



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Omkostningsestimering for kommunernes omstilling til Næste generation Digital Post

Maj 2020

2020

Indholdsfortegnelse

1. Ledelsesresume	3
1.1 Modeller for omstilling	3
1.2 Omkostningsestimat	4
2. Introduktion til rapporten og anvendelse af omkostningsestimatet	5
2.1 Baggrund	5
2.2 Rapportens formål	6
2.3 Anvendelse af estimatet for kommuner	6
2.4 Nøgletal i estimeringen	7
2.5 Leverandøromkostninger i estimat	7
3. Generelt om omstilling til NgDP	9
3.1 Strategiske valg omkring omstillingsmodel	9
3.2 Nye funktioner i NgDP	10
3.3 Nedlagte funktioner	11
3.4 Forudsætninger for estimat	11
4. Omstillingsmodeller	14
4.1 Beskrivelse af omstillingsmodeller	14
4.2 Anvendelse af funktioner i modeller	16
4.3 Omstillingsopgaver	16
5. Estimerede omkostninger	19
5.1 Udgangspunkt i fiktiv kommune	19
5.2 Samlede omkostninger	20
5.3 Omkostningsbærende opgaver pr. aktivitet	21
5.4 Variationer mellem kommuner	23

1. Ledelsesresumé

Indeværende rapport estimerer omkostninger til kommunernes omstilling til Næste generation Digital Post (NgDP) baseret på to omstillingsmodeller. Den ene model implementerer få nye funktioner, mens den anden har større udnyttelse af nye funktioner i NgDP. Modeller og omkostninger er retningsgivende og danner grundlag for at hver enkel kommune kan tilpasse omkostningsestimater til egne strategiske målsætninger og kommunespecifikke forhold.

Omkostningsestimater er udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen og Accenture i samarbejde med KL og med input fra Køge, Hillerød, Horsens og Odense Kommune. Formålet er at estimere de forventede omkostninger ved kommunernes omstilling til Næste generation Digital Post (NgDP).

Rapporten er sammen med et beregningsbilag tiltænkt som støtte til kommunernes økonomiske og strategiske planlægning af omstillingen til NgDP. Den skal således supplere den generelle indsats fra Digitaliseringsstyrelsens implementeringsteam med at understøtte myndigheder i form af opgavepakker, casebeskrivelser, webinarer mv.

1.1 Modeller for omstilling

NgDP rummer både obligatoriske elementer og en række yderligere funktioner, som kan optimere myndigheders håndtering af digital post. Derfor bør kommuner indlede strategiske overvejelser om at afklare målsætninger med omstillingen for at opnå højest mulig forretningsværdi i forhold til forventede omkostninger. For at berige denne overvejelse og efterfølgende budgettering, er der i indeværende rapport opstillet to modeller for omstilling. Modellerne repræsenterer ”yderscenerier” med hhv. få nye funktioner og høj udnyttelse af nye funktioner, hvor de fleste kommuner sandsynligvis vil ligge mellem de to.

Modellen med få nye funktioner håndterer obligatoriske opgaver og udnytter få funktioner ved NgDP og har som følge lavere omkostninger (modellen er herefter omtalt som ”modellen med få nye funktioner”). Den anden model håndterer ligeledes obligatoriske opgaver og i tillæg hertil, søger den at realisere flere gevinster ved større udnyttelse af nye funktioner såsom opmærkning af breve og optimeret postmodtagelse (modellen er herefter omtalt som ”modellen med stor udnyttelse af nye funktioner”). På gevinstsiden forventes, at modellen med stor udnyttelse af nye funktioner i højere grad forbedrer kommunernes kommunikation med borgere og virksomheder samt danner grundlag for mere effektiv postmodtagelse.

1.2 Omkostningsestimat

De endelige omkostninger til den enkelte kommune afhænger af strategiske valg for omstillingsmodel, kommunens aktuelle systemlandskab, nuværende opsætning af Digital Post-løsning og en række andre kommunespecifikke forhold. Indeværende rapport understøtter kommuner i forståelse af omkostninger på en måde, der tager højde for kommunernes egne nøgletal og andre vilkår, men det er afgørende, at kommuner selv bl.a. kortlægger eget systemlandskab og en række nøgletal, som har indflydelse på de endelige omkostninger.

Denne rapport er ikke udarbejdet med henblik på at afgive et samlet estimat for alle kommuner eller for enkelte navngivne kommuner. Et estimat for en specifik kommune ville ikke være anvendeligt for de resterende kommuner, da den enkelte kommune sandsynligvis vil implementere NgDP på en anden måde og have et anderledes systemlandskab.

Derfor er omkostningsestimatet i denne rapport angivet som en fiktiv kommune, og hver enkelt kommune kan ved hjælp af det vedhæftede beregningsbilag indtaste egne nøgletal og få et tilpasset estimat. Baseret på bl.a. kommunens mængde af løsninger, som skal have implementeret nye funktioner i NgDP, vil beregningsbilaget tilpasse omkostningsniveauet. På den baggrund leveres et omkostningsestimat, der er baseret på kommunens egne nøgletal.

2. Introduktion til rapporten og anvendelse af omkostningsestimatet

Rapportens formål er at understøtte økonomisk planlægning for kommuner i forbindelse med omstilling til Næste generation Digital Post ved at kortlægge omkostningsbærende opgaver. Beregningsbilaget giver endvidere kommuner mulighed for at tilpasse estimatet til den enkelte kommune ved hjælp af kommunens egne nøgletal.

