|  |
| --- |
| oktober 2016 |
| ‍Fem typer af SAPA Entréstrategi |

Kommunens SAPA Entréstrategi handler om at få beskrevet (på strategisk niveau), hvordan kommunen vil ibrugtage og anvende SAPA-løsningen i kommunen. Som en støtte til at komme i gang med dette arbejde, har KOMBIT lavet redskabet ”Spørgsmål til kommunens SAPA Entréstrategi” med et forslag til, hvilke overvejelser en kommune bør gøre sig i arbejdet med strategien.

I nærværende redskab - ”Fem typer af SAPA Entréstrategi” - har KOMBIT udarbejdet fem generiske typer af entréstrategier. De er lavet ud fra fiktive svar på nogle af spørgsmålene fra ovennævnte redskab. Svarene på spørgsmålene har betydning for, hvilken værdi brugerne[[1]](#footnote-1) har af SAPA-løsningen. Det drejer sig om:

* Hvor udbredt er brugen af KMD Sag i kommunen?
* Bruger kommunen KMD Sag EDH eller andet ESDH-system?
* Er der mange eller få snitflader mellem KMD Sag og kommunens fag- og ESDH-løsninger?
* Hvad er politik og praksis i forhold til, hvilke data en bruger i kommunen må se?
* Skal SAPA bruges til at understøtte en større forandring af arbejdsgange og organisering i kommunen?

Typeeksemplerne er skrevet således, at de dækker en hel kommune. I realiteten vil der mellem afdelingerne i en kommune være forskel på, hvordan man svarer på de enkelte spørgsmål. I nogle kommuner endda store forskelle. De fem typer kan derfor enten bruges som inspiration til en hel kommune eller til enkelte afdelinger i en kommune, og ordet ”kommune” kan derfor skiftes ud med ”afdeling”.

De fem generiske typer afspejler ikke bestemte kommuner (eller bestemte afdelinger), men er inspireret af pilotkommunernes arbejde med deres entréstrategier. Typerne er desuden simplificeringer. Nogle kommuner (eller afdelinger) vil kunne spejle sig fuldstændigt i en enkelt type, mens andre vil ligge et sted mellem et par typer. De valg, som de fem typer af kommuner (eller afdelinger) træffer, skal ikke ses som anbefalinger fra KOMBIT, men som eksempler på overvejelser og beslutninger, man kan tage i en kommune, og på hvordan den eksisterende situation i kommunen kan have indflydelse på valgene. De fem typer er med til at vise, hvor forskellige landets kommuner er i dag, og hvorfor kommunerne er nødt til at gøre sig egne overvejelser og træffe egne beslutninger i relation til implementering af monopolbruddet på KMD Sag. Disse overvejelser kan gøres for kommunen som helhed, hvis afdelingerne arbejder ens, eller for hver enkelt afdeling i kommunen, hvis de grundlæggende forhold og rammer varierer mellem afdelingerne.

**Rødkøbing Kommune**

Karakteristika: Kommunen bruger ikke KMD Sag EDH, men har en anden ESDH-løsning. De har desuden en blandet systemportefølje med både KMD- og ikke-KMD-systemer. Der er ikke etableret ret mange snitflader mellem KMD Sag og ikke-KMD-systemer. Kommunen bruger KMD Sag til sagsoverblik, men brugerne er også nødsaget til at søge information i andre it-løsninger og hos medarbejdere i andre afdelinger.

Brugernes udbytte af SAPA: I første omgang udskifter kommunen KMD Sag med SAPA. Det kræver lidt tid for brugerne at skulle vænne sig til et nyt system, men ret hurtigt lærer de at arbejde i den nye brugergrænseflade. Når kommunen begynder at etablere snitflader, oplever brugerne, at værdien af SAPA stiger, da de får et bedre sagsoverblik og ikke behøver orientere sig i så mange yderligere fagsystemer.

Exit-strategi: Kommunen har mange manuelle sager i KMD Sag og er derfor tidligt begyndt at flytte dem over i deres ESDH-system og i en række specialiserede fagløsninger. De har endog valgt at indkøbe en helt ny fagløsning, der kan håndtere en stor del af de sager, der tidligere var manuelle sager i KMD Sag. Da det er et stort arbejde at flytte manuelle sager regner kommunen med, at de først er færdige med dette et stykke tid efter, at de har udrullet SAPA. Derfor vil KMD Sag og SAPA sameksistere i kommunen i en periode inden kommunen kan opsige kontrakten på KMD Sag.

