Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU

Sveriges digitala infrastruktur

Skatteverket

Datum
2024-10-22

Diarienr
8-3130446

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Verksamhetsguide producent, Mina ärenden, v. 6.0

Förord

I det här dokumentet fortsätter grundförutsättningarna för Mina ärenden att beskrivas för dig som företräder en producent. Om du inte har läst Det här är Mina ärenden, råder vi dig att göra det innan.

Innehåll

Förord **1**

1 Flödesprioriteringar **3**

1.1 Möta mogna användare **3**

1.2 Bidra till ett mer enhetligt och komplett kundmöte **3**

1.3 Minskad belastning på kundtjänst **3**

1.4 Anslutning med enkla medel **3**

2 Att utforma en kundhändelse **4**

2.1 Kundhändelsers attribut **4**

2.2 Trädstruktur **9**

2.3 Sätt som konsumenttjänster kan efterfråga kundhändelser på **10**

2.3.1 Kund 10

2.3.2 Kundhändelsetyper 10

2.3.3 Taggar 10

2.4 Mönster för tvåvägskommunikation – referenser **11**

3 Att skriva en kundhändelse **13**

3.1 Generella skrivregler **13**

3.2 Kundhändelser och hur du formulerar dem (mikrocopy) **13**

3.3 Anpassa texten efter kontext om det är möjligt **14**

3.4 Fler exempel på rubriker utan producentens namn utskrivet **19**

4 Referenser och mönster för tvåvägskommunikation **19**

4.1 Beständig **19**

4.2 Tydliga referenser vid länkar **19**

5 Informationssäkerhet **19**

1 Flödesprioriteringar

De flesta producenter kommer förmodligen att begränsa vilka verksamhetsområden de börjar med att bygga upp förmågan att skapa kundhändelser för. Successivt över tid kommer de sedan förmodligen att utöka denna förmåga över flera verksamhetsområden. Därför behövs en anslutningsstrategi för att välja ut var man ska börja. Syftet med detta kapitel är att belysa några av de aspekter man bör ta hänsyn till i en sådan strategi.

1.1 Möta mogna användare

Undersökningen Svenskarna och internet pekar på hur de redan vana internetanvändarna nu i allt snabbare takt vänjer sig vid nya digitala kanaler och nya blandningar av kanaler. Men mognadsgraden varierar ännu mycket, både bland privatpersoner och bland företagare. Förväntningarna på att kunna sköta sina ärenden digitalt har ökat, inte minst under pandemin. Det offentliga har succesivt blivit bättre på att möta upp förväntningarna och en stor andel användare väljer idag i första hand att använda olika självbetjäningstjänster när dessa finns tillgängliga. Bland "självbetjänarna" finns användare som är bra på att ta till sig och använda nya funktioner. Att ansluta producentärendetyper som främst berör denna kategori av användare kan väsentligt underlätta för producenter att komma igång med Mina ärenden.

1.2 Bidra till ett mer enhetligt och komplett kundmöte

Mina ärenden skapar förutsättningar för en samlad ärendeåterkoppling där konsumenttjänster kan erbjuda återkoppling från flera olika aktörer samlat. Detta skapar nya möjligheter för användare att få en enklare översikt över sitt engagemang i ett visst kundärende eller kundsituation. Det är därför viktigt att man som producent bildar sig en uppfattning om vilka andra kundhändelsetyper som andra producenter tillgängliggjort. Man behöver också ta reda på vilka konsumenttjänster som finns tillgängliga, och hur deras erbjudande ser ut. Genom att prioritera kundhändelsetyper som kan komplettera befintligt utbud bidrar producenter till ett enklare och mer effektivt möte med det offentliga.