2.1 Baggrund

Næste generation Digital Post (NgDP) er en ny fællesoffentlig digital løsning for håndtering af digital post, som idriftsættes august 2021. For kommuner, der tilsluttes den fællesoffentlige Digital Post-løsning, følger en række minimumskrav, som er obligatoriske at efterleve. Der tilføjes endvidere nye funktioner, hvor kommuner skal beslutte, hvorvidt og i hvilken grad de ønsker at implementere disse. Der skal derfor fastlægges en implementeringsstrategi, der bl.a. skal indeholde beslutninger om kommunens håndtering af fremtidens offentlige digitale post, scope og tidsplan for omstillingen hertil og hvilke omstillingsopgaver hos kommunerne dette medfører. Her skal denne rapport analysere og estimere kommunernes omstillingsopgave ifm. overgangen til NgDP.

Rapporten er udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen og Accenture i samarbejde med KL og med input fra Køge, Hillerød, Horsens og Odense kommune.

Digitaliseringsstyrelsen har sideløbende med dette arbejde også en projektgruppe, som er dedikeret til implementering af NgDP og understøttelse af kommunernes omstilling. Projektgruppen faciliterer vejledningsforløb, hvor myndigheder involveres i webinarer og implementeringspakker (opgavepakker), som hjælper kommunerne med at forstå NgDP og planlægge omstillingen. Indeværende rapport er udarbejdet med løbende sparring fra projektgruppen, og omstillingsaktiviteter og omkostningsbærende opgaver er udarbejdet med inspiration i opgavepakkerne. Der henvises ligeledes til projektgruppens informationsmateriale for yderligere vejledning om selve omstillingen¹, da indeværende opgave som udgangspunkt fokuserer på økonomidelen.

¹ Se <https://digst.dk/it-loesninger/naeste-generation-digital-post/for-myndigheder-og-it-leverandorer/>

2.2 Rapportens formål

Rapportens formål er at understøtte kommunernes økonomiske planlægning ved at identificere og estimere de omkostningsbærende aktiviteter i kommunernes omstilling til Næste generation Digital Post (NgDP). Det er muligt at anlægge forskellige tilgange til omstillingen, og der er derfor identificeret to omstillingsmodeller. Modellerne er blot to af mange mulige scenarier, og som myndighed skal man beslutte, hvordan man ønsker at implementere NgDP i netop sin organisation. Beslutningen angår bl.a. hvilke funktioner, man ønsker at ibrugtage og hvorvidt der er behov for optimering af brevmodtagelse og -fordeling mellem forvaltninger. Nye funktioner er eksempelvis anvendelse af ”tags” til postkasser, der gør det nemmere for borgere og virksomheder at finde den rigtige postkasse samt opmærkning af breve med metadata, hvilket forventes at optimere myndighedernes kommunikation med modtagerne af digital post.

Det er ambitionen, at modellerne for omstilling og rapporten skal hjælpe kommuner med at kortlægge omkostninger forbundet med de forskellige strategiske valg for omstillingen. Det er således ikke tiltænkt, at rapporten skal give et samlet overblik over forventede omkostninger på tværs af alle kommuner.

Rapportens modeller repræsenterer ”yderscenarier”, hvor den ene er en minimal omstilling, der kun indeholder obligatoriske aktiviteter uden at realisere yderligere gevinster. Den anden model indeholder implementering af en række ny funktionalitet der er muliggjort i NgDP. Det er derfor ikke en enten-eller-løsning, men en mulighed for den enkelte kommune, selv at vurdere forløbet og målet for sin egen placering et sted mellem de to yderscenarier. Dette bør ske på en måde, der giver strategisk mening, både i forhold til organisationens brugerbehov og den tidsmæssige implementeringsplan. Således kan rapporten sammen med det øvrige materiale fra Digitaliseringsstyrelsen hjælpe kommunerne til at forstå, hvilket strategisk spillerum, der opstår, og hvilke valg der skal træffes. De to modeller er beskrevet i yderligere detaljer i afsnit 4.

2.3 Anvendelse af estimatet for kommuner

Omkostningsestimatet skal hjælpe til at skabe overblik over omkostningens omfang, og hvad der driver omkostninger ved omstilling til NgDP. Der er mange lokale variationer (strategiske valg, systemlandskab, leverandøraftaler mv.), og dette estimat er kun retningsgivende. Det skal derfor tilpasses den enkelte kommunes omstændigheder såsom timepriser (se endvidere afsnit 2.4) for at give et retvisende billede af omkostningsniveauet.

I udarbejdelsen af omkostningsestimatet er opgaver for omstillingen brudt ned i en række hovedopgaver og herefter i mindre opgaver. I forbindelse med udarbejdelse af rapporten er mindre opgaver estimeret i timetal på baggrund af erfaring med lignende opgaver. Timetallet er efterfølgende ganget op med timepris for at få en samlet pris. Der kan være kommunespecifikke forhold, der gør, at disse

estimerede timetal skal være højere eller lavere, og de kan i så fald ændres i beregningsbilaget for at øge tilpasningen.

Omkostningsestimater angiver forventede omkostninger for én kommune, og der tages udgangspunkt i nøgletal for en fiktiv kommune. Tallene bør derfor tilpasses af den enkelte kommune, for at give en mere korrekt indikation af egne omkostninger. Behovet for tilpasning opstår eftersom den endelige omkostning for hver enkelt kommune beror på mange lokale omstændigheder og strategiske valg. Beregningsbilaget giver således mulighed for at angive specifikke nøgletal, der har indflydelse på den samlede omkostning såsom, hvor mange modtagersystemer, der skal tilpasses; hvor mange medarbejdere, der skal modtage uddannelse og hvor meget man forventer, at betale for en test-manager mv. Der kan endvidere være potentiale for særlige tilpasninger, f.eks. af fagsystemer, i forbindelse med omstillingen, hvilket er udenfor analysens scope.