Entréstrategi: Kommunen vælger en hurtig udrulning i få bølger til alle kommunens KMD Sag-brugere. Der bliver uddannet superbrugere i alle afdelinger og de interne instruktører sørger for at alle slutbrugere får en god introduktion til at arbejde med SAPA-løsningen. Kommunen ved ikke, om de også vil udrulle SAPA til ikke-KMD Sag-brugere på udførerområdet, men afventer til de ved, hvilken værdi SAPA giver, og til de har taget beslutning om præcis hvilke snitflader, de vil indkøbe.

**Grønby Kommune**

Karakteristika: Kommunen bruger ikke KMD Sag EDH, men har en anden ESDH-løsning. De har desuden en blandet systemportefølje med både KMD- og ikke-KMD-systemer. Kommunen bruger kun KMD Sag sporadisk, og der er ikke etableret nogen snitflader mellem KMD Sag og kommunens ikke-KMD-systemer. Brugerne har svært ved at få et godt overblik over borgernes sager i kommunen og må nøjes med at søge information i de it-løsninger, de selv har adgang til, og hos medarbejdere i andre afdelinger.

Brugernes udbytte af SAPA: Brugerne får med det samme et godt udbytte af SAPA, da de får et sagsoverblik, de hidtil ikke har haft adgang til. Når kommunen begynder at etablere snitflader mellem SAPA og kommunens fagsystemer bliver dette overblik endnu bedre.

Exit-strategi: Da kommunen ikke har KMD Sag EDH og kun bruger KMD Sag sporadisk, har den ikke så mange manuelle sager, der skal flyttes ud af KMD Sag. Dette arbejde sker løbende, og kommunen kan ret hurtigt opsige sin kontrakt på KMD Sag.

Entréstrategi: Kommunen har besluttet at arbejde målrettet med helhedsorienteret sagsbehandling og udnytte alle de muligheder, implementering af SAPA-løsningen giver. Desuden vil kommunen bruge SAPA-implementeringen som løftestang til nogle større arbejdsgangsmæssige og organisatoriske forandringer i kommunen. Kommunen vælger derfor en hurtig udrulning i få bølger til mange afdelinger i kommunen. Der bliver uddannet superbrugere i alle disse afdelinger, og de interne instruktører sørger for, at alle slutbrugere får en god introduktion til at arbejde med SAPA-løsningen. Kommunen kan også se en værdi i at udrulle SAPA-løsningen til en række brugere på udførerområdet og lægger med det samme en plan for, hvordan dette skal foregå. Sideløbende med entréstrategien arbejder kommunen med en snitfladestrategi, der indeholder en række overvejelser om, hvilken værdi forskellige snitflader vil give og principper for, hvordan kommunen skal prioritere mellem disse snitflader.

**Lillaberg Kommune**

Karakteristika: Kommunen er en ”KMD-væg til væg-kommune”, dvs. de har både KMD Sag EDH og en række andre KMD-systemer, men ikke andre ESDH-løsninger. Desuden har de snitflader mellem KMD Sag og flere vigtige ikke-KMD-løsninger. Kommunen bruger KMD Sag EDH bredt til både borger-, virksomheds- og matrikelsager, personalesager og administrative sager. De fleste sagsbehandlere anvender KMD Sag EDH, og løsningen er også udbredt til andre faggrupper. Kommunens brugere har i dag et rigtig godt overblik over borgere og virksomheder og deres aktiviteter i kommunen.

Brugernes udbytte af SAPA: På kort sigt får brugerne ikke konkret udbytte af SAPA i forhold til den nuværende løsning. Selv om der bliver etableret en række snitflader, får brugerne ikke nogen brugsmæssig merværdi, da de har snitfladerne i forvejen. I stedet skal brugerne anvende et system mere og får flere klik i deres arbejde med sager.

Exit-strategi: Kommunen vælger at blive i sin KMD Sag EDH-kontrakt til den udløber. I forbindelse med genudbud kan kommunen få en anden ESDH-løsning. Først når dette sker, vil kommunen begynde at flytte sager ud af KMD Sag EDH og over i den nye ESDH-løsning og/eller specialiserede fagsystemer.

Entréstrategi: Da der ikke er nogen merværdi ved selve anvendelsen af SAPA på kort sigt, vælger kommunen at starte med at udrulle SAPA til enkelte medarbejdere spredt rundt i kommunen. Disse medarbejdere får undervisning i SAPA og arbejder i løsningen sideløbende med den øvrige systemportefølje. Det betyder flere klik, men giver disse brugerne en føling af hvad SAPA-løsningen kan, og hvordan den adskiller sig fra KMD Sag. I forhold til de øvrige brugere forholder kommunen sig i første omgang afventende. Når kommunen udskifter sine it-løsninger (pga. udbudsforpligtelser eller ændrede arbejdsmæssige behov), kan der komme et tidspunkt, hvor kommunen vurderer, at det giver værdi for de øvrige brugere at ibrugtage SAPA-løsningen. De medarbejdere, der har brugt SAPA siden begyndelsen, bliver så sat til at undervise og oplære de øvrige brugere i anvendelsen af SAPA.

