

Effektkæden

Værktøj der hjælper dig med at analysere det konkrete og relevante forretningsmæssige potentiale ved anvendelsen af integrationer i den fælleskommunale infrastruktur på specifikke kommunale fagområder

Version 1.0 juni 2023

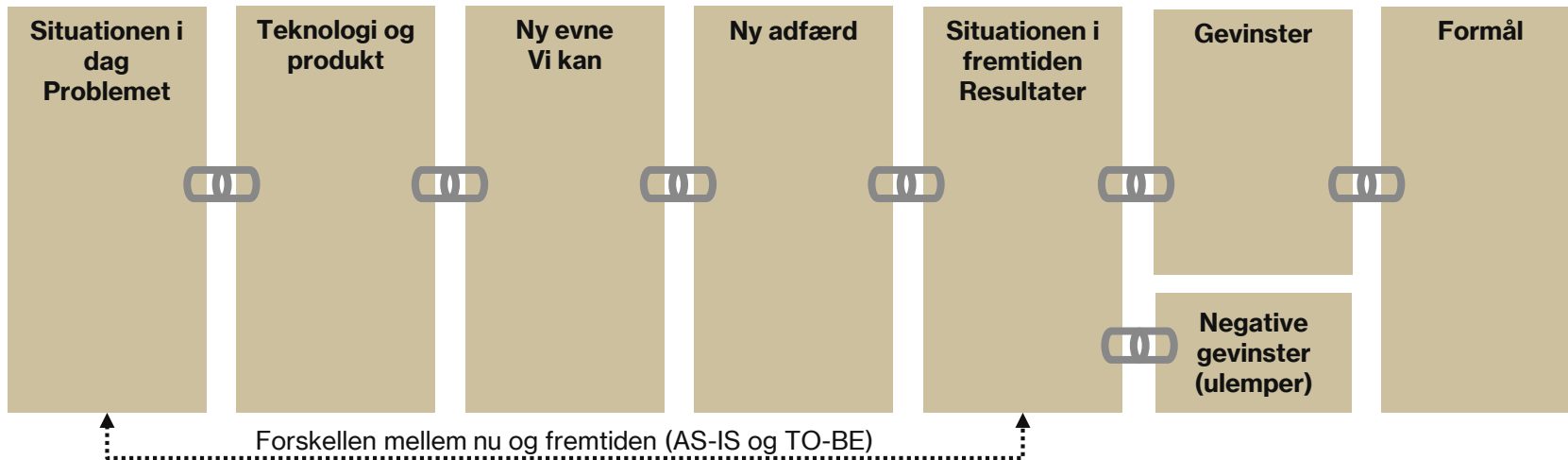


Derfor er gevinstrealisering svært at praktisere

- Gevinstrealisering er common sense – men ikke common practice
- Gevinstrealisering fejler fx på grund af: utydeligt ansvar, ingen ledelsesmæssig opfølgning, fokus flyttes til nye projekter og utilstrækkelig prioritering af dataindsamling, metodik og systematik
- Det er vanskeligt for aktører med forskellig verdensbillede, fokus, kompetencer, opgaver/ansvar og sprog at samarbejde om at identificere forretningsmæssig værdi – og samarbejde på tværs er nødvendigt