2.4 Nøgletal i estimeringen

Omkostninger til omstillingen afhænger i høj grad af kommunens systemsammensætning, størrelse og valg af omstillingsmodel. Følgende er de væsentligste nøgletal, som kommuner skal forholde sig til for at tilpasse omkostningsestimater til forhold i egen kommune:

- Antal afsenderssystemer, hvor der skal udvikles ny funktionalitet fra NgDP såsom opmærkning
- Antal afsenderssystemer, der ikke skal tilpasses ny funktionalitet, men stadigvæk skal tilsluttes NgDP
- Antal modtagersystemer, der skal tilsluttes NgDP
- Antal medarbejdere, der skal modtage undervisning
- Timer anvendt på support relateret til digital post
- Antal rolletildelinger
- Antal kontaktpunkter i kontaktstruktur
- Timepriser for projektleder, leverandør, test-manager, it-arkitekt, system-ejer mv.

Beregningsbilaget (vedlagt i Excel-format) er sat op således, at den enkelte kommune kan tilpasse med sine egne nøgletal for ovenstående og dermed få et tilpasset omkostningsestimat.

2.5 Leverandøromkostninger i estimat

Alle løsninger, som er tilknyttet den fællesoffentlige Digitale Post-løsning, skal fremadrettet tilsluttes NgDP. Derudover vil det kræve systemtilpasning at tage en række af de nye funktioner i NgDP i brug. Derfor vil der være opgaver til de leverandører, som leverer digitale løsninger til kommunerne.

Der er blandt nogle kommuner forventning om, at leverandører sikrer opfyldelse af obligatoriske omstillingskrav ved NgDP og dermed selv afholder omkostninger herfor. Det skyldes, at det som udgangspunkt er indarbejdet i kontrakterne, at digitale løsninger skal opfylde gældende krav til offentlig, digital infrastruktur. Det bemærkes dog, at ikke alle kommuner har denne forventning, og at der kan være variation i kontraktvilkår og omkostninger som følge. Der kan endvidere være kontrakter med leverandører til fagsystemer, som ikke har indarbejdet sådanne krav.

I estimerne forudsættes det, at den obligatoriske model med få nye funktioner udføres af leverandører, og at leverandører bærer omkostninger hertil. Det forventes, at dette kun gælder for en minimal og obligatorisk løsning, mens der ved yderligere systemtilpasning vil opstå øgede leverandøromkostninger. Det må dog forventes, at omkostninger til den obligatoriske tilslutning i en eller anden størrelse, vil ende hos leverandørernes kunder – her kommuner – i form af eksempelvis øgede licens- eller vedligeholdelsesomkostninger, såfremt der ikke alligevel forsøges opkrævet et delt engangsbeløb. Denne type af serviceomkostninger er uden for denne analyses omfang, og beregnes derfor ikke.

Enkelte kommuner har allerede indledt dialog med leverandører om, hvordan videreudvikling af systemer og implementering af nye funktioner kan se ud, men der er endnu ikke givet tilbud eller fremlagt prisoverslag fra leverandørsiden. Det er i dialogmøder med de deltagende kommuner konstateret, at flere kommuner anvender de samme løsninger og samme leverandører. Enkelte kommuner har allerede indgået dialog med andre kommuner omkring indkøbsfællesskaber. Det bør afdækkes, hvorvidt indkøbsfællesskaber generelt kan nedbringe omkostninger.

3. Generelt om omstilling til NgDP

Digitaliseringsstyrelsen er i samarbejde med offentlige myndigheder i gang med at udvikle den nye løsning for digital post, som tages i brug i sensommeren 2021. Med omstillingen følger både en række obligatoriske opgaver såvel som nye funktioner, myndigheder kan vælge at implementere, og kommuner skal derfor træffe en række strategiske valg i forbindelse med omstillingen.

Digitaliseringsstyrelsen er i samarbejde med offentlige myndigheder i gang med at udvikle Næste generation Digital Post (NgDP), som tages i brug i sensommeren 2021. Fokus i den nye løsning er at udvikle en enkel og tidssvarende løsning, at styrke sammenhængen til andre offentlige løsninger, styrke brugervenligheden for borgere og virksomheder og endeligt at tilbyde en mere enkel administration af løsningen. Det er endvidere et formål med NgDP at hjemtage ejerskab af løsningen for at sikre fremtidig strategisk manøvredegygtighed.

3.1 Strategiske valg omkring omstillingsmodel

Der er mange mulige modeller og varianter for omstilling til NgDP, og der er en betydelig forskel på omkostningerne ved en model, der til en vis grad blot tilpasser eksisterende funktionalitet til NgDP, og en model med høj udnyttelse af ny funktionalitet. Det er derfor vigtigt, at man som myndighed kortlægger forventede gevinster ved udvikling og implementering af nye funktioner og afdækker, om de opvejer de estimerede omkostninger.

Et eksempel på et strategisk valg kan være den individuelle vurdering af gevinster ved opmærkning af post. Det betyder, at man ved afsendelse af f.eks. en indkaldelse kan opmærke brevet med metadata omkring tid og sted for indkaldelsen. Borgere vil med opmærkning hurtigt kunne få overblik over detaljer for indkaldelsen, og det er forventningen, at dette vil øge fremmøde. Digitaliseringsstyrelsens materiale i form af opgavepakker mv. beskriver sådanne valg i nærmere detaljer².

² Se <https://digst.dk/it-loesninger/naeste-generation-digital-post/> for yderligere information herom.

3.2 Nye funktioner i NgDP

Den nye løsning for Digital Post har en række forbedringer, hvor nogle er generelle forbedringer i brugerflader og andre er særlige funktioner, som myndighederne kan vælge at implementere. Dette afsnit kortlægger de væsentligste relevante ændringer for indeværende omkostningsestimering, men skal ikke betragtes som en fuldkommen liste.

