2024-04-29

Diarienr
8-2887685

Kom igång-guide





Innehåll

I denna guide hittar du förslag på steg för att implementera Mina ärendens standard för ärendeåterkoppling.

Stegen innefattar val av kundärende, målbild och implementation av standarden.

Här finns även en kortare bakgrund med definitioner, rollbeskrivning och syftet med Mina ärenden.

1 Bakgrund

2 Kom igång-steg

3 Bilagor

Finansieras av Europeiska unionen NextGenerationEU

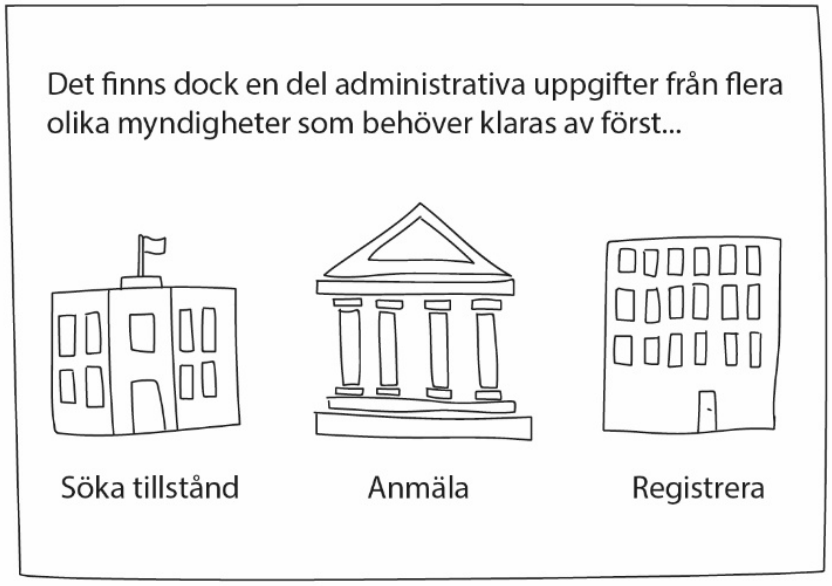
Ena Sveriges digitala infrastruktur

Skatteverket

Bakgrund till Mina Ärenden







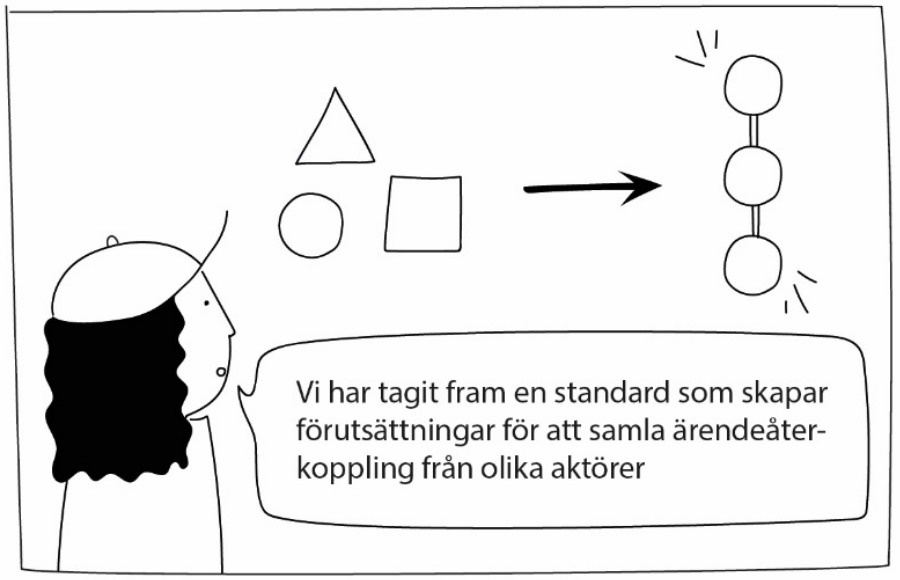






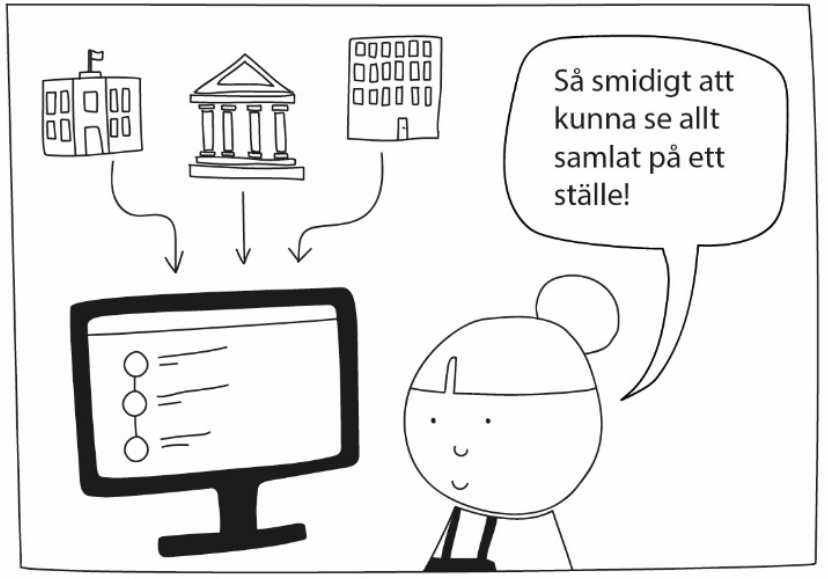
Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur
Skatteverket















Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur
Skatteverket

Material på dataportalen

Länk till Dataportalen

Sveriges dataportal
DIGG – Myndigheten för digital förvaltning

Verksamhetsguider
Det här är Mina ärenden, Verksamhetsguide Producent och Verksamhetsguide Konsument riktar sig till exempelvis verksamhetsutvecklare, digitaliseringsstrateger och affärsutvecklare. Guiderna ger en grundläggande förståelse för Mina ärenden och innehåller bland annat guide för hur man utformar, skriver och visar kundhändelser.

Tjänstebeskrivning + RAML-fil
Detta är en teknisk beskrivning av Mina ärenden som syftar till att beskriva en nationell standard för hur konsumenttjänster som exponerar kundhändelser ska se ut och fungera.

Teknisk anslutningsguide
Beskriver hur du som producent på olika sätt kan generera och tillgängliggöra kundhändelser.

Begreppsmodell
Beskrivning och överblick av begrepp inom Mina Ärenden och hur de förhåller sig till varandra.

Rättslig guide
Rättslig guide riktar sig till dig som vill få en djupare förståelse för under vilka förutsättningar en kundhändelse kan lämnas ut till en användare. Specifikt riktar den sig till jurister och verksamhetsutvecklare hos både producenter och konsumenter.