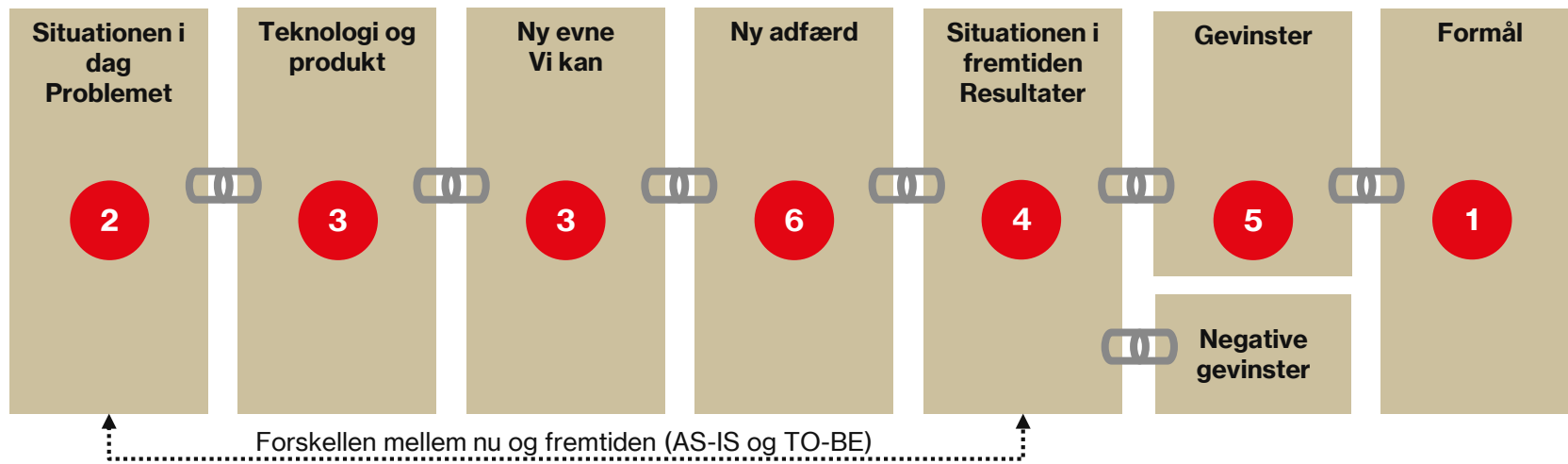


Introduktion til effektkæden



- Effektkæden er en kæde, hvor leddene i kæden hænger sammen – og der skal være sammenhæng på tværs af leddene i kæden fx mellem situationen i dag (AS-IS) og situationen fremover (TO-BE).
- Effektkæden beskriver "led" i en proces, der kan bruges til at identificere konkret og relevant merværdi af fx integrationer i infrastrukturen i dialog og samarbejde med kommunens specifikke fagområder
- De bedste resultater opnås, når man løser problemer, der skaber reel og konkret værdi for de aktører, der skal gøre en aktiv og målrettet indsats for at gevinsterne realiseres. Gevinsterne skal på den måde være naturlig driver for at ændre adfærd
- Der er anledninger, der skaber naturligt momentum for at tænke og gøre nyt fx ved it-indkøb
- Effektkæden kan bruges proaktivt, når it/digitalisering vil udbrede infrastrukturen til kommunens samlede systemportefølje

Sådan identificere du merværdi af infrastrukturen



1. Start med at formulere/afdæk formål (og skel til problemet der ønskes håndteret= hvorfor er relevant/nødvendigt at ændre på situationen i dag?)
2. Konkretiser problemet: Hvilken volumen/omfang har problemet? For hvem er det et problem? Hvilke konsekvenser har problemet? Tjek at problemet er virkeligt, relevant og med tydelig problemejer.
3. Hvilken teknologi (=integration i den fælleskommunale infrastruktur) giver hvilke ønskede nye evner, så vi kan løse problemet?
4. Hvilke resultater opnår aktørerne ved at anvende den nye teknologi (integration fra infrastrukturen)?
5. Oversæt resultaterne til de gevinster, som aktørerne tillægger værdi. Så aktørerne beslutter sig for aktivt og målrettet at gøre det, der er nødvendigt for at realisere gevinsterne? WIIFM (What's in it for me) skal besvares for centrale involverede aktører. Overvej også om der er ulemper (=negative gevinster) ved den fremtidige situation, som I skal være opmærksomme på at håndtere
6. Hvilke ændringer i adfærd er nødvendige for at realisere gevinsterne? Hvad skal hvem begynde at gøre? Hvad skal hvem holde op med at gøre? Hvad skal hvem fortsætte med at gøre? Er der behov for egentlig implementering og forandringsledelse for at realisere gevinsterne?