Nyt format til meddelelser (MeMo)

MeMo er den nye datastandard, som al Digital Post fremadrettet skal dannes i. Fra august 2021 bliver det obligatorisk at kunne modtage post i formatet, og fra august 2023 bliver det obligatorisk også at sende post i formatet. MeMo rummer en række nye funktioner, som myndigheder i højere eller mindre grad kan implementere. Formatet rummer mulighed for opmærkning af breve, hvilket betyder, at man beriger et brev med metadata. Det kan eksempelvis være angivelse af hvilken specifikke enhed, der er afsender frem for blot myndighedsnavn, sagsnummer, hvem borgere skal skrive til for at besvare henvendelse eller datofrist for besvarelse af brevet. Det giver mulighed for at modtagere kan få præcise notifikationer og overblik over vigtige datoer i et brev. En anden mulighed i formatet er action-knapper, der henstiller borgeren til fx webservices, hvis borgeren skal udføre en handling eller dirigeres mod fx en betalingsløsning. Disse vises for modtageren direkte i visningsklienten, så denne ikke skal lede efter et link i selve brevet.

Nyt kontakthierarki

Det nye kontakthierarki skal gøre det lettere at sende post korrekt til myndigheder. Man kan som myndighed opsætte en proces for modtagelse af post ved kontaktpunkter, der i dag kendes som postkasser. Det bliver med NgDP muligt at knytte mere information til kontaktpunkter såsom tags. Det er en slags søgeord, der gør det nemmere for borgere og virksomheder at finde den rette postkasse ved fx at søge på ”børnepenget”. Myndigheder kan også skjule bestemte postkasser for bestemte brugere, så eksempelvis en virksomhed ikke kan se postkasser beregnet til post fra borgere. Derudover kan der laves kontaktpunkter, der kun er synlige for andre myndigheder. For myndighederne består opgaven i at tage stilling til, hvorvidt man ønsker at optimere sin kontaktstruktur, og eventuelt den bagvedliggende håndtering af indgående post.

Ny rettighedsstyring

Rettigheder sættes fremover op i det Fælles Brugerrettighedssystem, som er en del af NemLog-in. Derudover ændres de eksisterende roller, så de fremover er opdelt anderledes ift. hvem der kan hvad. Der er som udgangspunkt ikke mange rettighedsindehavere for digital post i kommuner, hvorfor dette ikke forventes at medføre en væsentlig omstillingsopgave.

Forbedrede statistikrapporter

Der kommer bedre mulighed for at trække data for myndighedens brug af Digital Post, og der kan derfor være et potentiale i at uddanne en eller flere medarbejdere i anvendelse af denne data. Det forventes at kunne give bedre indsigt i modtageres adfærd relateret til Digital Post.

Forbedret administrationsportal

Med NgDP følger en ny og enklere administrationsportal, som giver myndigheder adgang til myndighedsfunktioner såsom oprettelse af nye systemer, kontaktstruktur, hændelseslog mv.

Forbedret adgang til hændelseslog

Hændelsesloggen forbedres og gøres mere brugervenlig. Den registrerer og viser blandt andet, hvornår man har sendt post, hvornår posten er leveret til en borger eller virksomhed, hvem modtageren er, hvilken type post man har sendt mv. Der kan være behov for uddannelse for at træne navigation i hændelsesloggen.

3.3 Nedlagte funktioner

Der nedlægges en række funktioner i NgDP, som i dag er en del af den eksisterende løsning for Digital Post³. Der påligger derfor kommuner en opgave i at afdekke, hvordan et eventuelt behov ellers kan imødegås. En nedlagt funktion er eksempelvis brevpletning, hvor adresser på flere modtagere flettes ind i en brevskabelon. Fremadrettet håndterer Digital Post således ikke brevpletning, og afsendersystemer skal derfor aflevere ”færdige” breve til Digital Post-løsning. Såfremt en kommune fremadrettet ønsker at anvende brevpletningsfunktionen eller andre nedlagte funktioner, skal den udvikles i egne afsendersystemer, hvilket givetvis vil bære nye omkostninger.

Flere deltagende kommuner har i dialogmøder angivet, at de ikke anvender pågældende funktioner, eller at funktionen allerede er indarbejdet i egne systemer. Derfor er der ikke afregnet omkostninger til at sikre mulighed for at anvende disse fremadrettet. Hvor dette alligevel ikke er tilfældet bør kommunen vurdere konsekvensen ift. eget systemlandskab og tilføje omkostningen til beregningen.

3.4 Forudsætninger for estimat

Omkostningsestimatet er udarbejdet med henblik på at kunne anvendes i danske kommuner, og der er givetvis stor variation i lokale vilkår, leverandørkontrakter,

³ Se den fulde liste af funktioner, der udgår eller ændres på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside: <https://digst.dk/it-loesninger/naeste-generation-digital-post/for-myndigheder-og-it-leverandoerer/aendringer-i-den-nye-loesning/>

systemlandskaber, tekniske tilpasningsbehov mv. Der er derfor kortlagt en række forudsætninger, der hjælper til at gøre estimatet mere ensartet på tværs af kommunerne. Som kommune bør man overveje, hvorvidt antagelserne svarer til ens egne. Her eksempelvis forventet tidsforbrug på specifikke opgaveløsninger. Forudsætningerne er klarlagt i forbindelse med afgrænsning af scope for indeværende rapport, hvilket er sket i fællesskab mellem KL, Digitaliseringsstyrelsen og Accenture. Forudsætningernes holdbarhed er desuden afprøvet igennem dialogmøder med case-kommunerne.

