



Ärendeknutpunkten – Informationsnav mellan e-tjänster och verksamhetssystem

Marcus Werngren, Växjö kommun

Agenda

- Växjö kommun
- Visionen
- E-förvaltningsplattform - upphandling och införande
- Ärendeknutpunkten – nu och framåt
- Frågor



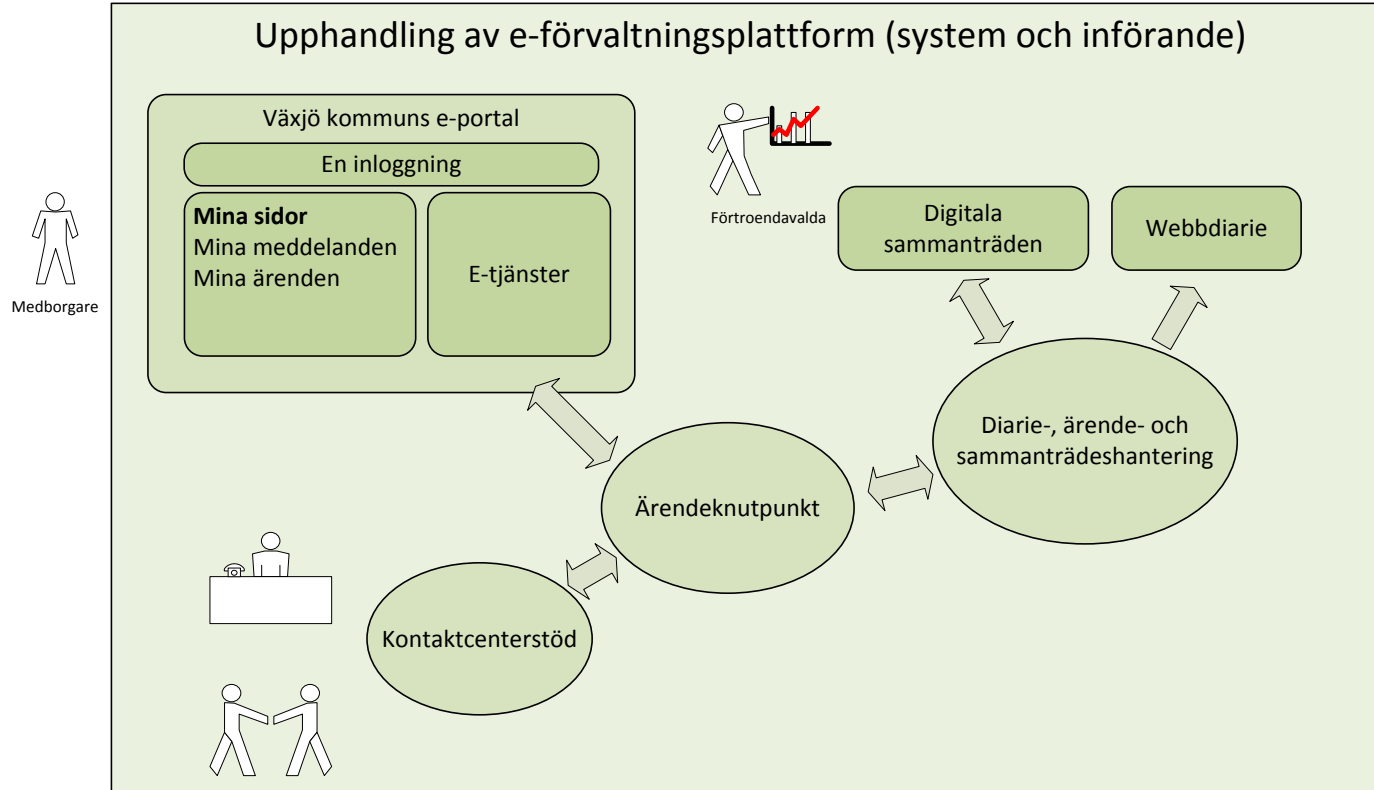
Växjö kommun

- Mitt i Småland
- Marcus + 87 849 andra invånare
- Europas Grönaste Stad (BBC 2008)
- Tillväxtregion 4:e i Sverige
- Matlandethuvudstad 2015
- Linnéuniversitetet (31.000 studenter)
- Växjö Lakers svenska mästare 2015
- Omdebatterat antal soltimmar



Vision e-förvaltning

E-förvaltningsplattform - upphandling och införande



Växjö kommun – Mina sidor

Växjö kommun
Europas grönaste stad

18 ° | LATTLÅST | Lyssna | Translate | Other languages | Teckenspråk | Press | Kontaktcenter