Aktørerne

- Personer fra det specifikke kommunale fagområde som ejer og kan beskrive problemet og som er drivende i at realisere potentielle gevinster fx faglige chefer/beslutningstagere (problemejer) og systemejer/-ansvarlig for fagsystemet. Hvis der er behov for ny adfærd, også personer med opgave- og personaleansvar for de brugere, der skal ændre adfærd.
- Personer der kender integrationer i den fælleskommunale infrastruktur og kommunens udgangspunkt, så de kan oversætte infrastrukturens integrationer til nye evner (hos kommunen) og beskrive forventede resultater fx udviklings-/digitaliseringskonsulenter og it-arkitekter placeret centralt eller decentralt



Begge aktører kan byde op til dans ...

- It/digitalisering arbejder målrettet med at udbrede anvendelsen af og øge værdien af integrationer i den fælleskommunale infrastruktur og opsøger derfor proaktivt aktører i kommunens fagområder for at løse problemer, som fagområdet er optaget af
- Fagområdet henvender sig til it/digitalisering, fordi de er nysgerrige på, om digitalisering (og integrationer i den fælleskommunale infrastruktur) kan hjælpe med at løse deres aktuelle problemer
- Ved udbud/it-indkøb, er der et naturligt momentum for at tænke og gøre nyt. Her bør dem der er ansvarlig for it-indkøbet proaktivt opsøge de andre, så I i fællesskab kan være nysgerrige på, hvordan I kan optimere opgaveløsning gennem øget anvendelse af den fælleskommunale infrastruktur



At identificere merværdi af infrastrukturen kræver samarbejde mellem it/digitalisering og fagområderne

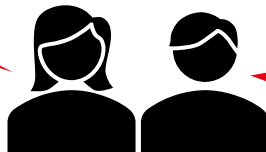
Gode råd til fagområdet

- Vær nysgerrig på hvordan digitalisering og fælleskommunal infrastruktur kan understøtte jeres opgaveløsning
- Beskriv hvilke udfordringer du og dine kollegaer er optaget af at løse? Hvad giver/dræner jer for energi? Vær så konkret som overhovedet mulig
- Vær åben overfor ændringer af måden, hvorpå opgaver løses og arbejdsgange tilrettelægges

Gode råd til it/digitalisering

- Stil åbne og undrende spørgsmål til, hvad der optager fagområdet og hvilke udfordringer, som de er optaget af at håndtere. Infrastrukturen skal kunne løse rigtige problemer for at skabe værdi
- Hjælp aktørerne med at blive MEGET konkrete i beskrivelsen af hvilket problem, der skal løses

Koordineringen på tværs af fagområder er et problem



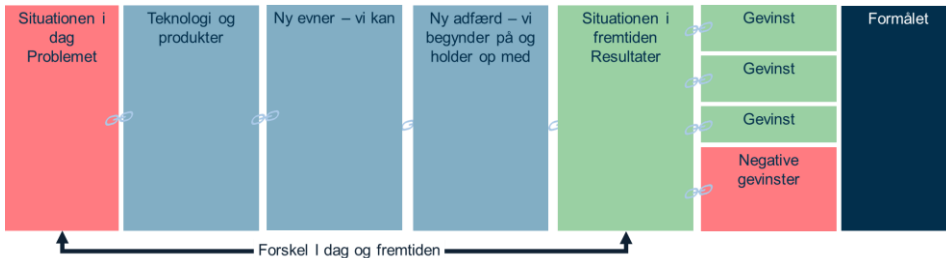
- Hvad sker der ved manglende koordinering?
- Hvad er konsekvenserne?
- Hvor ofte sker det?
- Hvem påvirkes?
- Med mere...