- Tilpasninger i fagsystemer håndteres udenom NgDP-projektet: Der vil for flere kommuner være en række gevinster at hente ved at tilpasse fagsystemer. Det kan eksempelvis være automatisk journalisering af modtaget digital post pga. opmærkning. Sådanne ændringer er ikke medtaget i beregningen, da det generelt ikke forstås som en del af omstillingen til NgDP, men er en generel forbedring af fagsystemer, som håndteres uafhængigt heraf.
- Tilpasninger i modtagersystemer for fordeling af digital post håndteres udenom NgDP-projektet: Processen for modtagelse og intern fordeling af digital post understøttes af kontaktstruktur, som opsættes i Administrativ Adgang. Alt efter hvordan kontaktstruktur er sat op i Administrativ Adgang, vil digital post lande i et modtagersystem, og myndigheder kan herefter fordele det manuelt eller automatisk alt efter systemopsætning. Eventuelle omkostninger hertil er ikke medtaget.
- Der er ikke behov for fortsat at anvende nedlagte funktioner: Med NgDP bortfalder bl.a. muligheden for anvendelse af formularer og brevpletning. Hvis en kommune f.eks. anvender brevpletning, skal de fremover selv kunne brevplette i egne systemer, inden de sendes til Digital Post-løsningen.
- Krav om at kunne modtage digital post op til 99MB medfører ikke ekstraomkostninger i forbindelse med omstillingen: Da det allerede i dag er obligatorisk at have mindst et modtagersystem, der kan modtage digital post på op til 99MB, er der ingen ændringer.
- Eventuelle omkostninger forbundet med grænsen på 5 modtagersystemer medtages ikke: Der indføres med NgDP en grænse på 5 modtagersystemer (4 som myndighed og 1 som virksomhed). Dette vil i de fleste kommuner ikke give udfordringer, mens andre vil blive udfordret af grænsen. I planlægning af omstillingen bør kommuner lokalt vurdere, om der er behov for ændringer i systemlandskab i forbindelse med denne grænse. Omkostninger til nedbringelse af modtagersystemer eller implementering af nye komponenter til postmodtagelse og -fordeling er ikke medtaget i denne analyses beregninger, da disse typer af omkostninger, er meget individuelle og afhængige af systemlandskab og eksisterende modenheten. Omkostninger for at nedbringe antallet af modtagersystemer, kan dog være væsentlige og den enkelte kommune bør derfor indhente tilbud og tilføje disse omkostninger til beregningerne.

- Eventuelle øgede drifts- og licensomkostninger medtages ikke: Det er på nuværende tidspunkt ikke klart, hvorvidt leverandører fremadrettet vil pålægge øgede licensudgifter eller andre meromkostninger for drift af løsninger tilknyttet NgDP. Der er dog ikke indikationer herfor, og eventuelt øgede omkostninger fremadrettet anses som service og driftsomkostninger. Det forventes endvidere, at eventuelle forøgede drifts- og anlægsomkostninger vil reduceres eftersom NgDP normaliseres på leverandørmarkedet.

4. Omstillingsmodeller

Rapporten kortlægger to omstillingsmodeller, som hver er forskellige måder at håndtere omstillingen på. De er beskrevet i indeværende afsnit med fokus på gevinster fra et brugerperspektiv, der realiseres i modellerne, samt hvilke opgaver, der følger med valg af model.

4.1 Beskrivelse af omstillingsmodeller

Dette afsnit beskriver de to omstillingsmodeller, som omkostningsestimater er baseret på. Modellerne har forskellige omkostninger og realiserer i forskellig grad gevinster ved NgDP. Alt efter kommunens nuværende håndtering af digital post vil implementering af forskellige funktioner variere i relevans. Det er derfor afgørende, at man som myndighed vurderer modellerne i forhold til egen organisation og finder en passende implementeringsstrategi for NgDP.

Det er et generelt vilkår, at potentialet for at realisere gevinster afhænger af den enkelte kommunes nuværende situation. Såfremt en kommune eksempelvis har en velfungerende postfordeling, vil gevinsterne ved potentialerne ved optimering heraf være lavere end for andre kommuner. Der bør derfor fastlægges en baseline i den strategiske planlægning, hvor kommunen beslutter, hvilke områder man ønsker at realisere hvilke gevinster.

Omstilling med få nye funktioner

Modellen sikrer den obligatoriske omstilling for fortsat tilslutning til den fælles-offentligt digitale infrastruktur for digital post, men realiserer kun i meget begrænset omfang gevinster ved anvendelse af nye funktioner i NgDP. Kommuner kan anvende denne model, og bør fremadrettet overveje, hvorvidt man på sigt vil implementere nye funktioner i NgDP.

Denne model indebærer, at man som myndighed kun anvender opmærkning i meget begrænset omfang (som udgangspunkt tilføjes modtagers CPR/CVR-nummer og myndigheds ID for afsender i metadata), og dermed ikke realiserer de potentielle gevinster ved den nye funktion. Modellen indebærer heller ikke en optimering af modtagelse af post og fordeling mellem forvaltninger, funktioner eller afdelinger. I stedet søges den nuværende model overført, og som myndighed bør man derfor overveje, hvorvidt der er et optimeringspotentiale.

På den tekniske side indeholder opgaven tilslutning af modtager- og afsendersystemer til den nye NgDP-løsning samt understøttelse af brevdannelse og -modtagelse i MeMo. Det forventes som udgangspunkt, at leverandøren udfører denne

opgave jf. afsnit 2.5 omkring leverandøromkostninger, og der påregnes herudover timer til kortlægning og dialog med leverandører.