**Blåborg Kommune**

Karakteristika: Kommunen har KMD Sag EDH og en række andre KMD-systemer, men har ikke fået implementeret ret mange snitflader. Kommunen bruger KMD Sag EDH til mange borgersager, men løsningen er ikke fuldt udbredt i kommunen, og der er afdelinger, der bruger en anden ESDH-løsning. Brugerne har et godt overblik over sager, men der er også huller i dette overblik, og ofte må brugerne søge information i andre it-løsninger og hos medarbejdere i andre afdelinger.

Brugernes udbytte af SAPA: For brugerne bliver implementering af SAPA-løsningen både en fordel og en ulempe. Da brugerne skal anvende et system mere og får flere klik i deres arbejde med sager, bliver dagligdagen lidt mere besværlig. Når kommunen får etableret snitflader til ikke-KMD-løsninger, får brugerne dog hurtigt en ekstra værdi, idet de kan se metadata på sager, de ikke tidligere har haft adgang til. Desuden får brugerne en mere moderne og intuitiv brugergrænseflade, som generelt set vil lette arbejdet med at få overblik over sager og søge adviser.

Exit-strategi: Kommunen vælger at blive i sin KMD Sag EDH-kontrakt til den udløber. I forbindelse med genudbud kan kommunen få en anden ESDH-løsning. Først når dette sker, vil kommunen begynde at flytte sager ud af KMD Sag EDH og over i den nye ESDH-løsning og/eller specialiserede fagsystemer.

Entréstrategi: I perioden inden kommunen får etableret snitflader mellem SAPA-løsningen og en række vigtige ikke-KMD-fagsystemer, vil SAPA primært give brugerne værdi i form af en mere moderne og intuitiv brugergrænseflade. Kommunen vælger derfor at uddanne en lille gruppe superbrugere og brugere i hver afdeling på tværs af kommunen og se hvordan løsningen bliver modtaget de forskellige steder. I de afdelinger, hvor brugerne har glæde af SAPA, ruller kommunen hurtigt ud til de resterende brugere. I de afdelinger, hvor brugerne ikke synes, at SAPA giver dem merværdi, venter kommunen med at rulle ud. Det er dog kommunens forventning, at når der er etableret nogle centrale snitflader, vil alle brugere få udbytte af SAPA, og på dette tidspunkt vil kommunen udrulle til de sidste brugere.

**Gulhavn Kommune**

Karakteristika: Kommunen bruger KMD Sag EDH og en række andre KMD-systemer og har også etableret en del snitflader. Kommunen bruger KMD Sag EDH til mange borgersager, men løsningen er ikke fuldt udbredt i kommunen, og der er afdelinger, der bruger en anden ESDH-løsning. Brugerne har et godt overblik over sager, men der er også huller i dette overblik, og ofte må brugerne søge information i andre it-løsninger og hos medarbejdere i andre afdelinger. I forbindelse med monopolbruddet har kommunen besluttet med det samme at implementere en ny ESDH-løsning og flytte alle sager ud af KMD Sag EDH.

Brugernes udbytte af SAPA: Brugerne i kommunen skal i gang med et stort skift, da de både skal vænne sig til en ny overbliks- og advisløsning og et nyt ESDH-system og dermed til at arbejde anderledes. På kort sigt vil det betyde en stor forandring, der kan blive modtager meget forskelligt hos brugerne afhængig af, hvor glad man var for de gamle arbejdsgange, og hvor godt man synes, de nye arbejdsgange passer til ens arbejdsform. På langt sigt vil kommunen bruge skiftet til at blive mere uafhængig af KMD som leverandør og være med til at understøtte en flerleverandørsituation på it-markedet.

Exit-strategi: Kommunen står over for et stort arbejde med at flytte sager ud af KMD Sag EDH og er tidligt gået i gang med at planlægge dette.

Entréstrategi: Kommunen vælger at udrulle SAPA-løsningen til brugerne i takt med, at de også får implementeret et nyt ESDH-system, så de ændrede arbejdsgange sker på én gang for den enkelte bruger. Det vil sige, at SAPA udrulles afdeling for afdeling. Kommunen etablerer tidligt et instruktørkorps, der rejser rundt i kommunen og uddanner slutbrugerne.

1. I dette dokument fokuserer vi på brugernes udbytte af SAPA-løsningen, da dette har betydning for, hvordan kommunen kan udrulle løsningen. Kommunen har også gevinster af strukturel karakter, herunder monopolbrud og licensbesparelser, men dette udbytte er ikke relevant for kommunens valg af entréstrategi. [↑](#footnote-ref-1)