EKSEMPEL

**Aarhus Kommune bruger effektkæden
til at konkretisere potentielle gevinster
ved brug af Fælleskommunal
Beskedfordeler beskedtype:
PKO_PostStatus**



Aarhus Kommunes brug af beskedtypen PKO_PostStatus til at opnå fair behandling af lejer og udlejer ved tvister



- Hvad er Fælleskommunal Beskedfordeler?
- Hvordan virker Beskedfordeler?
- Hvilke typer af beskeder kan fagsystemer aktuelt modtage?

- Hvilke gevinster opnår Aarhus Kommune ved at introducere beskedtypen PKO_PostStatus?
- Hvordan kan effektkæden bruges til konkretisering af forretningsmæssig merværdi af Beskedfordeler?

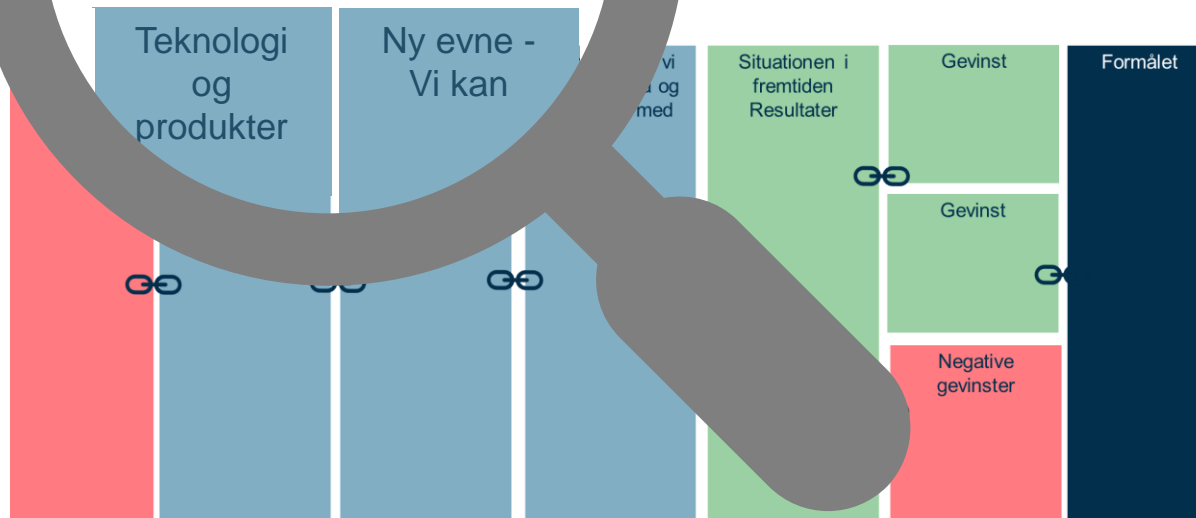


AARHUS KOMMUNE – REGULERING AF LEJELOVEN



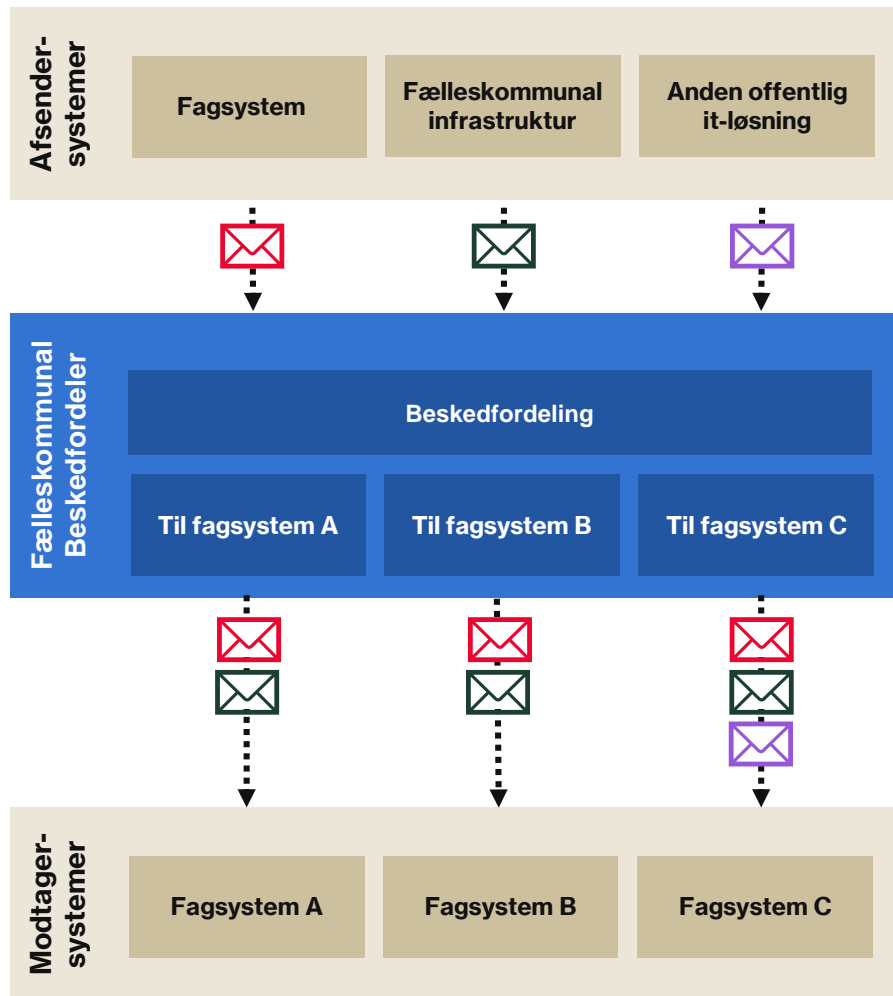
- + Lejer og udlejer kan komme i tvister
- + Kommunen er myndighed og skal sikre en fair behandling og de rigtige afgørelser

Fælleskommunal BESKEDFORDELER



Beskedudveksling

- Besked, når hændelser indtræffer
- Afsenderen kender ikke modtagere
- En besked til mange modtagere
- Standardiseret besked
- Abonnement
- Adgang til hændelser er styret af serviceaftaler.



Besked

En besked består af:

- En beskedkuvert
- Evt. beskeddata