Sök på **Webbplatsen** | Politiker | Diarium | Kontakter

Mina sidor

- Mina meddelanden
- Mina ärenden
- Utförda e-tjänster
- Mina uppgifter
- Papperskorg
- Felanmälan
- Borgerlig vigsel
- Lämna synpunkter
- Medborgarförslag
- Barn och utbildning
- Bygga och boende
- Näringsliv
- Stöd och omsorg
- Uppleva och göra

Invånare

E-tjänster | **Blanke**

Mina ärenden

Pågående ärenden

Avslutade ärenden

Utförda e-tjänster

Mina uppgifter

Papperskorg

Felanmälan

Borgerlig vigsel

Lämna synpunkter

Medborgarförslag

Barn och utbildning

Bygga och boende

Näringsliv

Stöd och omsorg

Uppleva och göra

Karl-Gustav Ludvigsson, 199004249273

Logga ut

Dina ärenden uppdaterades senast
2010-11-19 15:36:00

Beskrivning	Senast ändrad
Test Nytt ärende med en handling.....	10 Nov 2010

Beskrivning
Test Nytt ärende med en handling.....

Ansvarig handläggare	Ankomstdatum
	20101110

Senast ändrat	Diarienummer
20101110	1072/2010

Ärendestatus

Bilagor
[Test Nytt ärende med en handling och doc.....](#)

Ni kan inte tvinga eleverna att äta skolmat som...	3 Maj 2010
AIK	17 Mar 2010
Katastrof	22 Okt 2009
Grönsaker. Varför erbjuds det så lite grönsa...	22 Okt 2009
Hur kommer det sig att kommunledningen ALLTID ha...	22 Okt 2009
Varför knarrar golvet	21 Okt 2009

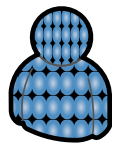
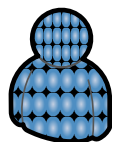
Du logg in som Karl-Gustav Ludvigsson

Växjö kommun
Europas grönaste stad

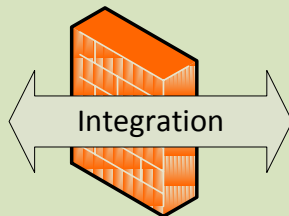
Erfarenheter upphandling och införande

- Helhetsansvaret på leverantör 😊
- Utmaning kring kraven
(driftslösning, okänt antal system, ”det ska vara möjligt” vs. ”det realiseras”) => kräva delaktighet i lösningsframtagande/-dokumentation.
- Underleverantör (ansvar för totalbilden)
- Hur få förutsägbarhet om egna driftskostnader?
- Servicenivå från kommunen som helhet? Beredskap?
- En förvaltning åt gången in i kontaktstödsprocessen 😊

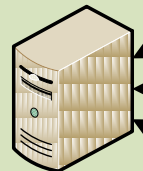
Ärendeknutpunkten – nu och framåt



E-tjänst
Mina ärenden
Mina meddelanden



Växjö kommun

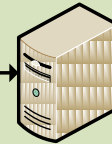


Ärendeknutpunkt

Känner till alla ärenden
finns men har
nödvändigtvis inte full
ärendeinformation.



Ciceron ÄDHS



Flexite BPMS



Annat verksamhetssystem

Lösningssmönster 1:
Skjuter ut ärendeuppdateringar
Ärendeinformation+handlingar

Lösningssmönster 2:
Skjuter ut ärendeheader + länk
tillbaks till verksamhetssystemet

Erfarenheter kring ärendeknutpunkt

- Sambruks nyttomeddelande a la´ ÖTP fanns inte tillämpat + ”Knut fanns ju inte”
- Saknar standardutbytesformat för ärenden
- Lösningmönster med en ärendeknutpunkt -> helhets- och hållbarhetstänk
- Utveckling av e-tjänsterna drivkraften -> testa ”marknaden före integration”
- Går långsamt att ansluta nya system
- Känsligt för driftsstörningar
- Ibland informationsväxel, ibland dubbellagring = OK

Vad gör Växjö kommun 2015-16

- 13 e-tjänster under 2015
- 22 e-tjänster under 2016
- Tittar på integration med Viva
- Delgivningslösning via Mina meddelanden
- Mina sidor för organisationer
- Alla förvaltningar med i kontaktstödsprocessen till sommaren 2016
- Undersöker kring Växjö app
- En inloggning till Växjö kommun 2016
- Komplettera e-tjänster med automatiserade processer

Frågor?

Här och nu?

Eller till marcus.werngren@vaxjo.se