Enkel kundhändelsetjänst
Denna konsumenttjänst visar exempel på hur ett fråga-svar från ett kundhändelse-API kan se ut enligt nationell standard.

Prototyp – Företagstjänsten
En enklare prototyp för att ge exempel på hur en konsument skulle kunna använda Mina ärendens standard för att bygga konsumenttjänster.

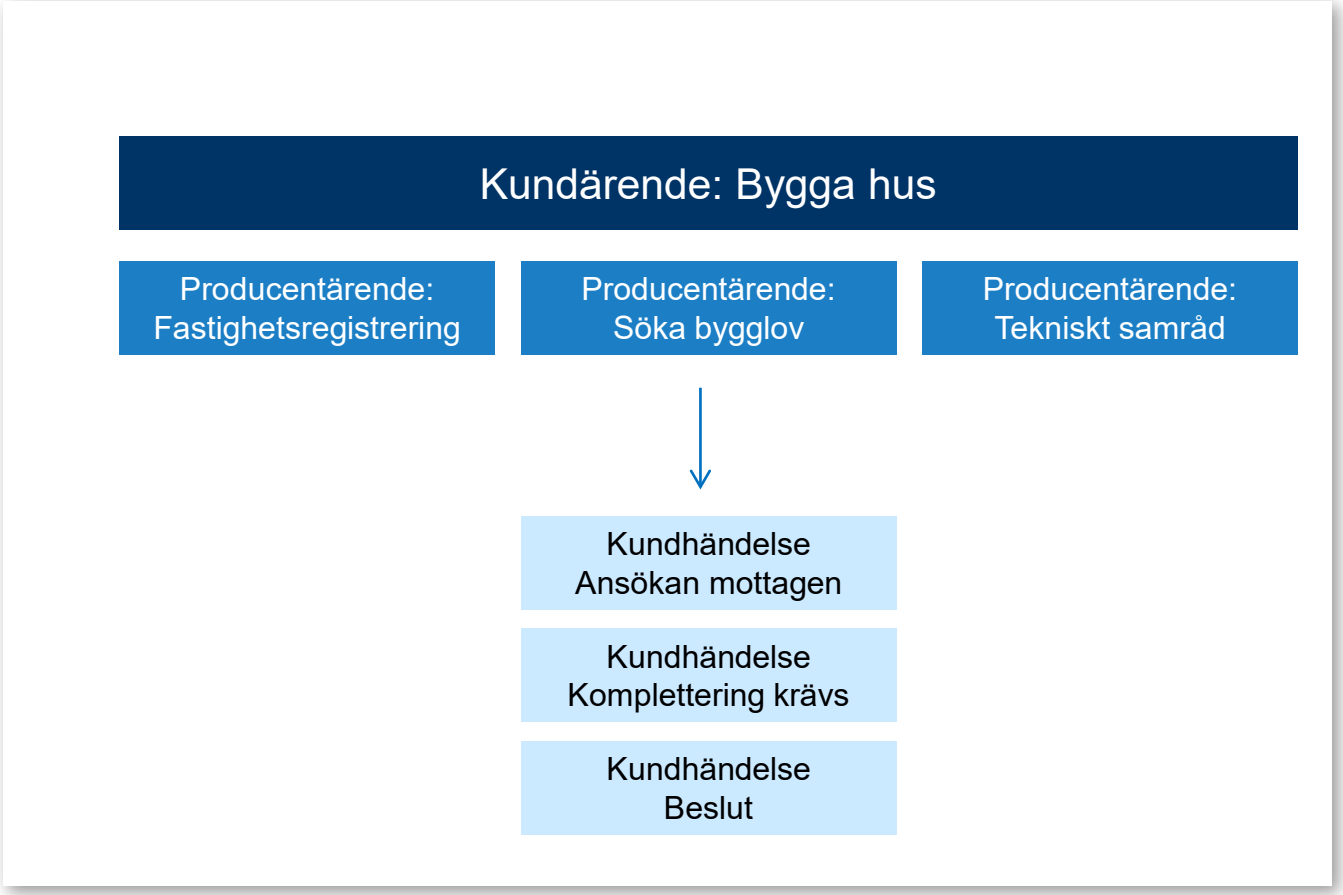
Kundhändelsetypskatalog v.0.2
En första katalog över de kundhändelsetyper som finns tillgängliga att hämta hos producenter som tillgängliggör kundhändelser enligt Mina ärendens nationella standard.

Kundärende, producentärende, kundhändelse

Kundärende
Ett kundärende är en process/engagemang som kunden gör vid ett någorlunda begränsat tillfälle, men där hen kan komma att behöva ha kontakt med flera aktörer. Kundärendet har en början och ett slut. Exempel på kundärende: Starta företag, Anställa, Börja skolan.

Producentärende
Varje kundärende innehåller producentärenden. Det är en process/ärende hos en enskild producent. Producentärendet är oftast startad på initiativ av kunden, t.ex. via någon ansökan, eller startas på producentens initiativ t.ex. en kontrollprocess.

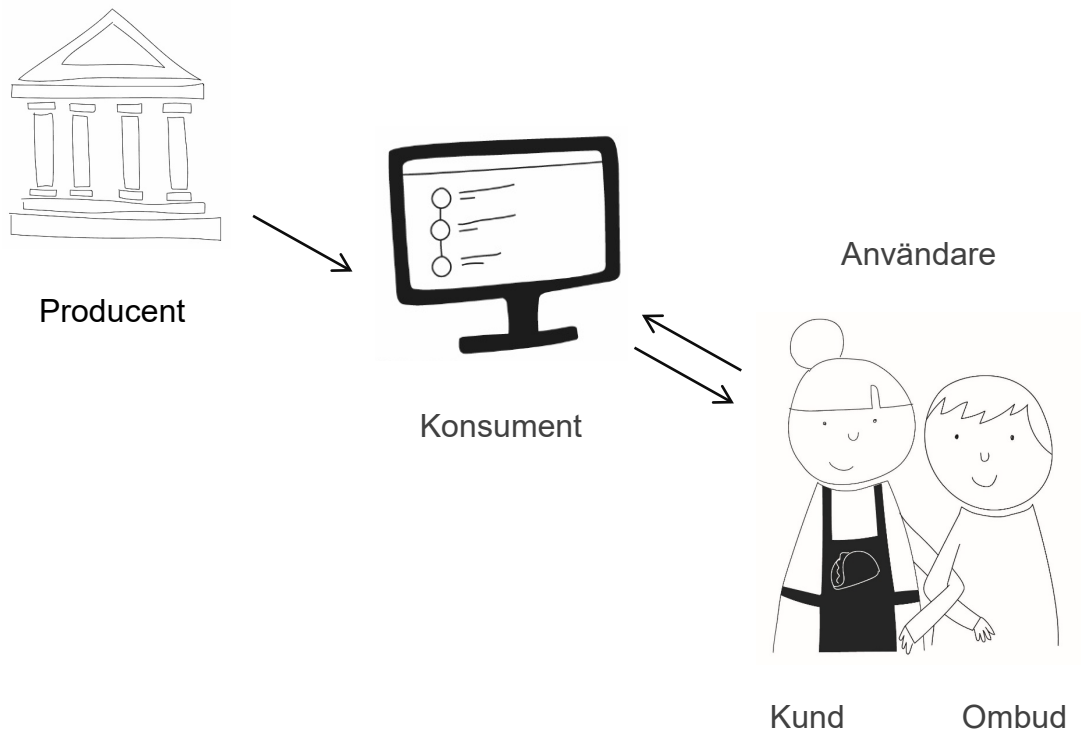
Kundhändelse
En kundhändelse är information om att något hänt eller kan komma att hända i ett producentärende som bedöms kunna ha ett tydligt värde för kunden att få veta. En kundhändelse ska kortfattat visa vad saken gäller och förklara vem som har ansvar för att arbetet inte avstannar – dvs. vem som ”har bollen”.



