Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU

Sveriges digitala infrastruktur

Skatteverket

Datum
2023-12-06

Diarienr
8-2665011

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

# Verksamhetsguide Konsument, Mina ärenden, v. 4.1

Version 4.1 (utkast)

## Förord

Denna verksamhetsguide riktar sig till dig som vill få en djupare förståelse för vad initiativet Mina ärenden handlar om. Specifikt riktar den sig till verksamhetsutvecklare hos konsumenter, det vill säga organisationer som visar kundhändelser för användare. De verksamhetsfrågor som beskrivs i detta dokument rör såväl strategisk och taktisk, som operativ nivå.

Verksamhetsguiden är ett levande dokument. Det innebär att den förändras allt eftersom vi i arbetsgruppen för Mina ärenden lär oss mer.

Guiden kan med fördel läsas kapitelvis men även utan särskild inbördes ordning. Om du inte har läst ”Det här är Mina ärenden” råder vi dig att göra det först.

## Innehåll

**Förord** ..... **1**
**Innehåll** ..... **1**
**1 Att visa en kundhändelse** ..... **2**
**1.1 Att visa länkar** ..... **7**
**1.2 När kunden behöver hjälp av flera producenter** ..... **7**
1.2.1 Konsumenttjänster för kunderna ..... 9
1.2.2 Koppling på typnivå med hjälp av kundhändelsetypskatalog ..... 10
1.2.3 Koppling via konsumentreferens ..... 11
**2 Att hämta kundhändelser** ..... **12**
**2.1 Kundhändelsetyper** ..... **12**
**2.2 Trädstruktur** ..... **13**
**2.3 Taggar** ..... **13**
**2.4 Exempel** ..... **14**
2.4.1 Alla kundhändelser i ett visst ärende ..... 14
2.4.2 Fråga för en producentärendetyp ..... 15
2.4.3 Fråga via tagg ..... 15

Skatteverket
Mina ärenden
minaarenden@skatteverket.se

Datum
2023-06-22

# 1 Att visa en kundhändelse

Konsumenten tillhandahåller ett användargränssnitt, en så kallad konsumenttjänst, där användaren kan ta del av kundhändelser från en eller flera producenter. Konsumenttjänstens utformning och funktionalitet kan variera och ställa lägre eller högre krav på den logik som behöver finnas för att förstå och visa kundhändelser på ett, för kunden, begripligt sätt. Nedan följer några exempel på tillämpningar av kundhändelser i ett användargränssnitt, just för att visa på hur kundhändelser kan användas.

Vidare finns ett antal olika rekommendationer som kan vara bra att förhålla sig till, som är kopplat till de utmaningar som följer av ett decentraliserat kundmöte.

version 4.1 (utfasad)

Kronologiskt




Kronologisk tillämpning, enligt bilden till vänster, har till syfte att exponera de senaste kundhändelserna för ett eller flera producentärenden. Här behövs det inga kopplingar, enbart en lista över kundhändelser som sedan visas upp i den ordning de kommer.

version 4.1 (utfasad)

| Ärendevy 1 | |
|---|---|
|  | Två exempel på ärendevyer. Den första bilden visar de kundärenden som är aktuella för kunden medan bild nummer två visar vilka pågående producentärenden som finns inom ett kundärende. Den senare är den typ av nivå på ärendevy som är beroende av standarden för Mina Ärenden. För den vyn behöver man information om vilket urval av producentärenden som ska startas i kundens specifika situation. För mer information och för att ta del av olika exempel på hur det urvalet kan göras se avsnitt 1.2 När kunden behöver hjälp av flera producenter. |

Version 4.1 (utfasad)




version 4.1 (utfasad)

| | |
|---|---|
| Progress/sekventiellt<br><br> | I denna, lite mer avancerade vy, kan användaren se vad som är gjort och vad som är nästa steg inom respektive producentärende. Till exempel, i producentärendet "registrera dig som arbetsgivare" hos Skatteverket, kan användaren se att ansökan är mottagen men att det krävs en komplettering för att producentärendet ska fortlöpa. Detta exempel på tillämpning kan även innehålla eventuella beroenden mellan olika producentärenden, till exempel att användaren behöver påbörja ansökan om intyg X innan hen registrerar Y. Det finns alltså beroenden som är intressanta här. För att visa denna vy med progress behöver kundhändelserna grupperas och sorteras in de producentärenden som de tillhör. Det krävs även en förståelse för hur respektive producentärende går till och vilka kundhändelser som borde komma. Denna typ av information kommer att finnas i kundhändelsetypskatalogen. |