1.3 Minskad belastning på kundtjänst

Antalet frågor och karaktären på frågor kan variera kraftigt mellan olika producentärendetyper. Producentärendetyper som upplevs som komplexa eller som har stor betydelse för den enskilde genererar i regel en större efterfrågan på återkoppling. Inte sällan är efterfrågan i denna typ av ärenden "har ni tagit emot min ansökan?", "hur går det med mitt ärende?" eller "när får jag beslut?". Genom att prioritera att skapa kundhändelser för denna typ av producentärenden kan användaren erbjudas ökad insyn och kontroll. Genom att erbjuda användaren att följa sitt ärende på producentens Mina sidor, kan efterfrågan till kundtjänst minska vilket skapar bättre förutsättningar för mer kvalitativt stöd för dem som inkommer med andra frågor.

1.4 Anslutning med enkla medel

Förutsättningarna för att komma igång och börja generera kundhändelser kan se väldigt olika ut mellan producenter. Förutsättningarna mellan olika delar av verksamheten hos en och

samma producent kan också skilja. Till exempel kan tekniska förutsättningar hos olika verksamhetssystem variera och därmed göra det olika svårt att generera kundhändelser. Därför kan det initialt finnas ett värde i att leta så kallade "lågt hängande frukter" och välja att lämna ärendeåterkoppling utifrån svårighetsgraden att komma igång. Att generera kundhändelser, men också visa upp dessa i en konsumenttjänst till exempel Mina sidor, kommer att innebära att man som producent/konsument löpande behöver följa upp och utveckla sina lösningar.

Att arbeta med digital ärendeåterkoppling är en förmåga som byggs upp successivt över tid. De lösningar som tas fram idag och hur vi utformar kundhändelser kommer vara föremål för förändring förr eller senare. På samma sätt kan ambitionsnivån, kring den ärendeåterkoppling producenter lämnar, få växa och förändras över tid. Initialt kanske det är tillräckligt att lämna enklare återkoppling i form av "Ansökan mottagen" och "Ett beslut har fattats i ditt ärende" för en producentärendetyp, för att på sikt komplettera med fler kundhändelsetyper som ger en mer detaljerad ärendeåterkoppling.

2 Att utforma en kundhändelse

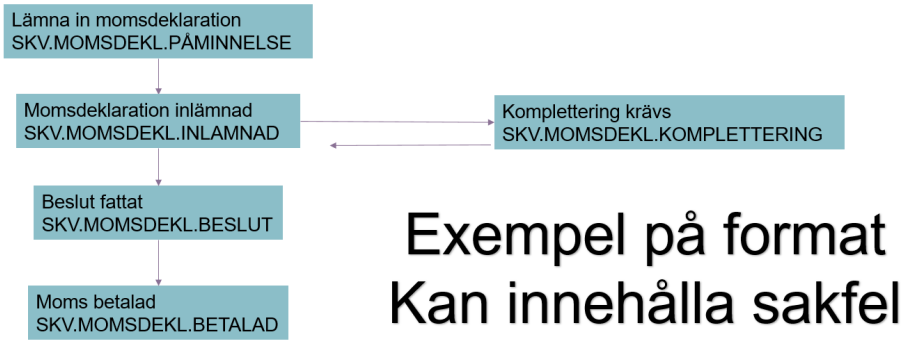
I detta kapitel beskriver vi hur en producent ska utforma sina kundhändelser för att det ska bli enkelt för en konsument utanför producentens egen organisation att skapa ett sammanhållet kundmöte.

2.1 Kundhändelsers attribut

En kundhändelse representerar att någonting hänt i ett producentärende som kunden bedöms vara intresserad av. En kundhändelse innehåller ett antal attribut som beskrivs här. Mer detaljer kan också hittas i Tjänstebeskrivningen för Mina ärenden samt i tillhörande RAML-fil.

Attribut	Beskrivning
Rubrik	En kortfattad beskrivning av händelsen. Den primära läsaren av rubriken är användaren som ser en kundhändelse i någon konsumenttjänst. Rubriken ska följa de språkregler som gäller för kundhändelser.
Beskrivning	En längre beskrivning av händelsen. Den primära läsaren av beskrivningen är användaren som ser en kundhändelse i någon konsumenttjänst. Beskrivningen ska följa de språkregler som gäller för kundhändelser. Beskrivningen ska innehålla tillräckligt mycket information för att användaren ska förstå vad kundhändelsen handlar om, men den behöver inte innehålla all information i det bakomliggande ärendet. Mina ärenden handlar om "information om ärenden, inte information i ärenden".
Språk	Det språk kundhändelsen är skriven på. Se avsnittet om språkhantering för mer information.