Roller och ansvar

Det finns huvudsakligen tre roller i mina ärenden och därmed tre roller som behövs för att komma igång; konsument, producent och användare.

- Konsumentens ansvar är att det tekniskt byggs ett gränssnitt med ärendeåterkoppling som möter användarens behov.
- Producentens uppgift är att leverera kundhändelserna. En producent kan även iklä sig rollen som konsument, t.ex. en kommun med ”inloggat läge”.
- Användaren bidrar med sin uppfattning/upplevelse av ärendet för att ärendeåterkopplingen som visas möter behov.



Finansieras av Europeiska unionen NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur
Skatteverket

Kompetensbehov

Löpande under arbetets gång och särskilt i steg 1–3:

- Projektledare (digitaliseringsstrateg eller verksamhetsutvecklare)
- Handläggare från verksamheten som ska kartläggas

Mer och mer senare i processen

- Lösningsarkitektur
- Arkitektkompetens
- Teknisk utveckling
- Kravställning (beroende på slutmål)

EXEMPEL:

Småstaden, i rollerna som konsument och producent samlar ihop ett tvärkompetent team bestående av bland annat verksamhetskunniga och tekniskt kunniga för att sätta igång med Mina ärenden.

Om guiden

Guiden är ett förslag för hur man steg-för-steg tar sig an att identifiera och definiera vilken återkoppling kunden har behov av och man som producent har möjlighet att ge.

Guiden ger en översiktlig beskrivning av vad som ingår respektive steg, i vissa delar finns länkar till mer information om man vill fördjupa sig.

I denna första version har guiden avgränsats till primärt handla om de verksamhetsmässiga aspekterna av återkoppling och till viss del tekniken. De legala och säkerhetsmässiga aspekterna omhändertas därför inte i denna guide.

Här kommer det finnas bilder som försöker förtydliga vad som sker i steget

Här finns exempel på hur ”småstaden” tar sig an respektive stege

EXEMPEL:

Småstaden, i rollen som konsument och producent samlar ihop ett tvärkompetent team. De har förstått att många av deras kommuninvånare tycker processen kring att bygga hus är krånglig. För att göra det lättare vill man kunna ge ärendeåterkoppling på Småstadens mina sidor. Kundärendet man har ringat in är ”bygga hus”.

Finansieras av Europeiska unionen NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur
Skatteverket



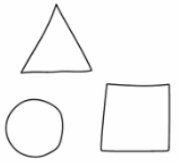


Tips: Kontakta minaarenden@skatteverket.se för få ta del av tidigare arbetsmaterial.

Steg 1: Välj kundärende

Steg 2: Ta fram målbild

Steg 3: Modellera verksamheten





Steg 4: Skapa användar-gränssnitt

Steg 5: Bygg API

Steg 6: Anslut

Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU

Ena Sveriges digitala infrastruktur

Skatteverket

Välj kundärende

Målet med det första steget är att ni ska välja vilket kundärende att börja med. I det här läget samlar ni in information från er egen verksamhet och era kunder för att skaffa er en bild av var ert är möjligt att genomföra och var det skapar störst nytta.



Var finns behovet?

Börja med att ringa in var det finns behov av ärendeåterkoppling, alltså vilket kundärende som är intressant att jobba vidare med.

Exempel på aktiviteter:

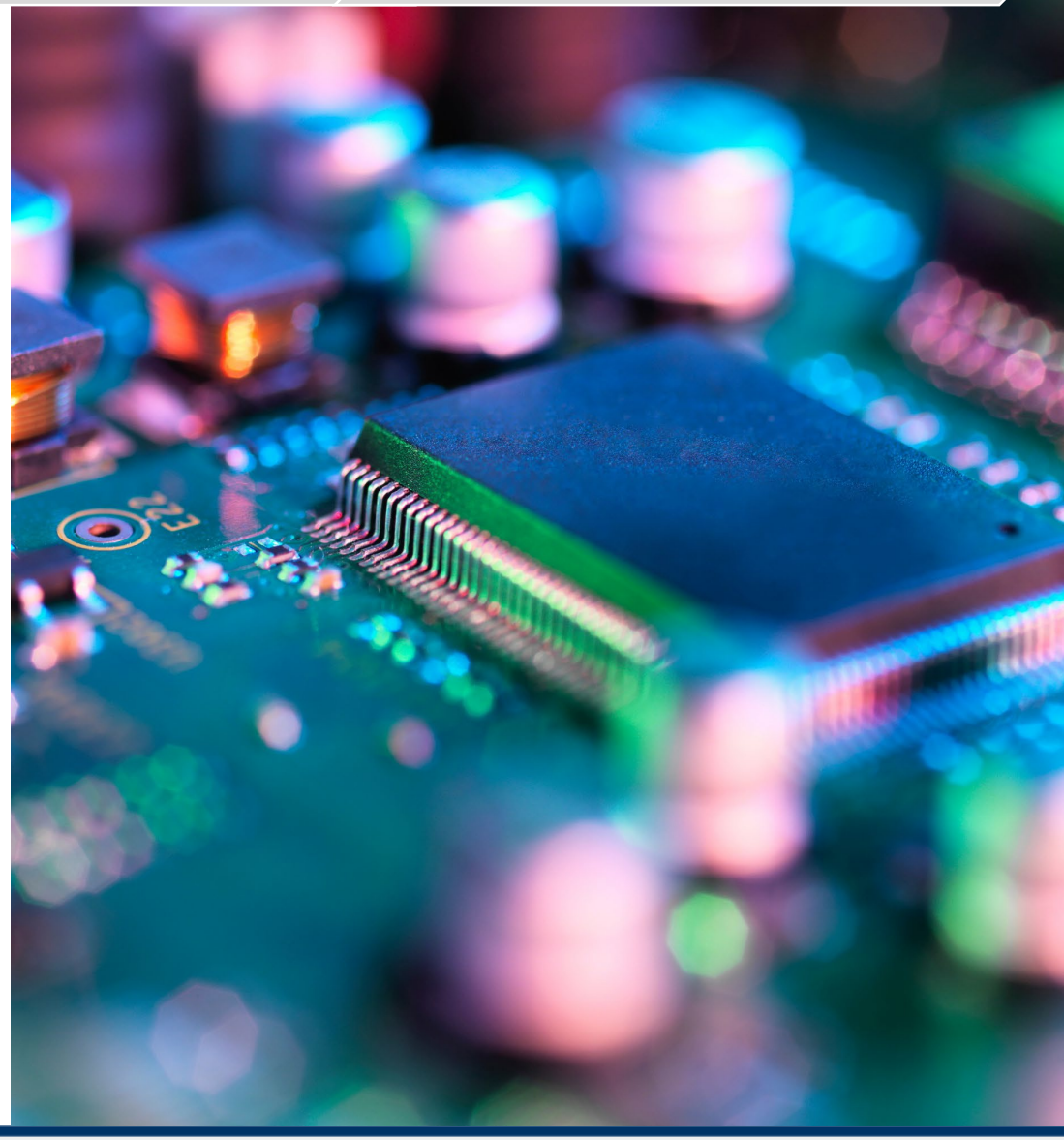
- Ta hjälp av er egen kundtjänst för att höra om vad kunder främst ringer in och frågar om
- Hör efter med kunder/medborgare om vilka ärenden som är särskilt svåra att förstå sig på
- Hör efter med kollegor om vilka ärenden som är särskilt svåra att förmedla till kunder/medborgare