Version 4.1 (utkast)

## 1.1 Att visa länkar

Kundhändelser kan innehålla referenser av olika slag. Dessa referenser kan till exempel vara URL:er till bakomliggande information eller in till en e-tjänst, där användaren kan arbeta vidare med sitt ärende. Referenserna ligger inte i kundhändelsens beskrivningstext och därför går det inte för konsumenttjänsten att visa dem i löptexten. De får istället läggas vid sidan av i konsumenttjänstens användargränssnitt.

## 1.2 När kunden behöver hjälp av flera producenter

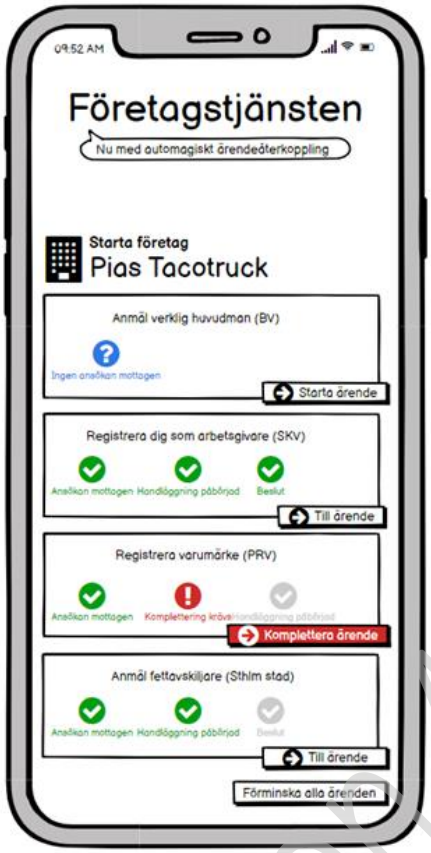
För att skapa ett sammanhållet kundmöte utanför en myndighet eller kommun behöver konsumenttjänsten förstå kundensbehov och kopplingen till producenters olika ärendetyper.

Användargränssnitt för kundhändelser enligt Mina ärendens standard innehåller kopplingar från kundhändelserna till det vi kallar för producentärenden och kundärenden och i sin tur till det som visas för kunden i ett gränssnitt, det vi kallar kundhändelser.

Förenklat är producentärendet något som definieras av producenten, har en start och ett slut, innehåller händelser där vissa är av intresse för kunden och dessa händelser kallas kundhändelser. En kundhändelse är information om att något hänt eller kan komma att hända i ett producentärende som bedöms kunna ha ett tydligt värde för kunden att få veta. En kundhändelse ska kortfattat visa vad saken gäller och förklara vem som har ansvar för att arbetet inte avstannar. Ett kundärende är något som kunden gör i sin kundsituation vid ett någorlunda begränsat tillfälle. Det kan dock innebära att kunden behöver ha kontakt med flera myndigheter och sätta igång flera producentärenden. Kundärendet har en början och ett slut, exempelvis: starta företag, få arbetsgivarstöd och få skolplats. För fördjupad information runt begreppen och dess innebörd läs ”Det här är Mina ärenden”

