kanaliseres direkte til rette vedkommende i kommunen – og intet forbliver liggende i mailbokse eller lignende, hvorfra indgående post skal distribueres.

Digitalisering af arkiver er også en kerneydelse fra Neopost. Det kunne være byggesagsarkiver, personalearkiver, kontraktarkiver eller andre dokumenter – dels for at spare tid i sagsbehandlingen og dels for give sikkerhed, hvis der skulle opstå brand eller anden ulykke, der kan skade vigtige dokumenter.

Ensret designet

Neopost arbejder også med kommunikationsløsninger til budskaber og oplysninger, der distribueres den anden vej – fra kommunen til borgerne. Og som en mulighed for at ensrette designet på de forskellige typer af breve og dokumenter har Neopost skabt et multikommunikationsværktøj, der kan indstilles med specialdesign, farver og fonte, lovtekster og lignende. Systemet kører sammen med det elektroniske sagsstyringssystem ESDH og sikrer både et personligt og levende dokument til borgeren og et ensrettet look, uanset hvilken sagsbehandler der sender. Designet kan også tilpasses målgruppen – hvis man eksempelvis ønsker både at tale til unge og ældre i forskelligt layout – også selv om budskaberne er de samme.

In-house print

Printer kommunen egne pjecer, plakater, rollups og andre tryksager, kan en storformatprinter eller en falsemaskine tjene sig selv ind – og man kan holde arbejdet inden for kommunens grafiske afdeling i stedet for at sende opgaverne ud af huset. Neopost har flere forskellige modeller og tilbyder både købe- og lejeløsninger. *

Neopost er den andenstørste leverandør af fysiske post- og dokument-håndteringsløsninger i verden. Desuden har Neopost sat sine digitale fodspor omkring kommunikation fra kunder til virksomheder. Vi hjælper dig og din virksomhed med at finde den rigtige måde at kommunikere med dine kunder på, hvad enten du er en stor virksomhed eller en mindre/mellemstor virksomhed. Vi har løsningerne til dig. Neopost er repræsenteret i mere end 90 lande verden over, med mere end 6000 ansatte på verdensplan.

neopost.dk
neopostdigital.dk
Tlf. 36 70 90 88
info@neopost.dk


NEOPOST
Send.Receive.Connect.

ITSM-løsning til kommunerne ✓

Jammerbugt Kommune er en af de første kommuner i Danmark, der implementerer kommuneversionen af Cherwell Service Management system fra Clever Choice.

I de fleste kommuner er det i virkeligheden meget enkelt: Jo flere manuelle processer, der kan gøres til automatiske processer, jo mere tid og ressourcer, kan der frigives til kommunens arbejde med kernevelfærd. Men set fra et it-perspektiv er en kommune en ekstremt kompliceret organisation. Derfor gør flere og flere kommuner som Jammerbugt – kigger i retning af en Service Management-løsning. Og her er Clever Choices løsning et godt bud på en løsning tilpasset kommunernes behov.

Du kender situationen: Du skal bestille en ny computer til en medarbejder. Men hvordan er det nu lige, du gør det? Så du ringer og spørger hos it-afdelingen. Lidt senere har du brug for at finde rundt i et internt program, som du ikke helt kan huske, hvordan fungerer. Så du ringer igen for hjælp. Nogle gange er hjælpen ledig, andre gange må du vente i kø med dit spørgsmål.

Mere selvbetjening til brugerne

Hos Jammerbugt Kommune har man investeret i en Cherwell Service Management-løsning fra Clever Choice, der skal gøre det nemmere for brugerne selv at finde svar. Løsningen sikrer højere brugertilfredshed samtidig med, at det frigiver tid i it-afdelingen til kerneopgaver som at effektivisere arbejds-gange og sikre, at brugerne hurtigt og nemt kan finde svar, instruktionsvideoer, seneste nyt om muligheder, drift og nyheder fra it-afdelingen.