Läs kapitel 1-3 i Det här är Mina ärenden för bakgrund och en översiktlig beskrivning samt kapitel 6 för begrepp.

Vad finns det för tekniskt stöd?

När ni har koll på behoven är det dags att se över vad som är möjligt att genomföra ur ett tekniskt perspektiv. Här ställer ni frågor som t.ex.:

- Vad har ni för verksamhetssystem?
- Vilken ärendeåterkoppling kan verksamhetssystemen generera?
- Finns det några processer som sker manuellt?



Finansieras av Europeiska unionen NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur
Skatteverket

Ta hänsyn till verksamheten

- Var finns det rätt förutsättningar i förvaltningen?
- Välj gärna egna processer framför processer hos privata utförare
- Välj gärna processer utanför vårdområdet



Finansieras av Europeiska unionen NextGenerationEU
Ena Sveriges digitala infrastruktur
Skatteverket

2. Ta fram målbild

Nu är det dags att ta fram en vision för det kundärende som ni har valt ut. Det innebär att ni tar fram en målbild över den information ni vill visa och hur. I detta steg kan ni bortse från begränsande förutsättningar.

För användargränssnittet finns ingen standard.

Läs Verksamhetsguide Konsument.



Tips: Formulera er målbild i en enkel skiss för att få en bild av om flödet är komplett och hur det blir när allt är klart.

Psst! Det finns en prototyp att kika på också!

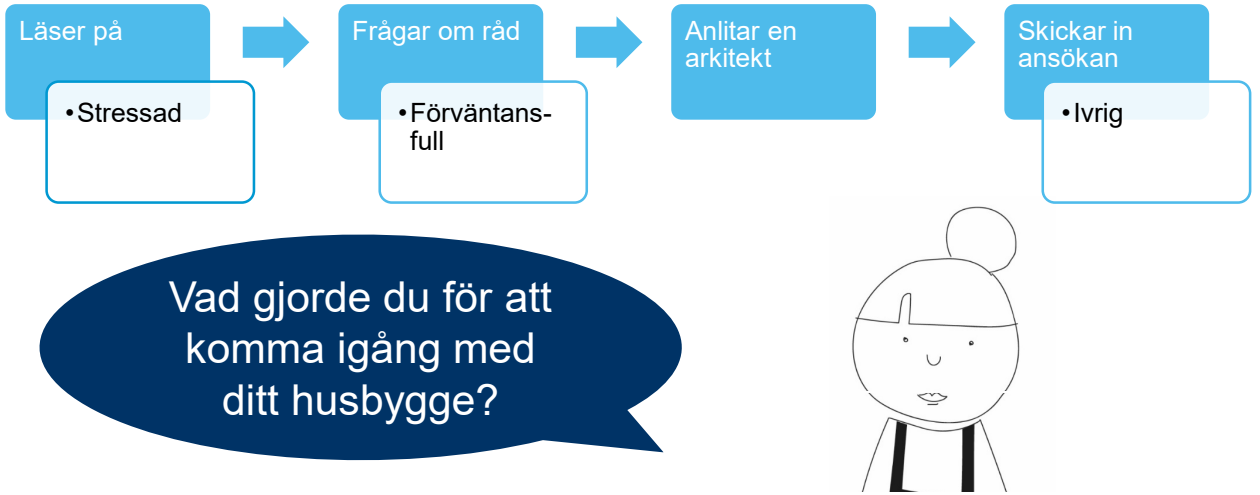
Hur ser kundresan ut?

När ni har valt kundärende är nästa steg att fördjupa förståelsen för hur kunderna upplever ärendet. Prata med dem och kartlägg hur de gick tillväga steg för steg och vad som eventuellt var svårt att förstå. På så vis kan ni förstå ärendet utifrån användarens perspektiv och därigenom identifiera vad som i dagsläget kan förbättras.

Exempel på aktivitet:

- Intervjua fem kunder. Be dem berätta hur de gick tillväga för att fullfölja ärendet och hur de upplevde resan och interaktionen med er verksamhet.

För tips om arbetssätt se Innovationsguiden. Under steg 2 finns både metoder för hur man pratar med kunder samt mall för hur man gör en kundresa.



EXEMPEL:

Småstaden tar fram en kundresa över upplevelsen ”bygga hus” genom att prata med ett antal kommuninvånare som precis har gjort det. Tack vare denna metod kan de ringa in vilka steg som har varit viktiga för användare och vad som har varit svårt att förstå. Här får de input på hur de i text och gränssnitt kan förebygga negativa känslor kopplade till ärendena. De kan förebygga missförstånd för den stressade genom att vara extra tydliga. Och ger den ivrige användaren rimliga förväntningar på handläggningstiden.