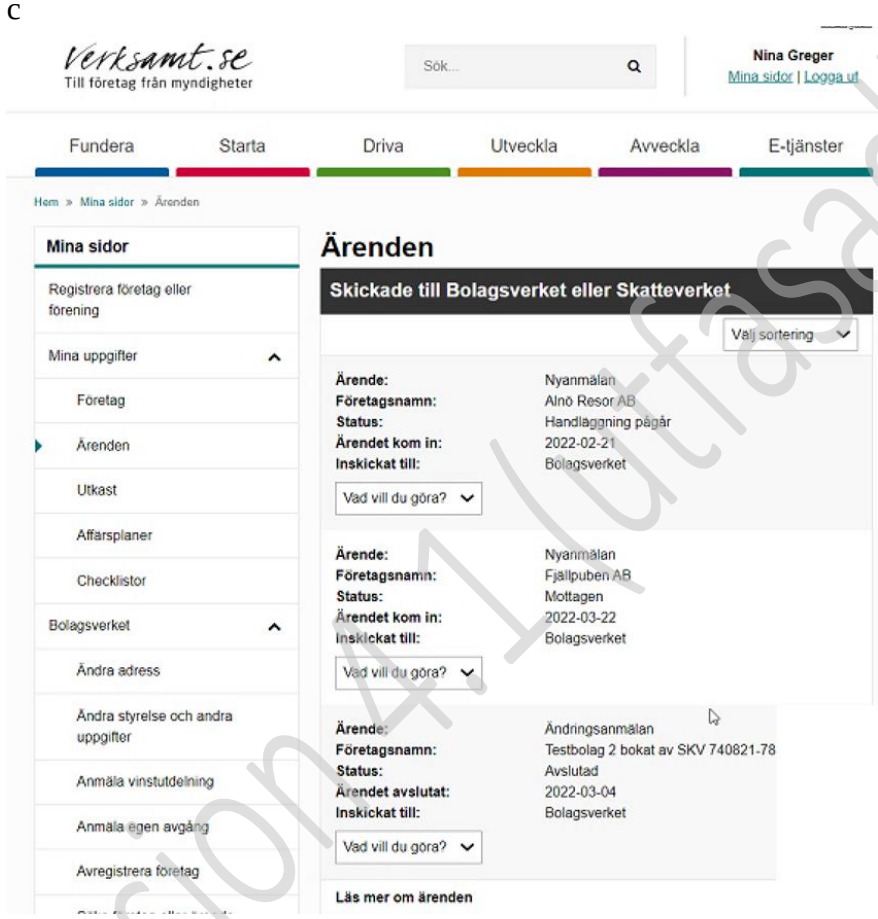
Ett exempel på ett användargränssnitt som innehåller dessa kopplingar är prototypen "Företagstjänsten”. Här visar bilden ett kundärende, de fyra svarta rutorna visar fyra olika producentärenden och ikonerna visar kundhändelser.

Version 4.1 (utfasad)

| | |
|---|---|
|  | . |

version 4.1 (utfasad)

c




Ett annat exempel är ifrån Verksamt, där man visar olika producentärenden i de gråa och vita fyrkanterna. Kundhändelser från dessa producentärenden används för att ta fram statusinformationen som står beskriven i respektive producentärende.

För att kunna bygga sådana här användargränssnitt behöver kopplingar ifrån kundhändelser till producentärenden och ifrån producentärenden till kundhändelser etableras, lagras och i förekommande fall skickas ifrån producent(er) till konsument(er).

### 1.2.1 Konsumenttjänster för kunderna

Det är konsumentens ansvar att utifrån kundens specifika situation välja ut vilka typer av producentärenden som ska startas hos vilka producenter. I exemplet med företagstjänsten ovan betyder det att företagstjänsten förstår att Pia, när hon ska starta sin taco-truck, behöver starta de fyra producentärendena. Denna helhetsbild är något som producenterna själva inte kan se. Dessutom kan företagstjänsten potentiellt integrera mot de olika producenterna för att starta just dessa instanser hos respektive producent.

Urvalet av producentärenden som ska startas kan göras på olika sätt. Inom Mina ärenden har det diskuterats tre strategier för hur detta sker, men även andra är tänkbara.

1. De bästa konsumenttjänsterna utformas med förståelse för kundens situation och behov samt kunskap om vilka producenter och producent ärenden som svarar mot behovet. Därför kan man tänka sig en framtid där det kommer ett antal olika konsumenttjänster som är specialiserade på specifika kunders behov, exempelvis "Min

Version 4.1 (utfasad)

diabetesapp", "Föräldrahjälpen" och liknande. Även prototypen "Företagstjänsten" är exempel på en sådan här konsumenttjänst, specialiserad mot att starta nya mindre företag.