"Vores nuværende sags-system virker ikke hensigtsmæssigt længere, og vi har derfor været på udkig efter en løsning, der i højere grad baserer sig på selvbetjening, så vores brugere ikke skal vente på, at en medarbejder bliver ledig, inden de kan komme videre med en opgave," siger Karen Melchior

Jensen, leder i Jammerbugt Kommunes afdeling for Digitalisering og IT, og fortsætter: "Samtidig skal systemet selvfølgelig frigive tid hos os, så vi kan flytte fokus fra drift og til i stedet at udvikle og it-understøtte kernevelfærden."

Kommunevenlig licensmodel

"Det, som er godt ved Clever Choices Cherwell-løsning, er, at den er bygget op omkring et meget fleksibelt system med mange muligheder, hvor du har adgang til alt fra dag ét, og hvor nye behov ikke medfører nye tilkøb," siger Karen Melchior Jensen. "Herudover har systemet en brugerflade, der er logisk opbygget omkring ITIL-processer, som vil sikre os, at brugerne møder os i øjenhøjde."

Karen Melchior Jensen påpeger yderligere, at licensmodellen, hvor der kun betales for samtidige brugere, er attraktiv. "Den licensmodel passer bare bedre til den måde, en kommune rent faktisk bruger løsningen på." Hun er med rette bekymret for, at en licensmodel der baserer sig på, at der betales for navngivne personer, uvilkårligt vil føre til køb af flere dyre licenser. "Valget af licensmodel har stor betydning i hverdagen i en travl afdeling med et højt tempo, og hvor mange forskellige skal betjene systemet."

Rygraden i kommunens it

I samarbejde med Clever Choice vil Jammerbugt Kommunes it-afdeling i løbet af efteråret skabe en standardiseret brugerflade, som andre kommuner også vil kunne anvende, hvis de skifter til systemet – og dermed kunne opnå en hurtig implementering og opstart.

"Der kommer til at gå noget tid med at skabe processerne, der skal bygges op fra bunden – men belønningen er, at vi får et system, der kan tændes til årsskiftet, og som hurtigt herefter kommer til at udgøre rygraden i kommunens it," siger Karen Melchior Jensen. *



ITSM-leverandøren Cherwell Software tilbyder en licensmodel, som udelukkende baseres på antallet af samtidige brugere ("agenter"). Det gør det nemt at gennemskue, hvad løsningen koster på kort og lang sigt og betyder ofte store besparelser i forhold til traditionelle løsninger, der ofte kræver, at der købes licens til alle de navngivne personer, der potentielt logger ind i løsningen. Derudover giver Cherwell muligheder for at tilpasse den digitale understøttelse af processer præcist efter kundens behov. Systemet er ifølge Gartner vurderet i top 3 på verdensplan af (Gartner Vendor Rating). Læs mere hos Cherwell Softwares danske partner, Clever Choice.

Clever Choice

🏠 Industrivej 44 A, 1
4000 Roskilde
☎ +45 22 10 20 40
✉ kontakt@cleverchoice.dk
🌐 www.cleverchoice.dk

Gevinstrealisering:

Fang fuglene på taget

Alt for ofte ender digitaliseringsprojekternes store visioner om en mere effektiv organisation og færre omkostninger med det rene ingenting. For selv om det nye it-system fungerer efter planen, sidder de forventede gevinster fortsat som fugle på taget.

Der findes mange skræmmeeksempler på udeblevne gevinstrealiseringer alene på baggrund af manglende opfølgning og sikring af de nye tiltag implementeret i kommunen. En spørgeskemaundersøgelse fra 2015 foretaget af PricewaterhouseCoopers om it-projekter i kommunerne viser, at ressourcer – som for eksempel tid til at følge op på gevinster – ofte er en mangelvare. I undersøgelsen oplever lidt over halvdelen af de adspurgte kommunale medarbejdere, at der ofte mangler ressourcer, imens 20 procent svarer "altid". Andre gange er det u hensigtsmæssige arbejdsgange og vaner, der blokerer for gevinstrealiseringen.