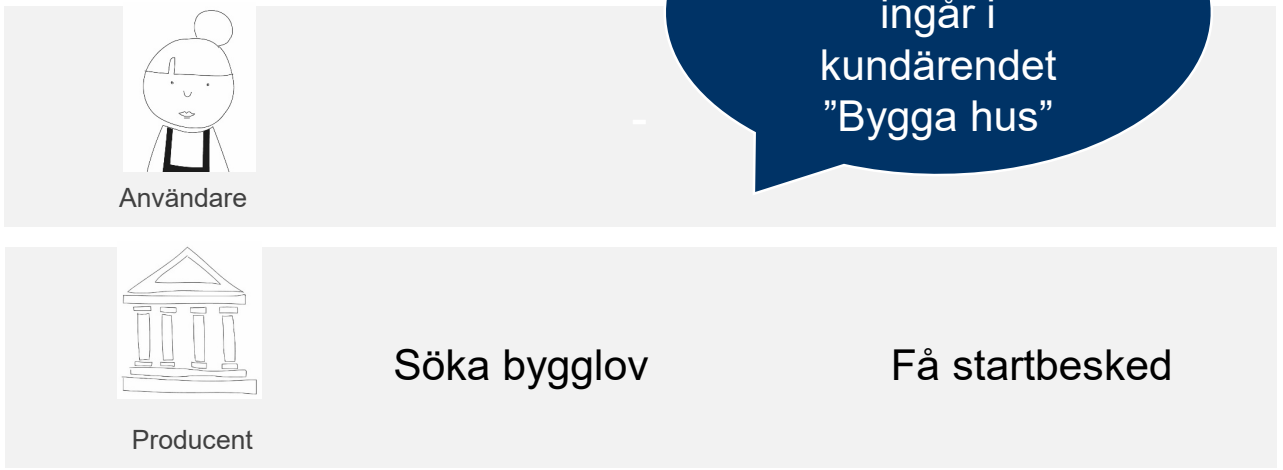
Hur ser handläggnings-processen ut?

Nu är det dags att kartlägga och förstå resan ur ett verksamhetsperspektiv. Det innebär att identifiera vilka producentärenden som tillhör kundärendet, alltså vad som behöver ske för att kunden ska kunna genomföra sitt kundärende.

Jämför sedan handläggningsprocessen med kundresan:

- Kan ni underlätta ärendet ytterligare för kunden?
- Uppstår det några skillnader mellan kundresan och handläggningsprocessen som man kan lära sig av?

Läs avsnitt 6.2 Andra centrala begrepp i Det här är Mina ärenden om Kundhändelse, producentärende och kundärende för definitioner och exempel.



EXEMPEL:

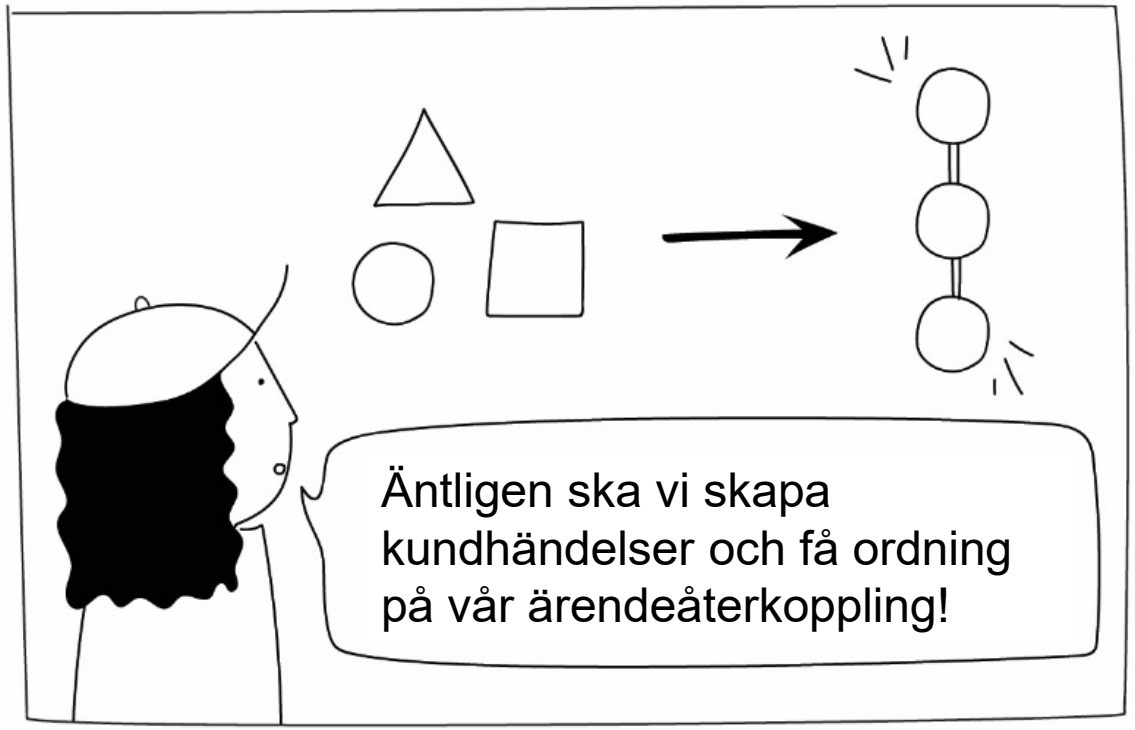
Småstaden funderar över hur kommunen kan hjälpa sina invånare att bygga hus. Småstaden utgår från kundresan och kompletterar sedan bilden med hur det går till från ett verksamhetsperspektiv. Här ringar Småstaden in att ”söka bygglov” som det första producentärendet i resan, därefter ”att få startbesked” osv.

3. Modellera verksamheten

Nu äntligen kommer ni till det steg som utmynnar i att ni implementerat den nationella standarden för ärendeåterkoppling.