2. När det handlar om konsumenttjänster som hanterar en bred målgrupp kan piloten för vattenbruk hos Verksamt vara ett exempel. Där får användaren svara på ett antal frågor om vilken typ av vattenbruk som hen vill starta. Baserat på svaren kan konsumenttjänsten (i detta fall systemet bakom Verksamt.se) välja ut vilka producentärenden som behöver startas.

3. Kommande lösning hos verksamt.se baseras istället på branschtillhörighet och SNI-koder (standarden för svensk näringsgrensindelning). Utifrån kundens (företagarens) branschtillhörighet finns en bruttolista på producentärenden som kan behövas. Det blir sedan upp till kunden att göra ytterligare gallring i denna lista.

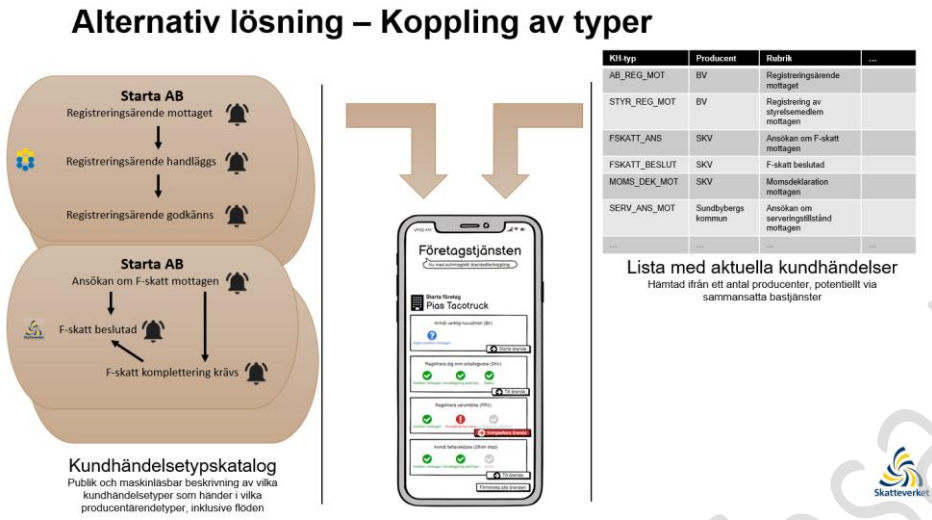
Utöver kunskap om kundens situation och vilka producentärenden som hänger ihop med aktuellt kundärende, behöver konsumenten veta vilka kundhändelser som hör ihop med respektive producentärende. Arbetsgruppen för Mina ärenden har diskuterat olika sätt för en konsument att förstå vilket producentärende och därmed vilket kundärende en kundhändelse tillhör och endan följer två exempel.

### 1.2.2 Koppling på typnivå med hjälp av kundhändelsetypskatalog

En möjlighet konsument att förstå vilket producentärende och därmed vilket kundärende en kundhändelse tillhör är att göra kopplingen på typnivå med hjälp av kundhändelsetypskatalogen.

Kundhändelsetypskatalogen innehåller information om vilka typer av kundhändelser som hör hemma i vilken producentärendetyp och hur ordningen mellan dem ser ut. När en konsument hämtar upp en samling kundhändelser så kan konsumenten med hjälp av typinformationen förstå var i kedjan varje instans av kundhändelse hör hemma. På så sätt kan en konsument bygga logik för att koppla ihop kundhändelser och visa dessa på rätt ställe i rätt ordning i gränssnittet.

Version 4.1 (utfasad)




Fördelen med denna lösning är att det är lättare för producenter att stödja den. De behöver se till att informationen i kundhändelsetypskatalogen är uppdaterad, men de behöver inte implementera något specifikt för att stödja det här exemplet. Dessutom ger kundhändelsetypskatalogen också information om kundhändelser som ännu inte har hänt, vilket kan vara intressant att visa i ett användargränssnitt. Försäkringskassan har ett intressant exempel på hur det här kan se ut i sin "tunnelbanekarta". Där visas hela kundens resa genom sitt kundärende som en tunnelbanelinje med tillhörande stationer (kundhändelserna) och man kan på så sätt tydligt se var man som användare är i processen.