Omstilling med stor udnyttelse af nye funktioner

Denne model søger at udnytte de nye funktioner i NgDP. Det betyder, at de obligatoriske krav overholdes, mens særligt afsendelses- og modtagelsesprocessen optimeres.

På afsendessiden optimeres brevdannelse i form af opmærkning og redesign af breve for at indarbejde action-knapper. Opmærkning tilføjer relevante metadata til breve såsom sagsnummer, afsendende myndighed, emne for brevet og eventuelle datoer såsom betalingsfrist eller mødedato. Det betyder, at borgere eksempelvis kan modtage informative beskeder i visningsklint om digital post eller notifikationer pr. sms. I stedet for ”Du har modtaget digital post fra kommunen”, kan borgere eksempelvis modtage notifikationen ”Du har modtaget digital post fra Socialforvaltningen, og du skal svare inden 20. maj.”. Det bemærkes, at der er visse begrænsninger på sms-notifikationer af persondataretslige hensyn. En anden mulighed i formatet er action-knapper”, der henstiller borgeren til fx webserVICES, hvis borgeren skal udføre en handling eller dirigeres mod fx en betalingsløsning. Disse vises for modtageren direkte i visningsklienten, så denne ikke skal lede efter et link i selve brevet.

Det forventes, at det kun vil være relevant at indarbejde action-knapper og opmærkning for nogle breve. Eksempelvis vil det sandsynligvis ikke give forretningsværdi at opmærke eller tilføje action-knapper til breve fra et lønsystem, som sender lønsedler til medarbejdere. Til gengæld forventes det, at nye funktioner giver høj værdi i eksempelvis jobcentre eller socialforvaltninger. Derfor er der i estimatet antaget, at de nye funktioner implementeres for halvdelen af afsendersystemer, og den resterende halvdel tilsluttes blot til NgDP uden særlig nyudvikling. Dette kan justeres af den enkelte kommune.

På modtagersiden optimeres modtagelsesprocessen for digital post. Således gøres det mere sandsynligt, at modtaget post fra borgere og virksomheder hurtigt lander i den rigtige postkasse og uden behov for manuel fordeling. Dette kan både optimere postfordelingsfunktionen ift. ressourcer, men giver også fordele ved fortroligt materiale, fx straffeattester, som leveres direkte til relevante medarbejdere og ikke deles med uvedkommende ifm. manuel sortering. Det gøres ved at analysere sin postmodtagelse og opsætning af postkasser og lave et hensigtsmæssigt kontakthierarki, som opsættes i Administrativ Adgang. Derudover kan der yderligere optimeres ved at lave en automatisk fordeling baseret på metadata i den modtagne post.

4.2 Anvendelse af funktioner i modeller

Valg af model er afgørende for, hvordan man som kommune kommunikerer med borgere. Nedenstående tabel kortlægger forskellen mellem de to omstillingsmodeller fra et brugerperspektiv. Det bør bemærkes, at man som kommune kan tilpasse sin omstilling og kun medtage udvalgte funktioner og dermed realisere en mellemvej mellem modellerne.



Omstilling med få nye funktioner	Myndighed danner brev i MeMo-format med minimums-opmærkning.	Myndighed kan sende brev med NgDP	Borger modtager notifikationen ”Du har modtaget digital post fra kommunen”	Myndighed kan ikke se, om borger har læst eller reageret på brevet.	Borger sender brev til kommunen via uændret kontakt-struktur.	Post modtages som i dag ved fx hovedpostkasse og skal herefter fordeles manuelt.
Omstilling med høj udnyttelse af nye funktioner	Myndighed kan opmærke brev i MeMo-format med sagsnummer, afsenderafdeling, evt. indkaldelsesdato	Myndighed kan sende brev med NgDP	Borger danner hurtigt overblik, eksempelvis ved tekst i visningsklient eller notifikation.	Borger bekræfter eller afviser indkaldelse ved action-knap i brev.	Borger frem søger relevant afdeling vha. tags til postkasser i kontakt-struktur	Relevant fagkontor i forvaltning modtager borgers brev.

4.3 Omstillingsopgaver

Der er stor forskel på omstillingsopgaven baseret på, hvordan man vælger at implementere NgDP. I tabellen nedenfor er der kortlagt nogle af de væsentligste forskelle mellem de to omstillingsmodeller, og kommuners reelle omstillingsopgave må forventes at blive en kombination heraf, alt efter den endelige plan og strategiske mål for omstillingen.

Omstillingsopgaven er nedbrudt til 7 adskilte områder, som hver især skal adresseres løbende i projektet.

	Omstilling med anvendelse af få nye funktioner	Omstilling med stor udnyttelse af nye funktioner
Projektstyring	Der skal dedikeres en projektleder eller ansvarlig til opgaven, som skal koordinere analyse internt, dialog	Samme som i venstre kolonne, men der påregnes yderligere timer,