EXEMPEL:

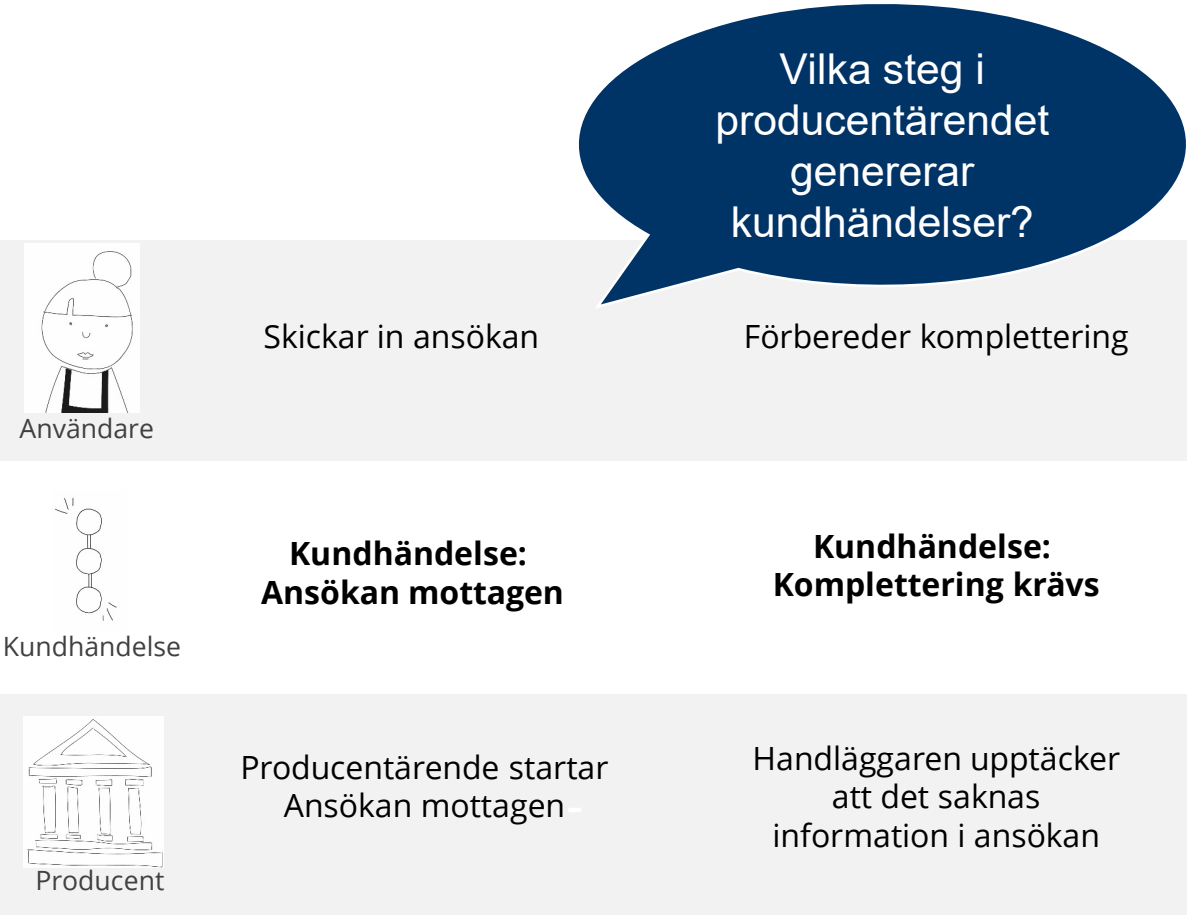
Småstaden pratar med sina bygglovshandläggare för att förstå hur processen ser ut för att söka bygglov och vilka kundhändelser som finns. De tar även kontakt med en grannkommun för att synka hur de beskriver bygglov.



Vilka kundhändelser behövs?

När målbilden är klar kan ni börja kartlägga det första producentärendet och vilka olika kundhändelser som det innehåller.

Exempel på frågor ni kan er:
- Vilka kundhändelser är efterfrågade av en användare?
- Kan vi justera något efter kundbehoven som vi lärde oss i steg 2, när vi skulle ta fram målbild?

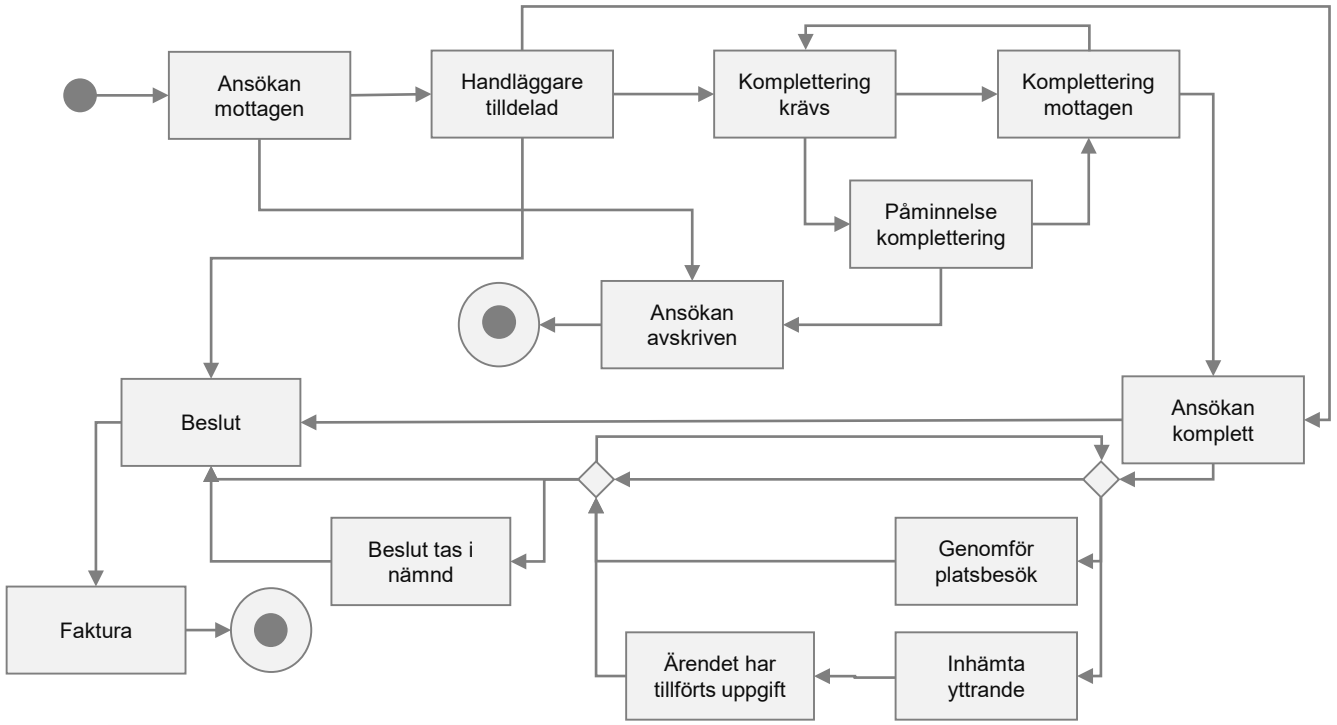


Ta fram flödesschema över kundhändelsetyper

Ta fram ett flödesschema över de typer av kundhändelser som finns inom ett producentärende för att skapa er en bild av hur återkopplingen och vägen genom ett producentärende kan se ut.