Kundhändelsetyp	Kundhändelser är grupperade i kundhändelsetyper. Kundhändelser som hör till olika producentärendetyper har olika typer. Kundhändelser som hör till olika processteg i samma producentärende har också olika typer. Kundhändelsetypen behöver vara unik tvärs över flera producenter, men också samordnas inom producenter som ingår i samma aktör (t.ex. kommuner). Dessutom är det lämpligt om kundhändelsetyper enkelt är sorterbara över associerade producentärenden. För att lösa dessa krav definieras kundhändelsetypen med tre delar på följande sätt: <AKTÖR>.<PRODUCENTÄRENDETYP>.<STEG> <AKTÖR> beskriver vem som står bakom kundhändelsen. En unik identifierare för producenten/aktören till exempel SKV (för Skatteverket) eller BV (för Bolagsverket). Om producenten är en kommun behöver kundhändelsetyperna ensas mellan kommuner, så att alla kommuner har samma identifierare för samma kundhändelsetyper. Därför använder vi KOMMUN som aktörsbeskrivning för kommuner. På liknande sätt använder vi REGION för regioner. Myndigheter delar inte kundhändelsetyper mellan varandra och därför behöver de en egen text i <AKTÖR>-fältet. <PRODUCENTÄRENDETYP> beskriver vilken producentärendetyp kundhändelsetypen hör till, exempelvis SERVERINGSTILLSTAND eller MOMSREGISTRERING <STEG> beskriver vilket steg i producentärendet kundhändelsen hör till. Denna kan sättas efter eget huvud av respektive producent. Det kan till exempel stå ANSOKAN, NY_BEHORIGHET, BESLUT eller KOMMUNICERAT. Om så önskas kan man även lägga på en versionsidentifierare på slutet. Texten ska vara skriven med stora bokstäver och på svenska. Å, Ä och Ö ska inte användas, istället lämpligen A, A och O. Tecknet _ används för att skilja mellan ord. Det ger exempel enligt följande bild som också visar hur kundhändelsetyperna hänger ihop i ett producentärende.