Indtænk processen fra start

Hos EG har man igennem længere tid arbejdet målrettet med netop at geare kommunerne til selv at arbejde med gevinstrealisering. Virksomheden har i dag flere tilbud, fra uddannelsesforløb af nøglemedarbejdere hos kommunen til et decideret organisatorisk implementeringsspor skræddersyet den enkelte kommune. Uanset metode er det et mål fra EG at klæde kommunerne på til selv at sikre den interne forandringsproces. Et fokus, der var en afgørende faktor for den kontrakt, EG har indgået med KOMBIT om etableringen af det kommende "Kommunernes Ydelsessystem".

"Der ligger en meget stor opgave i implementering af offentlige it-systemer – ikke kun i kvaliteten af software, men i at geare organisationen til at modtage systemet. Hos EG ser vi det om en af vores fornemste opgaver at give kommunerne metoder og værktøjer til at løfte opgaverne internt – og vi kan også se, at flere og flere nu begynder at indtænke gevinstrealiseringen allerede i starten af deres digitaliseringsprojekt, mens andre kommuner samler op på hverdagen og tidligere projekter netop for at høste de efterladte gevinster," siger Erik S. Andersen, senior manager, management consulting hos EG.

"Alle typer virksomheder oparbejder rutiner, der bliver til dårlige vaner, og som man tror kun kan løses på én måde. Her er det, at vi skal udfordre kommunerne på deres arbejdsprocesser og frem for alt sikre, at medarbejderne inddrages i det, der skal ændres."

Case fra det midtjyske

Herning Kommune er en af de samarbejdspartnere, som EG har hjulpet. Her ønskede man at oparbejde viden om procesoptimering og gevinstrealisering på tværs af kommunen. 12 deltagere fra forskellige grene af kommunen blev sendt på et proceskonsulentkursus hos EG, hvor de på et seks dages kursus efterfulgt af en offentlig eksamen blev undervist i discipliner som procesoptimering, gevinstanalyse og værktøjer til opfølgning af implementering.

"Vores uddannelse til proceskonsulent giver deltagerne værktøjer til at geare organisationen før, under og efter en implementering – og selvfølgelig værktøjer til at måle succesen fra en implementering. I eksemplet fra Herning kom deltagerne fra vidt forskellige afdelinger og kunne dermed hjælpe hinanden til at se det brede billede og opdage snitflader – samt selvfølgelig at fungere som sparringspartnere for hinanden i det forandringsprojekt, som nye processer medfører," fortæller Erik S. Andersen.

Brugerdesignet nyudvikling

En anden forespørgsel hos samme kommune viser billedet af en anden type gevinstrealisering, som også skaber ejerskab hos kommunen og medarbejderne og derigennem holder dyre konsulenttimer på et minimum. Kommunen ønskede en plan for en ny proces omkring "forventet regnskab".

"Budgetopfølgning manglede som en standard-funktionalitet i kommunens økonomisystem. Og det var en tung, årlig proces, som de bad os komme ud og hjælpe med at afdække," siger Erik S. Andersen.

I forbindelse med en kortlægning af processen afholdt EG en række workshops med medarbejderne for at kortlægge, hvordan de så, en optimal proces for området ville forløbe.

"Vi udfordrede medarbejderne på deres ønsker. Bad dem være kritiske og sikre så at sige et nyt match mellem det, systemet skal understøtte, og den måde, kommunen ønskede at arbejde på," forklarer Erik S. Andersen. *