En nackdel med denna lösning är att den har svårt att lösa situationen där samma kund har flera instanser av samma producentärendetyp igång samtidigt ett exempel kan vara ett byggföretag söker bygglov för flera byggen i samma kommun. Om det kommer kundhändelser av en typ inom bygglov som kopplar mot producentärendetyper bygglov är det svårt för konsumenten att veta vilken instans kundhändelserna tillhör.

### 1.2.3 Koppling via konsumentreferens

Verksamt har ett exempel på lösning där de själva i konsumenttjänsten skapar ett ID, som Mina ärenden kallar konsumentreferens, som skickas in till producenterna när producentärenden skapas. Detta ID behöver lagras producenterna som en sorts "tag" på producentärendena. Alla kundhändelser som hör till aktuellt producentärende får då automatiskt med ID:t i attributet "referenser.konsumentReferens" och på så sätt kan konsumenten (i det här fallet Verksamt) koppla ihop vilka kundhändelser som skapats för vilket producentärende.

I en sådan här lösning behöver konsumenter:

- skapa unika konsumentreferenser (de behöver vara unika tvärs över alla konsumenter som använder en sådan här lösning, så någon sorts namespace eller GUID (globally unique identifier) behövs)
- lagra kopplingar mellan kundärenden och producentärenden
- förstå vilket ID som hör till vilket producentärende när kundhändelser hämtas.

version 4.1 (utfasad)

Producenter behöver:

- kunna ta emot konsumentreferenser när producentärenden skapas (Detta kan gälla ett potentiellt stort antal producentärenden.)
- skicka med konsumentreferens när kundhändelser efterfrågas
- potentiellt erbjuda konsumentreferens som sökkriterium för kundhändelser.

Denna lösning kräver att alla producentärenden skapas genom en kanal som stödjer lösningen. Om kunden till exempel skulle gå till en myndighet och sätta igång ett producentärende "manuellt" skulle lösningen inte förstå att detta ärende hänger ihop med ett visst kundärende, eftersom det saknar rätt konsumentreferens. Det blir också ett ganska omfattande arbete för producenter att stödja denna lösning eftersom alla kanaler för att sätta igång aktuella producentärenden behöver utökas för att ta emot en konsumentreferens.

# 2 Att hämta kundhändelser

Kundhändelserna skapas av producenter, men som konsumenttjänst behöver man hämta dem för att visa dem i sitt användargränssnitt. Producenten har ett API för att lämna ut kundhändelserna och dit behöver konsumenttjänster ställa frågor.

En fråga om kundhändelser handlar alltid om en specifik kund (fysisk eller juridisk person). Men eftersom anslutna producenter har skilda verksamheter så kan tillgängliga kundhändelser för en kund handla om händelser från många olika verksamhetsområden. Förmodligen har konsumenttjänsten ett specifikt syfte med sin fråga. Därför behöver frågan avgränsas vidare, utöver att endast avgränsas till en specifik kund. Om detta inte görs kommer alla tillgängliga kundhändelser från producenten om kunden att returneras till konsumenttjänsten. Då kan information ifrån olika verksamhetsområden blandas, vilket inte är avsikten och ibland kanske inte ens tillåtet. Kundhändelse-API:et har ytterligare parametrar för att avgränsa frågan utöver att handla om en specifik kund för att förhindra att denna typ av överskottsinformation skickas.

## 2.1 Kundhändelsetyper

En kundhändelsetyp har en identifierare som består av tre delar enligt följande format

<AKTÖR/PRODUCENT>.<PRODUCENTÄRENDETYP>.<KUNDHÄNDELSETYP>

Första delen identifierar producenten som skapat kundhändelsen med en textsträng. I de fall det finns flera producenter som gör samma saker (t.ex. kommuner) används ett specifikt ord för den gruppen (som vi kallar aktör) så för kommuner gäller ordet ”KOMMUN”.