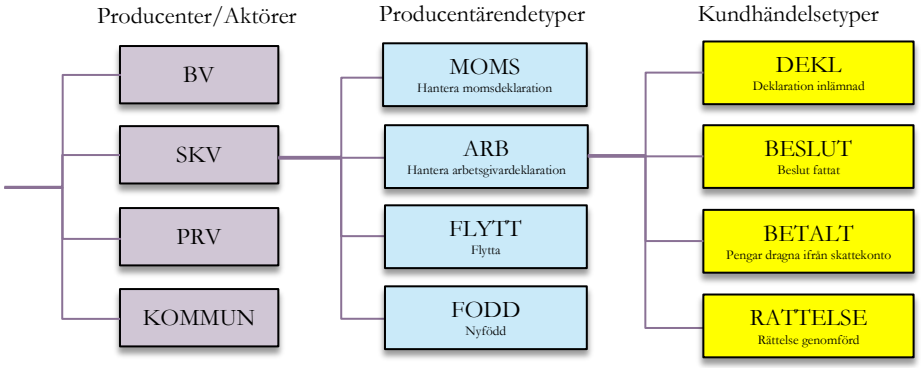
	
Producentärendet kräver kundåtgärd	Kundhändelsen är ett steg i ett större producentärende. I vissa fall skickas kundhändelser när man kommer till ett skede, där kunden behöver göra någonting för att få producentärendet att fortsätta. Det kan till exempel handla om att kunden behöver skicka in en komplettering till en ansökan, eller deklarera moms. Detta attribut är en boolean (JA/NEJ) som visar om kunden har bollen, alltså behöver agera för att få producentärendet att gå vidare. Om värdet är JA behöver kunden göra något och om NEJ så behöver kunden inte göra någonting. Observera att även om värdet är NEJ på den senaste händelsen så KAN förstås kunden göra saker. Det kan till exempel handla om att kunden i vissa processer kan ta tillbaka sin ansökan när som helst. Observera också att det inte nödvändigtvis är den sista kundhändelsen som visar om kunden behöver göra någonting eller inte. Man kan tänka sig ett scenario där kunden först får en kundhändelse om att lämna in en komplettering (och därmed har bollen) och att man sedan får en kundhändelse om att man bytt handläggare. Den första av dessa har JA på detta attribut, medan den andra har NEJ. Men att en ny handläggare utses gör ju inte att kundens ansvar att lämna in komplettering försvinner. För att förstå detta krävs, utöver detta attribut, en förståelse för hela producentärendet. Denna förståelse kan härledas ifrån flödesschemat som illustreras i diskussionen om attributet kundhändelsetyp.

Producentärendet klart	Vissa kundhändelser indikerar att producenten anser att producentärendet är klart/färdigt. Det kan till exempel handla om en kundhändelse om att ett beslut är fattat, eller att moms dragits ifrån skattekontot. Detta attribut är en boolean (JA/NEJ) som visar om producenten anser att producentärendet är färdigt i och med denna kundhändelse. Observera att det i vissa fall kan finnas kundhändelser efter en kundhändelse där detta attribut har värdet JA. Det kan finnas scenarier där producenten anser att ärendet är färdigt i och med ett beslut, men kunden väljer att överklaga. Om överklagandet hanteras i samma producentärende som originalansökan så kan det komma kundhändelser som hanterar överklagandet, även efter beslutet.
Tidpunkt	Den tidpunkt som händelsen inträffade. Om producenten har ett datalager för kundhändelser, så finns det potential för att inhämtningen till datalagret sker senare än när kundhändelsen inträffade. Importen kanske till exempel sker schemalagt under natten efter verksamhetshändelsen. Det är i dessa fall viktigt att tidpunkten som finns på kundhändelsen avser tidpunkten då verksamhetshändelsen hände, inte när importen gjordes. Detta är viktigt för att användaren ska kunna koppla ihop kundhändelsen med sin bild av skeendet.
Kundhändelse-ID	Ett ID som unikt identifierar kundhändelsen (även mellan olika producenter).
Producent	En kort text som beskriver vem som producerat kundhändelsen. Kan till exempel innehålla texten "SKV" för Skatteverket. Om producenten också är en aktör, (dvs. att det bara finns en producent av denna typ) kommer producenten att synas i aktörsfältet i kundhändelsetypen. Men det gäller inte om producenten tillhör en större grupp av likadana producenter inom samma aktör, till exempel kommuner.

Utökad information	En icke standardiserad behållare för ytterligare underattribut för kundhändelsen. Detta är ett objekt, vilket innebär att det kan innehålla ytterligare underattribut (potentiellt i flera nivåer). Innehållet i denna bestäms av respektive producent i samråd med sina konsumenter. Utökad information kan användas för att stödja något nytt användningsfall som ännu inte har standardiserats. Om användningen visar sig värdefull kan man senare fundera på att kanske standardisera vissa attribut ifrån den utökade informationen. I så fall flyttas dessa attribut upp till att bli "riktiga" attribut på kundhändelsens huvudnivå. Det finns exempel på underattribut till utökad information som är standardiserade. Dessa beskrivs nedan i avsnittet ”Standardiserade underattribut till utökad information”
Referenser	En icke standardiserad behållare för referenser av olika slag. Referenserna kan till exempel vara ID-värden eller URL:er. Det finns några referenser som är standardiserade. Dessa beskrivs nedan i avsnittet "Mönster för tvåvägskommunikation – referenser". Det står producenten fritt att fylla på med ytterligare referenser vid behov.

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.



Det är upp till varje producent att fritt definiera strukturen på sin egen gren av trädet, det vill säga definiera sina egna producentärendetyper och inom dessa definiera sina kundhändelsetyper.