Besked

Beskedkuvert

Filtreringsdata
Beskedtype
...

Leveranceinformation

...

Beskeddata



Hvorfor Beskedfordeling

- Hændelsesorienteret sagsbehandling.
- Mulighed for relevante modtagere at reagere når relevante hændelser sker
- Modtager bestemmer om det er relevant
- Betydelige forretningshændelser skal kunne meddeles omverdenen.



Eksempler på beskeder

- Ændringer i CPR,
- Ændringer i skatteoplysninger,
- En borgers udskrivning fra et sygehus
- PKO Poststatus (Digital Post)

Pt. mere end 35 beskedtyper



Mere viden?

Her er oversigten over de beskeder der aktuelt findes:

<https://beskedfordeler-ui.stoettesystemerne.dk/ui/sts-bf-ui/#/beskedkatalog>

Der er også god info at hente på Digitaliseringskatalogets under viden og om Fælleskommunal Beskedfordeler:

<https://digitaliseringskataloget.dk/løsninger/beskedfordeler>





Konkretiser og forstå problemet (og ha' øje for formålet)

Situationen i dag
Problemet

Formålet

Situationen i dag
Problemet

10% eller ca.
5-600 gange pr år
opstår der tvist om
digital post er mod-
taget, der fører til
forlængede
sagsbehandling,
ressourcespild og et
ukendt antal gange til
retstab for lejer eller
udlejer