Andra delen av kundhändelsetypens identifierare identifierar vilken producentärendetyp kundhändelsen hör till. Producenten definierar sina egna producentärendetyper, och därmed även vilka textsträngar som gäller för dem.

Den tredje och sista delen av kundhändelsetypens identifierare är till för att särskilja olika kundhändelsetyper som ingår i samma producentärendetyp, så den är olika för varje kundhändelsetyp.

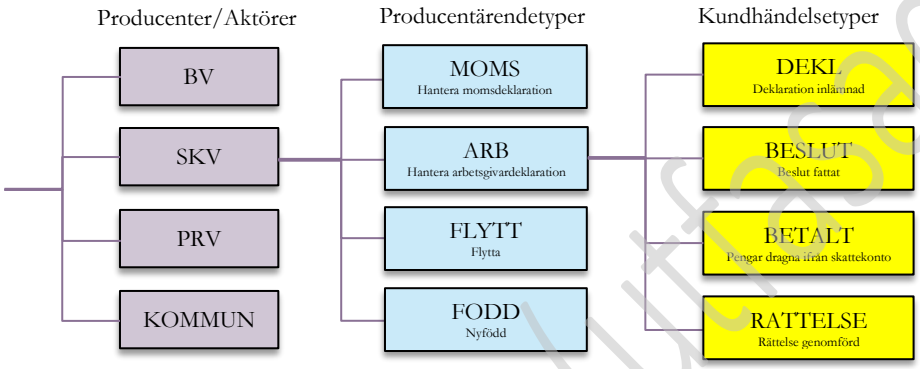
Med dessa tre delar kan vi till exempel ha identifierare som dessa:

Version 4.1 (utfasad)

| | |
|---|---|
| SKV.MOMS.DEKL | (Skatteverket, Moms, Deklaration inlämnad) |
| KOMMUN.BYGGLOV.KOMPL | (Kommuner, Bygglov, Komplettering krävs) |

## 2.2 Trädstruktur

I och med att kundhändelsetypernas identifierare är uppdelade i tre delar kan vi placera in alla kundhändelsetyper i en trädstruktur med tre nivåer. Bilden nedan visar ett exempel. Notera att detta inte är korrekta och verkliga kundhändelsetyper. De är endast till för att illustrera ett exempel.




I kundhändelse-API:et som konsumenttjänster skickar frågor till finns det möjlighet att skicka med en lista av intressanta kundhändelsetyper. Om denna parameter används ska frågan innehålla en lista (array) av strängar med kundhändelsetypernas identifierare (alltså 3-ställiga).

Det finns också en möjlighet att skicka in förkortade identifierare, exempelvis: `"SKV.ARB"`, vilket skulle betyda att konsumenttjänsten är intresserad av kundhändelser i alla kundhändelsetyper som ingår i producentärendetypen för att hantera arbetsgivardeklaration. Det går även att förkorta ett steg till och till exempel endast skriva `"SKV"`, vilket då skulle betyda att konsumenttjänsten är intresserad av alla kundhändelser från Skatteverket.

Alla dessa är exempel på giltiga värden på parametern för kundhändelsetyp, givet exemplet i trädstrukturen ovan.

- `["SKV", "BV"]`
  Alla kundhändelser ifrån Skatteverket och Bolagsverket
- `["SKV.MOMS"]`
  Alla kundhändelser inom producentärenden för att hantera moms
- `["SKV.MOMS", "SKV.ARB.DEKL", "SKV.ARB.BESLUT"]`
  Alla kundhändelser inom producentärendet för att hantera moms samt beslut och deklarationer om arbetsgivardeklarationer