2.3 Sätt som konsumenttjänster kan efterfråga kundhändelser på

Producenten publicerar ett kundhändelse-API som följer Mina ärendens standard (beskriven mer i detalj i dokumentet Tjänstebeskrivning). I detta API finns ett antal parametrar som en konsumenttjänst kan använda för att avgränsa sin fråga och få fram endast de kundhändelser som är intressanta för konsumenttjänsten vid varje givet tillfälle. Därför behöver producenten stödja att ta emot frågor med dessa parametrar och också utforma sitt svar efter innehållet i dem. Här följer några[1] möjligheter att avgränsa frågan på detta sätt:

2.3.1 Kund

Den första och viktigaste möjligheten att avgränsa frågan är att konsumenttjänsten berättar vem frågan gäller, alltså vems kundhändelser som efterfrågas. Kunden identifieras oftast av ett personnummer eller organisationsnummer men även andra möjligheter finns t ex samordningsnummer.

I vissa fall kan man inte knyta frågan till en fysisk eller juridisk person (det kan till exempel handla om bolag som ännu inte har något organisationsnummer) och då kan man istället knyta frågan till ett specifikt ärende (som ju i sin tur handlar om en specifik kund)

2.3.2 Kundhändelsetyper

Kundhändelse-API:et har en möjlighet att avgränsa frågan till en eller flera kundhändelsetyper (löv på trädet i figuren ovan). Dessa skickas in med sin fullständiga identifierare, det vill säga exempelvis SKV.ARB.BESLUT enligt figuren ovan.

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.

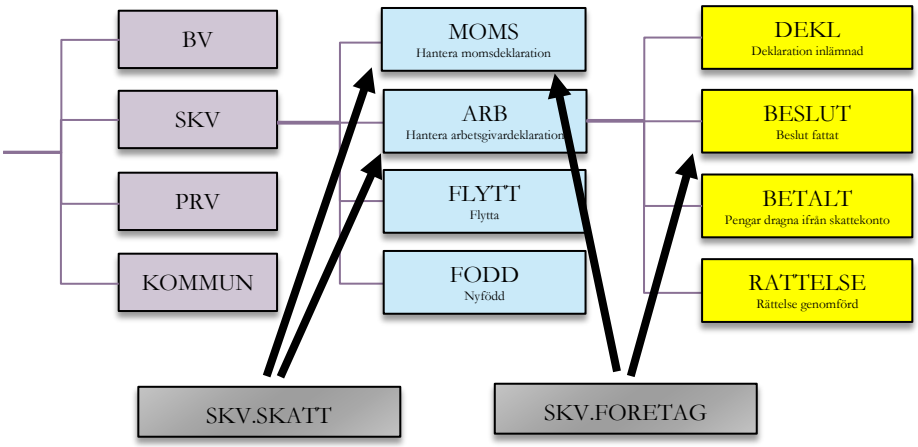
- `["SKV", "BV"]`
  Alla kundhändelser ifrån Skatteverket och Bolagsverket
- `["SKV.MOMS"]`
  Alla kundhändelser inom producentärenden för att hantera moms
- `["SKV.MOMS", "SKV.ARB.DEKL", "SKV.ARB.BESLUT"]`
  Alla kundhändelser inom producentärendet för att hantera moms samt beslut och deklarationer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

2.3.3 Taggar

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

[1] Alla varianter på parametrar finns beskrivna i dokumentet Tjänstebeskrivning. Denna lista är endast till för att förklara och illustrera så den är inte nödvändigtvis fullständig.

Taggarna är av producenten själv. 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 vill producenten välja ut olika delar av sin verksamhet som finns i skilda delar av trädet men som ändå hör ihop på något sätt. Alltså krävs ett arbete av producenten att fundera igenom vilka taggar man vill erbjuda och hur dessa mappar mot kundhändelsetyper och/eller producentärendetyper inom producentens verksamhet. Bilden nedan visar ett exempel. Återigen gör bilden inget anspråk på att vara korrekt i sitt innehåll, utan den är endast till för att illustrera strukturen.