	med leverandører og systemejere, administrere tidsplan mv.	da kompleksiteten stiger med de flere nye funktioner.
Kommunikation	Der skal kun i begrænset omfang kommunikeres omkring NgDP, eftersom ændringen ikke har betydning for størstedelen af kommunens medarbejdere. Det forventes, at kommuner kan anvende materiale udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen.	Der skal udarbejdes vejledninger og kommunikationsmateriale, om ændringer i arbejdsprocesser samt generelt omkring omstillingen for de medarbejdere, som berøres.
Uddannelse	Der skal kun i begrænset omfang uddannes medarbejdere, eftersom arbejdsgange ikke ændres for brevdannende personale. Der er dog behov for, at eksempelvis administratorer introduceres til NgDP.	Der skal planlægges et kort uddannelsesforløb til de medarbejdere, der danner breve og skal ændre arbejdsgang ifm. nye funktioner. Derudover skal administrationer oparbejde ekspertise i NgDP og særligt i de nye funktioner.
Support	Det forventes ikke, at der er yderligere supportopgaver i forbindelse med omstillingen.	Det må forventes, at der opstår et øget supportbehov ved introduktion af nye funktioner i brevdannende systemer.
Afsendelse	Brevskabeloner skal opdateres til MeMo-dataformatet. Afsendersystemer skal endvidere tilsluttes NgDP frem for den eksisterende løsning. For at igangsætte arbejdet kræver det, at løsninger kortlægges, og der er endvidere en opgave i at styre leverandørdialogen.	Afsendersystem skal tilsluttes NgDP og brevskabeloner skal opdateres som i venstre kolonne. Derudover skal der foretages et analysearbejde for at kortlægge og beslutte yderligere funktioner pr. afsendersystem. Herefter skal breve redesignes, og leverandør skal betales for udvikling og deploy af ændringer. Der kan også være behov for at udvikle særlige integrationer mellem brevdannende systemer og afsendersystemer.

Modtagelse	Tilpasning af modtagersystemer for at kunne modtage post i MeMo-format samt tilslutning til NgDP. Kontaktstruktur søges overført 1-1, hvilket skal sættes op i Administrativ Adgang. Der er behov for mapning ml. eksisterende kontakthierarki og ny kontaktstruktur i overgangsperiode	Modtagersystemer skal tilpasses MeMo og tilsluttes NgDP som i venstre kolonne. Herudover skal der foretages en analyse af modtagelse af post og opsætning af ny kontaktstruktur med søgeord, der gør det nemmere for borgere og myndigheder at rette henvendelse til rette afdeling. Breve redesignes endvidere for indarbejdelse af action-knapper, der muliggør svar direkte til relevante afdelinger.
Administration	De kommuner, der har deltaget i dialogen, har som udgangspunkt en simpel rolle- og rettighedsstyring, og der er derfor begrænsede omkostninger ved tildeling af roller og rettigheder til medarbejdere	Samme opgave som i venstre kolonne.

5. Estimerede omkostninger

Omkostninger til de to modeller er nedbrudt på syv omstillingsaktiviteter, og herunder er de væsentligste omkostningsbærende opgaver kortlagt. Beregninger og antagelser er uddybet i beregningsbilaget i Excel-format, hvor kommuner kan tilpasse ud fra strategiske valg og individuelle forhold for hver kommune.

5.1 Udgangspunkt i fiktiv kommune

Indeværende afsnit kortlægger estimerede omkostninger i en fiktiv kommune baseret på en række nøgletal. Nøgletallene er udvalgt på baggrund af dialogmøder med kommunerne og er en tilnærmelse af flere af de udvalgte kommuners egne nøgletal. Omkostningerne er derfor heller ikke direkte repræsentative, men giver en indikation af omkostninger hos en lignende kommune. Som tidligere nævnt skal kommuner derfor kortlægge egne nøgletal og indtaste dem i vedhæftede beregningsbilag i Excel-format. Tabellerne i afsnit 5 er taget fra beregningsbilaget, hvor også de samme typer af tal udstilles, når en kommune har indtastet sine egne nøgletal og kørt sin egen beregning igennem.

Følgende nøgletal er anvendt i omkostningsestimatet i afsnit 5.2:

	Nøgletal
Antal modtagersystemer	4
Antal afsendersystemer, der ikke opmærkes	4
Antal afsendersystemer, der opmærkes	4
Antal kontaktpunkter i kontakthierarki	100
Årligt timeforbrug på support til Digital Post	100
Antal Digital Post-administratorer	5
Antal brevdannende medarbejdere	200
Antal rolletildelinger	20

Timepris for interne medarbejdere	570 kr.
Timepris for leverandør	1.100 kr.

5.2 Samlede omkostninger

Nedenstående tabel kortlægger estimerede omkostninger ved de to opstillede modeller. Det bør understreges, at det er med udgangspunkt i en fiktiv kommune, og at den enkelte kommune bør tilpasse beregningerne til strategiske mål og individuelle forhold i beregningsbilaget.

Alle beløb i t.kr. ⁴	Model med få nye funktioner			Model med stor udnyttelse af nye funktioner		
	Lav	Estimat	Høj	Lav	Estimat	Høj
Projektstyring	650	860	1.080	970	1.290	1.610
Kommunikation	0	0	0	20	20	30
Uddannelse	50	70	90	290	380	480
Support	10	10	10	20	20	30
Afsendelse	110	150	190	1.710	2.280	2.850
Modtagelse	70	90	110	890	1.190	1.490
Administration	210	280	350	320	420	530
Samlede omkostninger	1.110	1.460	1.830	4.220	5.600	7.020

Estimatet opgjort i tre trin. Først er den samlede omstilling brudt ned i underaktiviteter (projektstyring, kommunikation mv.). Herefter er de enkelte aktiviteter brudt ned i konkrete omkostningsbærende opgaver, som hver er estimeret med det timetal, som det forventes at tage at løse opgaven. Sidst er tidsforbruget og andre omkostnings ganget op med pågældende timepriser. Fremgangsmåden indebærer, at estimater bliver præcise tal. Eftersom det er et estimat og ikke en

⁴ Alle tal af afrundet til nærmeste 10.000 kr., og angivet med et spænd på +/- 25%.

præcis beløbsangivelse, er omkostninger afrundet til nærmeste 10.000 kr. Der er endvidere udregnet et spænd på +/- 25%, som er angivet i ovenstående tabel med kolonnerne ”Høj” og ”Lav”.