Bilden visar helheten över potentiella scenarion, men går också att använda i ett specifikt fall för att se vad som saknas och behöver komma till för att producentärendet ska vara klart.

För att ta fram detta schema utgår ni enklast från kundresan samt de kundhändelser som ni kom fram till med hjälp av förra bilden.

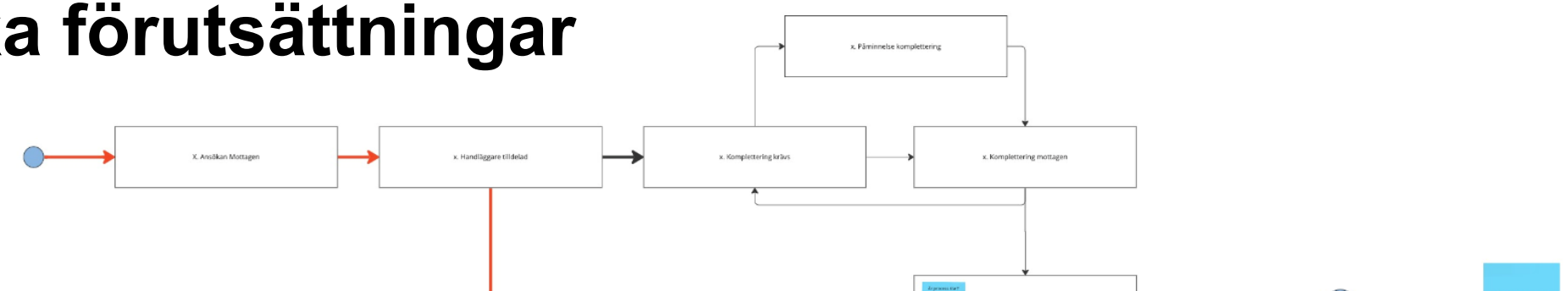


EXEMPEL:

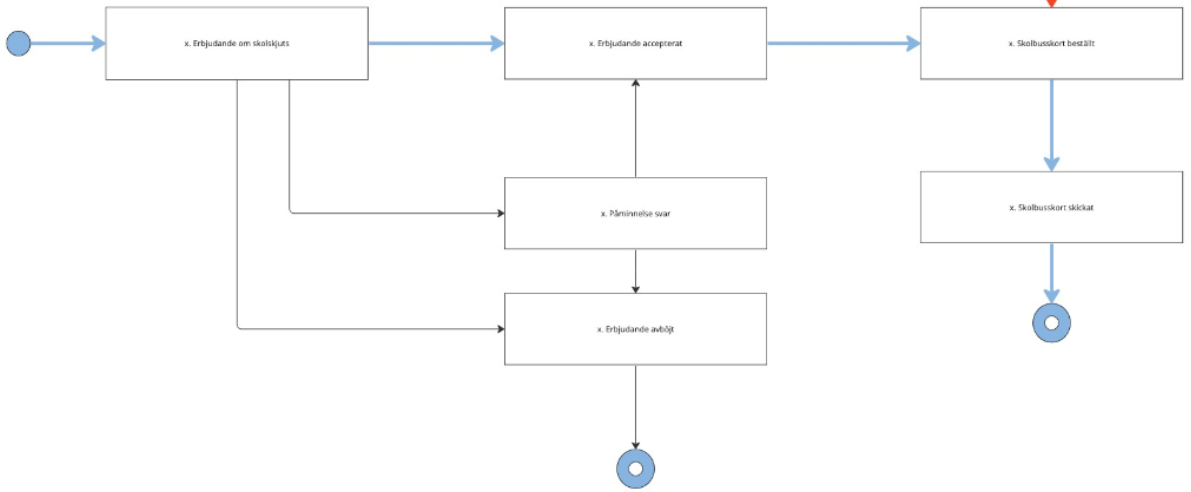
Småstaden börjar rita upp vilken typ av ärendeåterkoppling man vill ge och hur dessa förhåller sig till varandra för den som vill ”söka bygglov” (se bild). Småstaden ser att ärendeåterkopplingen i ”söka bygglov” kan bli väldigt olika beroende på vilket scenario som aktualiseras för användaren.

Anpassa er leverans efter era faktiska förutsättningar

Version 1



Önskat läge



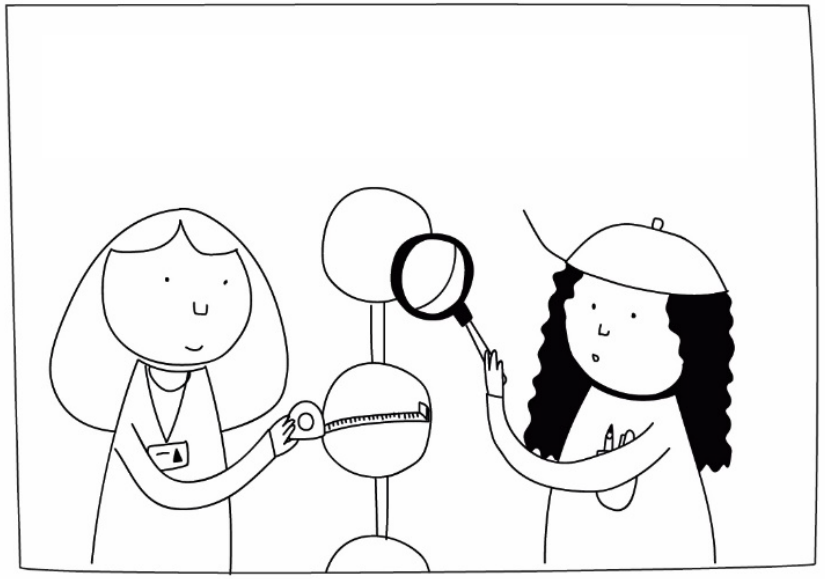
EXEMPEL:

Småstaden har en e-tjänsteplattform sen tidigare och en leverantör av verksamhetssystem för bygglovsärendehantering. Småstaden upptäcker att de måste ändra lite i ambitionsnivån eftersom verksamhetssystemen idag saknar vissa förutsättningar för att generera all den återkoppling man identifierat och utformat i tidigare steg.

Beskriv kundhändelser enligt standarden

Nästa steg är att utforma kundhändelserna i detalj med exempelvis

- kundhändelsetypsnamn
- rubrik
- beskrivning
- språk.



Läs Verksamhetsguide Producent kapitel 2. Att utforma en kundhändelse samt kapitel 3. Att skriva en kundhändelse.

EXEMPEL:

Småstaden tittar på den nationella standarden för att förstå hur en kundhändelse ska utformas och hur den ska skrivas. Småstaden tar fram ett utkast till kundhändelser för bygglov

Beskriv kundhändelser enligt standarden

Se bilagor för kompletta exempel

Här är två exempel på hur kundhändelsetyperna kan beskrivas. Det är viktigt att ni utformar kundhändelserna enligt Mina ärendens standard och inte hittar på något eget.