## 2.3 Taggar

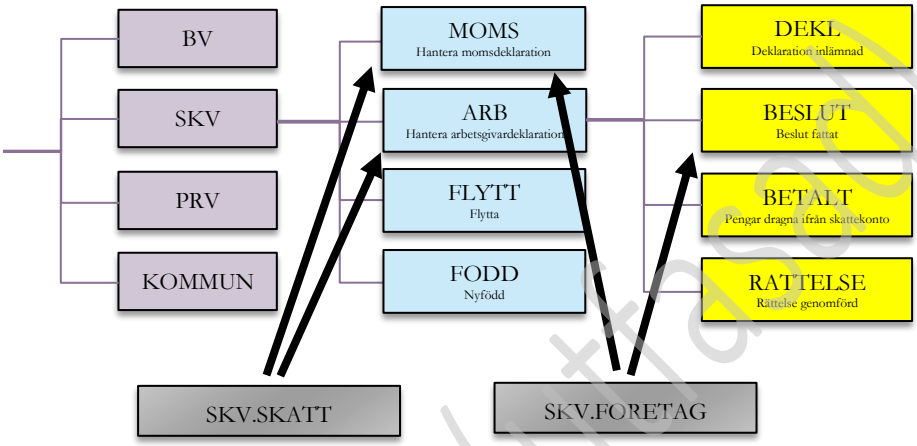
Utöver att fråga på kundhändelsetyper (och även producentärendetyper och producenter/aktörer) finns det möjligheter att fråga med hjälp av taggar.

Taggarna är definierade av producenterna. De kan användas för att göra en vanlig gruppering av kundhändelser. Till exempel kanske någon producent vill skapa taggar för att dela upp sin verksamhet i olika delar (beskattning eller folkbokföring hos Skatteverket till exempel), eller så

Version 4.1 (utkast)

vill producenten välja ut olika delar av sin verksamhet som finns i skilda delar av trädet men som ändå hör ihop på något sätt.

Bilden visar ett exempel på taggar. Taggarna nedanför trädstrukturen är definierade av producenten själv medan den ovanför är definierad centralt. Återigen gör bilden inget anspråk på att vara korrekt i sitt innehåll, utan den är endast till för att illustrera strukturen.




I API:et för kundhändelser finns en parameter för att skicka in en lista med taggar som konsumenttjänsten är intresserad av att hämta ut kundhändelser för. Alla kundhändelser som ingår i kundhändelsetyper, producentärendetyper eller producenter/aktörer som pekas ut av någon tagg som skickas in (och som inte rensas bort via någon annan parameter) kommer att skickas med i svaret. På så sätt går det att med hjälp av en eller flera taggar enkelt ställa ganska komplicerade frågor, förutsatt att det finns lämpliga taggar att fråga på.

## 2.4 Exempel

I detta avsnitt visas några exempel på hur en kundhändelsefråga skulle kunna se ut i olika scenarion. Scenarierna går också att kombinera med varandra.

Frågorna är uttryckta med den JSON-kod som skickas in till kundhändelse-API:et enligt ifrån Mina ärendens tjänstebeskrivning.

### 2.4.1 Alla kundhändelser i ett visst ärende

Konsumenttjänsten vill ha ut alla kundhändelser i ett visst ärende som har en specifik producentärendereferens.

I detta fall finns ingen kund med i frågan, istället skickas ärendet in.

```
{
    "arende": {
        "identifierare": "ARWLKJWASFDLKJ",
        "typ": "Producentärendereferens"
    }
}
```

Version 4.1 (Utkast)

### 2.4.2 Fråga för en producentärendetyp

Vi ställer en fråga för en viss kund (ett aktiebolag med ett organisationsnummer) och vill ha ut alla kundhändelser som gäller för att hantera momsdeklarationer. Frågan är också begränsad till en viss tidsperiod.

```
{
    ”kund”: {
        ”identifierare”: ”165568942341”,
        ”typ”: ”Organisationsnummer”
    },
    ”kundhandelseTyper”: [”SKV.MOMS”],
    ”startDatum”: ”2023-01-01”,
    ”slutDatum”: ”2023-04-30”
}
```

### 2.4.3 Fråga via tagg

Vi frågar via den centralt definierade taggen STARTA_FORETAG.

Eftersom tidsperioden saknas denna gång kommer alla kundhändelser som finns i producenternas system och som ingår i taggen att returneras

```
{
    ”kund”: {
        ”identifierare”: ”165568942341”,
        ”typ”: ”Organisationsnummer”
    },
    ”taggar”: [”STARTA_FORETAG”]
}
```

version 4.1 (utfasad)