2.4 Mönster för tvåvägskommunikation – referenser

När en kundhändelse skickas ut till kunden kan man i vissa fall vilja ha återkoppling ifrån kunden. Det kan till exempel handla om att kundhändelsen är en påminnelse att lämna in någon information och då är det lämpligt att kundhändelsen innehåller tillräcklig information för att konsumenten ska kunna länka kunden vidare till det ställe där informationen lämnas in. Ett annat exempel är att det i kundhändelsen är lämpligt att tillräcklig information finns med för att konsumenten ska kunna länka till relaterad information, till exempel ärendeinformation, dokument eller processbeskrivningar.

Kundhändelsen behöver alltså kunna innehålla referenser av olika slag. Det kan vara direkta referenser och ID:n, men även URL:er och länkar till e-tjänster eller API:er där konsumenttjänsten kan skicka in information.

Standarden tillåter att skicka med referenser i kundhändelsen på två sätt, antingen direkt i beskrivningstexten och/eller som separata referenser.

Vi tror att en bra lösning är där referenser och länkar skickas med i ett eget attribut i kundhändelsen. Producenten väljer vilken/vilka referenser som är relevanta för olika kundhändelsetyper och lägger sedan dessa som attribut i ett underobjekt till kundhändelsen.

Detta underobjekt heter "referenser" i Mina ärendens tjänstebeskrivning. Producenten får definiera egna referenstyper, men Mina ärenden har valt att standardisera några av dessa:

- referenser.producentarende
  Dessa ska innehålla en referens (ID) till bakomliggande producentärende. Om konsumenten anropar något API hos producenten kommer förmodligen detta ID att behövas för att hämta upp informationen.
- referenser.konsumentReferens
  Dessa förklaras i avsnittet "Koppling via konsumentreferens" i detta dokument.
- referenser.etjanst
  En URL till en e-tjänst där användaren kan genomföra det som behövs (t.ex. skicka in eller komplettera en ansökan). Denna URL bör, om möjligt, inte peka på e-tjänsten i stort, utan in i e-tjänsten till det ställe som gäller den aktuella kundhändelsen/producentärendet.
- referenser.api
  En URL till ett API som konsumenttjänsten kan anropa för att göra det som behövs (t.ex. skicka in eller komplettera en ansökan). URL:en bör, om möjligt, innehålla tillräckliga parametrar för att vara specifik för den aktuella kundhändelsen/producentärendet.

En nackdel med att inte tillåta referenser i beskrivningstexten är att det ställer lite krav på hur producenter formulerar sina beskrivningstexter. Man kan till exempel inte skriva "Klicka HÄR för att komplettera". Istället kommer konsumenttjänsten att kunna visa någon sorts länk eller knapp vid sidan av kundhändelsen. Texten i kundhändelsen behöver avspegla det, till exempel "Komplettera via länken".

Ett annat alternativ är skicka med länkar i beskrivningstexten likt hur länkar fungerar på internet. Producenten skulle skicka med referens- eller länkinformation direkt i beskrivningstexten, märka upp dessa på lämpligt sätt (t.ex. via HTML-taggar) och sedan är det upp till konsumenttjänsten att se till att detta visas på rätt sätt för kunden. Det här är dock lite riskabelt och vi tror att det kan uppstå situationer där informationen inte visas korrekt, det finns många exempel där hur HTML-länkar visas upp bokstavligt i mejl eller på internet.

2.5 Standardiserade underattribut till utökad information

Som nämnts tidigare står det varje producent fritt att själv välja vilka underattribut man önskar under ”Utökad information”. Dock finns det ett värde i att standardisera namnsättningen på dessa i vissa fall. Det är ju bra om varje producent som använder samma underattribut gör det på samma sätt. Därför vill Mina ärenden standardisera vissa av dem, åtminstone till namnsättningen.

- utokadInformation.servicelofte
  En kundhändelse kan handla om att en kund har lämnat in någon sorts ansökan och producenten vill då lämna ett servicelöfte, dvs en utfästelse om hur lång tid det max skall ta innan kunden kan förvänta sig att handläggningen är klar. Om denna information skickas med i kundhändelsen bör den skickas med i detta underattribut. Observera att det inte behövs på alla kundhändelser i processen, utan kanske endast för den/de kundhändelser som representerar inlämnandet av ansökan.