Småstadens kundhändelsetyper i producentärendet ”Söka bygglov”

Rubrik	Beskrivning
Ansökan om bygglov mottagen	Småstaden har tagit emot din ansökan om bygglov.
Handläggare tilldelat	Ditt bygglovsärende har tilldelats en handläggare
Ansökan komplett	Vi har granskat din ansökan om bygglov. Ansökan är komplett och ett mottagningsbevis har skickats till din digitala brevlåda
…	

Tjörn kommuns kundhändelser i producentärendet ”Skolskjuts”

Rubrik:
Ansökan mottagen

Beskrivning:
Vi har tagit emot din ansökan om skolskjuts för [Förnamn] och återkommer så snart vi sett över din ansökan.

Referens:
[Ärendenummer]

Utökad information:
INGEN

Behöver kunden göra något?
NEJ

Är processen färdig?
NEJ

4. Skapa ett användargränssnitt

Målet med det här steget är att använda de kundhändelser som ni har tagit fram i ett användargränssnitt som ni exponerar för era kunder. Använda era kunskaper som ni fått när ni tagit fram kundresa och processkarta för att göra det användarvänligt.



Skapa logik som stöder den funktionalitet ni behöver

Utgå från rollen som konsument. Fundera över hur kundhändelserna ska visas i ett användargränssnitt. Hur konsumenttjänsten utformas och vilken funktionalitet den har kan variera och ställa olika krav på den logik som behöver finnas för att visa kundhändelser på ett sätt som är begripligt för kunden.

Mina ärenden har identifierat några exempel på tillämpningar av kundhändelser i ett användargränssnitt att ha som inspiration, som det går att läsa vidare om i Verksamhetsguide Konsument.



Psst! Det finns en prototyp att kika på också!

EXEMPEL:

Småstaden väljer att visa de senaste kundhändelser (kronologiskt) på sina Mina sidor eftersom det inte kräver så avancerad logik. På sikt är ambitionsnivån att också kunna visa hur kundhändelserna hänger ihop i ett producentärende (sekventiellt/progress).

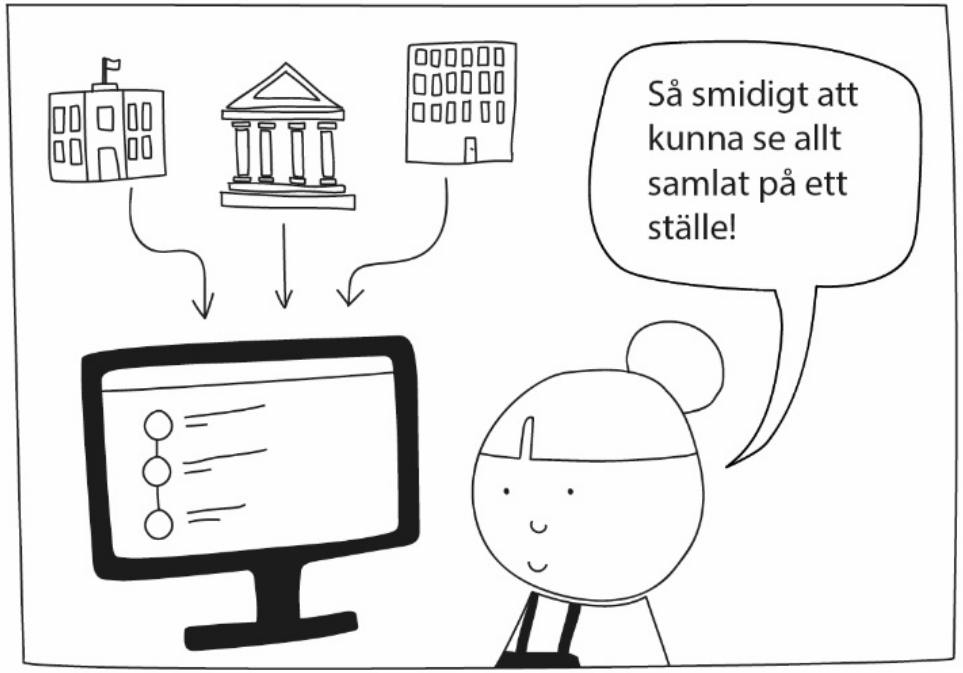
Hur samla ärendeåterkopplingen?

Det finns några steg kvar för att er kund ska kunna få samlad ärendeåterkoppling från alla berörda aktörer i sitt kundärende.

För att andra ska kunna ta del av era kundhändelser behöver ni ta fram ett API.

För att ni ska kunna visa andras kundhändelser behöver ni ansluta ert användargränssnitt.

Läs mer i Tjänstebeskrivning och Teknisk anslutningsguide.



Exempel till ”Beskriv kundhändelser enligt standarden”

Småstadens kundhändelsetyper i producentärendet ”Söka bygglov”						
ID	Rubrik	Beskrivning	Språk	Kundhändelsetyp	Producent-ärendet kräver kundåtgärd?	Producentärendet klart?
1	Ansökan om bygglov mottagen	Småstaden har tagit emot din ansökan om bygglov.	Sv	KOMMUN.ANSOKAN_OM_BYGGLOV.ANSOKAN_MOTTAGEN	Nej	Nej
2	Handläggare tilldelat	Ditt bygglovsärende har tilldelats en handläggare	Sv	KOMMUN.ANSOKAN_OM_BYGGLOV.HANDLAGGARE_TILLDELAD	Nej	Nej
3	Ansökan komplett	Vi har granskat din ansökan om bygglov. Ansökan är komplett och ett mottagningsbevis har skickats till din digitala brevlåda	Sv	KOMMUN.ANSOKAN_OM_BYGGLOV.MOTTAGNINGSBEVIS	Nej	Nej
…						

Exempel till ”Beskriv kundhändelser enligt standarden”

Rubrik:
Ansökan mottagen

Beskrivning:
Vi har tagit emot din ansökan om skolskjuts för [Förnamn] och återkommer så snart vi sett över din ansökan.

Referens:
[Ärendenummer]

Utökad information:
INGEN

Behöver kunden göra något?
NEJ

Är processen färdig?
NEJ

Rubrik:
Komplettering krävs

Beskrivning:
För att vi ska kunna fatta ett beslut i ditt skolskjutsärende behöver vi kompletterande uppgifter. Vänligen återkom med efterfrågad information så snart som möjligt.

Referens:
[Länk till där kompletteringen av uppgifter sker]

Utökad information:
INGEN

Behöver kunden göra något?
JA

Är processen färdig?
NEJ