Mangler res-sourcer
til at følge manuelt op
på post

Formålet

Høj retssikkerhed
ifm lejelovs-sager

Sikre fair
behandling af lejer
og udlejer

Bruge sin tid på
kerneopgaven



Beskriv teknologi/produktet og nye evner

Teknologi og
produkter

Nye evner –
Vi kan

Teknologi og
produkter

Anvendelse af
fælleskommunal
beskedfordeler:
Beskedtype PKO
poststatus

Twist1 -
egenudviklet
løsning

Vision: Hændelses-
drevet arkitektur
(EDA) og proces-
automatisering,
Azure og åbne
API'er

Nye evner – vi kan

Kan automatisk
følge op på digital
poststatus, sendt og
modtaget, tidspunkt
med præcis
dokumentation

Afklar hvilke resultater der skal opnås

Situationen i dag - Problemet

Situationen i fremtiden - Resultater

Forskel i dag og fremtiden

Situationen i dag
Problemet

10% eller ca. 5-600 gange pr år opstår der tvist om digital post er modtaget, der fører til forlængede sagsbehandling, ressourcspild og et ukendt antal gange til retstab for lejer eller udlejer

Mangler res-sourcer til at følge manuelt op på post

Forskel i dag og fremtiden

Situationen i fremtiden
Resultater

Ingen mang-lende dokumen-tation på tvister om hvorvidt digital post er modtaget

Der følges op på al digital post





Hvad er værdifuldt for fagområdet? Og hvad forudsætter gevinstrealiseringen?

Ny adfærd – vi begynder med og holder op med

Gevinst

Negative gevinster (ulemper)

Ny adfærd – vi begynder på og holder op med

Leder rækker ud efter digitalisering, når han/hun støder på problemer

Arkitekt arbejder forretningsdrevet, isf løsningsdrevet

Arkitekt tænker EDA og infrastruktur, isf proprietære løsninger

Gevinst

Højere retssikkerhed for involverede parter

Gevinst

Aarhus K lever op til sin myndighedsforpligtigelse

Gevinst

Reduceret spildtid – ca. 1000 t/år

Negative gevinster

Leders oplevelse af omstændelige anskaffelsesprocesser



BESKEDFORDELER – REGULERING EFTER LEJELOVEN, TJEK AF SAMMENHÆNG PÅ TVÆRS

Situationen i dag
Problemet

10% eller ca. 5-600 gange pr år opstår der tvist om digital post er modtaget, der fører til forlængede sagsbehandling, ressourcspild og et ukendt antal gange til retstab for lejer eller udlejer

Mangler ressourcer til at følge manuelt op på post

Teknologi og produkter

Anvendelse af fælleskommunal beskedfordeler: Beskedtype PKO poststatus

Tvist1 - egenudviklet løsning

Vision: Hændelsesdrevne arkitektur (EDA) og procesautomatisering, Azure og åbne API'er

Ny evner – vi kan

Kan automatisk følge op på digital poststatus, sendt og modtaget, tidspunkt med præcis dokumentation

Ny adfærd – vi begynder på og holder op med

Leder rækker ud efter digitalisering, når han/hun støder på problemer

Arkitekt arbejder forretningsdrevet, isf løsningsdrevet

Arkitekt tænker EDA og infrastruktur, isf proprietære løsninger

Situationen i fremtiden
Resultater

Ingen manglende dokumentation på tvister om hvorvidt digital post er modtaget

Der følges op på al digital post

Gevinst

Højere retssikkerhed for involverede parter

Gevinst

Aarhus K lever op til sin myndighedsforpligtigelse

Gevinst

Reduceret spildtid – ca. 1000 timer

Negative gevinster

Leders oplevelse af omstændelige anskaffelsesprocesser

Formålet

Høj retssikkerhed ifm lejelovs-sager

Sikre fair behandling af lejer og udlejer

Bruge sin tid på kerneopgaven