5.3 Omkostningsbærende opgaver pr. aktivitet

Indeværende afsnit beskriver hovedtræk de væsentligste omkostningsbærende opgaver, som er anvendt i beregningsbilaget. Det fremgår endvidere, når omkostninger drejer sig om betaling til leverandører. Detaljerede udregninger med timetal, timepriser, estimater på leverandørbetaling mv. fremgår af beregningsbilaget.

Projektstyring

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner
Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Timer til kerneprojekt-gruppe for administration af tidsplaner mv. • Involvering af interessenter og systemkortlægning 	<p>Som til venstre men med tilføjelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse af systemlandskab og brugerbehov

Kommunikation

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner
Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation om NgDP løses som en del af det almindeligt arbejde med kommunikation til organisationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse af kommunikationsmateriale målrettet grupper, hvis arbejdsgang eller muligheder for udadrettet kommunikation ændrer sig

Uddannelse

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner

Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Planlægning og tilrettelæggelse af simpelt uddannelsesforløb for enkelte medarbejdere • Undervisningstid for undervisere og deltagere 	<p>Samme opgave som i venstre kolonne, men med tilføjelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Højere timetal grundet højere kompleksitet i omstilling
----------------------------	--	---

Support

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner
Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Tilpasning af eksempelvis links for at sikre, at spørgsmål vedr. NgDP dirigeres det rigtige sted hen • Udarbejdelse af skriftligt supportmateriale såsom FAQ 	Samme opgave som i venstre kolonne

Afsendersystemer

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner
Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse af systemlandskab og forretningsbehov • Leverandørhåndtering • Test af leverandørens tilslutning 	<p>Samme opgave som i venstre kolonne, men med tilføjelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Højere timetal grundet kompleksitet • Interne opgaver for opmærkning • Betaling leverandører for udvikling af ny funktionalitet • Test af ny funktionalitet

Modtagersystemer

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner
Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse af systemlandskab og forretningsbehov • Leverandørhåndtering 	Samme opgave som i venstre kolonne, men med tilføjelse af:

	<ul style="list-style-type: none"> • Test af leverandørens tilslutning 	<ul style="list-style-type: none"> • Højere timetal grundet højere kompleksitet i omstilling. • Betaling af leverandører for tilpasning af løsninger
--	---	--

Administration

	Model med få nye funktioner	Model med stor udnyttelse af nye funktioner
Omkostningsbærende opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse og opsætning af roller og rettigheder • Analyse og tilpasning af nuværende kontaktstruktur • Migrering af kontakthierarki og tilpasning af dybe links 	<p>Samme opgave som i venstre kolonne, men med tilføjelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Højere timetal grundet højere kompleksitet i omstilling.

5.4 Variationer mellem kommuner

Når forskellige modeller af omstilling til NgDP skal eksekveres i samtlige kommuner, vil der være utallige variationer. Det opstår ved strategiske valg af omstillingsmodel såvel som dialog med leverandør, eksisterende kontrakter og flere andre individuelle forhold. Hver kommune vil givetvis have sin egen tilgang til eksempelvis test og som følge bruge forskelligt antal timer herpå og så videre. Derfor er det ikke meningsfuldt at forsøge at lave et estimat, der passer på alle kommuner. Det forventes derfor, at kommuner tilpasser disse til egne forhold. Nedenfor er nogle af de væsentlige variationer og usikkerheder oplyst:

- Fordeling af omkostninger mellem kommune og leverandør: Det er indarbejdet en antagelse om, at leverandører eksempelvis håndterer tilslutning af systemer til NgDP uden beregning, såfremt der ikke skal udvikles yderligere funktioner. Dette kan variere ud fra bl.a. specifikke kontraktudformninger.
- Leverandørbetaling kan variere alt efter samarbejde med andre kommuner: Estimatet indeholder betaling til leverandører baseret på antagelse om timepris og det timeforbrug, en leverandør antageligvis vil anvende på tilpasning af løsninger med fx opmærkning. Såfremt kommuner indgår i fælles forhandling med leverandører, må det forventes at påvirke priser i positiv retning.
- Kompleksitet i omstilling med nye funktioner: Der er til rapporten opstillet en model for, hvordan omstilling med stor udnyttelse af nye funktioner kunne se ud, men der vil være variationer i behov mellem kommuner, og derfor vil den i mange tilfælde skulle tilpasses. Der kan endvidere

være særligt komplekse eller ældre systemer, hvor eksempelvis opmærkning vil være særligt udfordrende med prisvariationer som følge.

- Omstilling med få nye funktioner medfører kun begrænsede ændringer i arbejdsgange: Det forventes, at kommuner med den lille model som udgangspunkt kan bevare nuværende arbejdsgange og dermed undgå et undervisningsbehov.
- Timepriser: Der vil være variation i, hvad den enkelte kommune betaler for eksempelvis en projektleder eller test-manager. Variationen opstår både som følge af ansatte med forskellige kvalifikations- og lønniveauer, men også hvorvidt kommunen har sådan en rolle internt, eller om rollen skal indkøbes eksternt.
- Tidsforbrug pr. opgave: Alt efter kommunen erfaring og andre forhold vil tidsforbrug variere. Det kan eksempelvis være dialog med leverandører, som vil være mere ressourcekrævende i nogle kommuner end andre.
- Der kan opstå yderligere omkostninger til forbedringer af fagsystemer uafhængigt af NgDP: Det forventes, at der kan være synergier mellem omstilling til NgDP og forbedring af diverse arbejdsgange i fagsystemer. Det kan være relevant at inkludere eventuelle forbedringer i fagsystemer i implementeringsplaner, når der alligevel etableres projektgruppe og ændres i posthåndtering, men omkostninger hertil er ikke medtaget.

digst.dk