Adding value to business

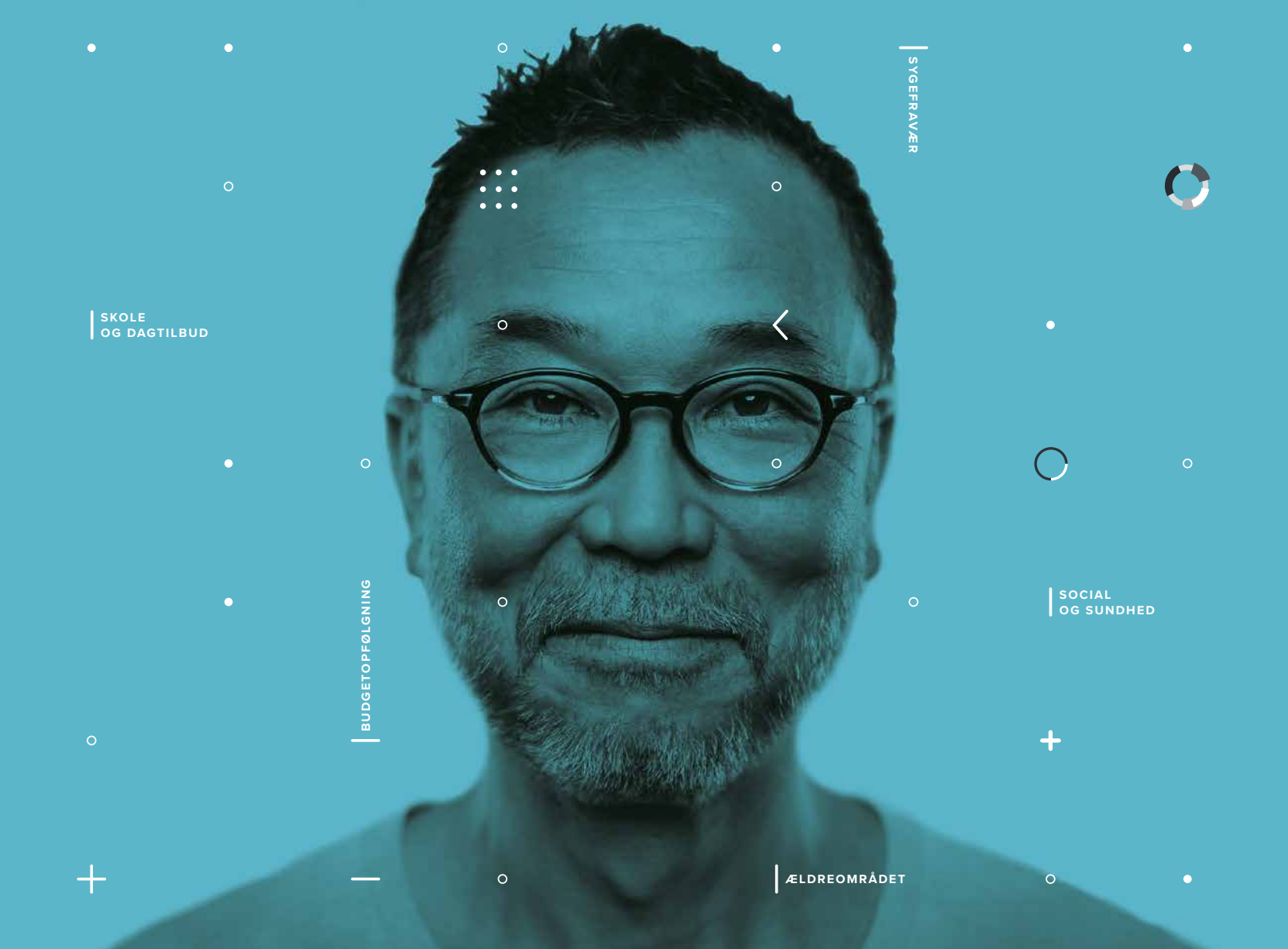
Tlf.: 7013 2211
eg@eg.dk • www.eg.dk



INNOVATIVE BETALINGSLØSNINGER TIL DET OFFENTLIGE.

Se vores udvalg af betalingsterminaler på www.verifone.dk eller kontakt os på telefon 44 50 16 52.

Verifone®



Fra borgmester til sagsbehandler Vi giver jer et fælles verdensbillede

I stedet for at holde overblik over mange systemer er al data nu samlet i ét system. Med TARGIT arbejder I alle ud fra de samme tal, og jeres analyser tager udgangspunkt i det nu fælles datagrundlag. Det sparer tid og ressourcer og hjælper jer med at træffe mere kvalificerede beslutninger. Kontakt os for at høre, hvordan blandt andre København, Aarhus og Skanderborg kommuner skaber forbedringer med Business Intelligence.