3 Att skriva en kundhändelse

Detta kapitel är till för dig som ska formulera kundhändelser. Kapitlet innehåller dels generella regler att ha i åtanke samt en mikrocopy med exempel att utgå ifrån när du skriver. Syftet med reglerna är att säkerställa att det framgår av kundhändelsen vem som har bollen samt att det formuleras på ett enhetligt sätt mellan aktörer med målet att användaren i sin tur ska få en sammanhållen upplevelse.

Detta är den första och preliminära utgåvan av språk- och skrivregler. De exempel som används i denna guide är inte heltäckande, utan producenter eller konsumenter kommer att själva behöva göra en tolkning av vad formuleringen innebär inom er verksamhet.

I Mina ärenden används begreppen kund och användare. Kund är den saken gäller medan användare är den som tar del av kundhändelse. Användare kan, men behöver inte, vara kunden själv.

3.1 Generella skrivregler

Kundhändelser ska vara tydliga och lätta att förstå. Följande skrivregler ger stöd i arbetet med att utforma dem så.

- Låt det viktiga för användaren komma så tidigt som möjligt och var konkret och direkt.
- Tydliggör vem som har ansvar för att ärendet ska löpa vidare (vem som har bollen).
- Använd direkt tilltal (du med litet d).
- Undvik passiv form, alltså verb som slutar på s och inte säger något om vem som gör vad: skickas, beslutas, avses, godkänns. Skriv i stället: Skatteverket beslutar, du får... etc.
- Skriv enkla meningar med konkreta ord – inte "kanslisvenska".
- Använd viktiga nyckelord konsekvent – undvik synonymer.
- Undvik att upprepa information.
- Använd stor bokstav i början av meningar och namn på myndigheter, personer och företag, inte annars.
- Skriv ut alla förkortningar (till exempel, med mera och liknande).
- Följ Myndigheternas skrivregler.

3.2 Kundhändelser och hur du formulerar dem (mikrocopy)

Nedan finner du exempel på hur du kan formulera en kundhändelse. För att göra det tydligt "vem som har bollen" och hur det går med ärendet, så bär en kundhändelse alltid på information om huruvida det krävs en åtgärd av kunden och huruvida ärendet är "klart". Det innebär att en kundhändelse kan bära på tre möjliga kombinationer av denna information:

1. att producentärendet inte kräver kundåtgärd, utan bollen ligger hos producenten eller annan aktör för att ärendet ska fortskrida
2. att producentärendet kräver kundåtgärd för att fortskrida (producentärendet är ej klart)
3. att producentärendet är klart och därmed inte kräver någon kundåtgärd. Kolumnen i mitten specificerar vilken typ av information kundhändelserubriken och

kundhändelsebeskrivningen behöver innehålla. I kolumnen till höger finns exempel på formulering.

Detta kan visualiseras med följande matris:

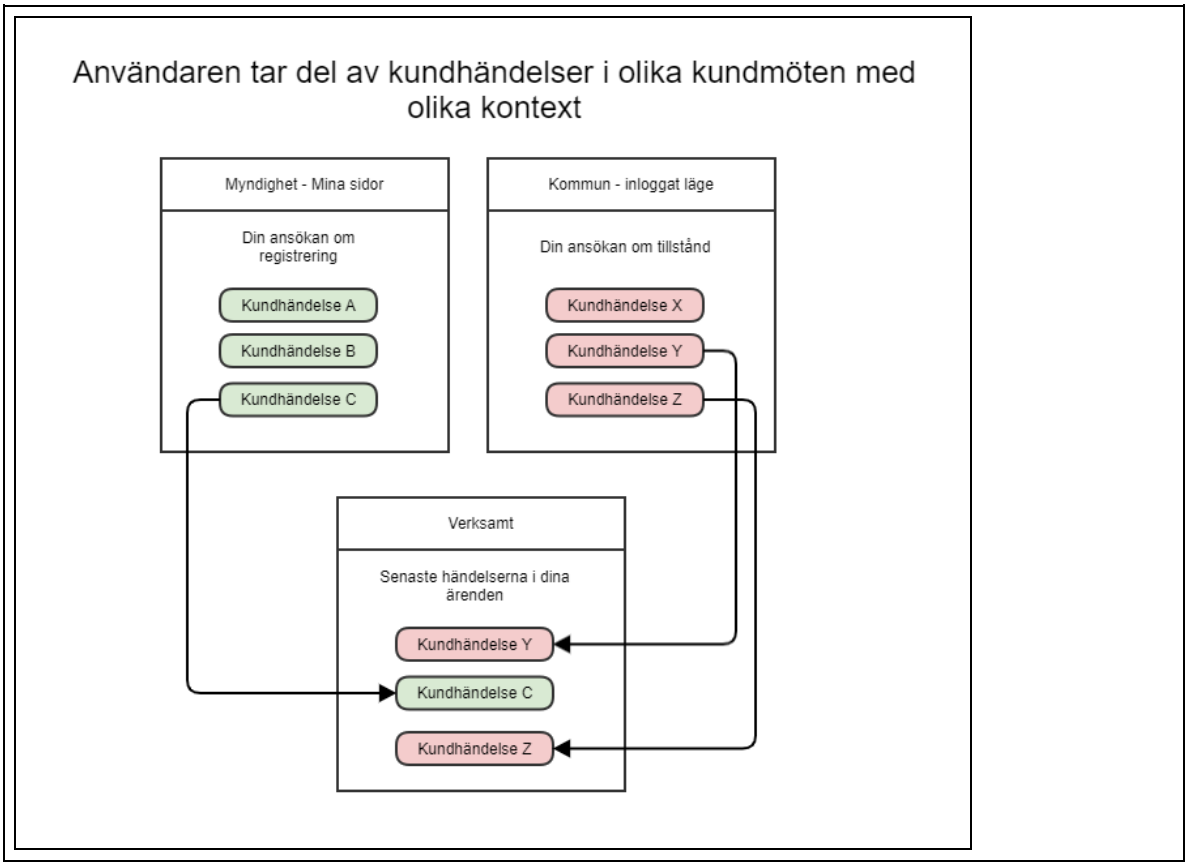
	Producentärendet kräver kundåtgärd?	**Producentärendet klart?**
Scenario 1	Nej	Nej
Scenario 2	Ja	Nej
Scenario 3	Nej	Ja

Fig. med matris över möjliga kombinationer

Ett fjärde scenario är i teorin också möjligt – att producentärendet kräver kundåtgärd och även är klart. Det bedöms dock vara ett mindre vanligt eller icke förekommande scenario, varför det inte kommer behandlas närmare.

3.3 Anpassa texten efter kontext om det är möjligt

Även om syftet är att skapa enhetlighet behöver formuleringar anpassas efter den kontext kundhändelser visas i, vilket den här guiden försöker ta höjd för. I scenario 3, där producenten till exempel kan ha tagit ett beslut, kan det i en del fall vara bra om användaren ser vad beslutet är direkt i rubriken. I andra fall kan vara mer lämpligt om användaren behöver klicka sig vidare för att ta del av beslutet och där läsa meddelandet i sin helhet. I det fall att ett ombud är användaren och kundhändelser kan rikta sig antingen till ombudet och/eller den som frågan berör, så bör det framgå redan i rubriken för vems räkning en handling inlämnats. Exemplen nedan gör inte anspråk på att vara helt korrekta eller berätta för producenter hur de ska skriva sina kundhändelser, men de gör däremot anspråk på att vara ett stöd i utformningen.


Användaren tar del av kundhändelser i olika kundmöten med olika kontext
Myndighet - Mina sidor
Din ansökan om registrering
Kundhändelse A
Kundhändelse B
Kundhändelse C
Kommun - inloggat läge
Din ansökan om tillstånd
Kundhändelse X
Kundhändelse Y
Kundhändelse Z
Verksamt
Senaste händelserna i dina ärenden
Kundhändelse Y
Kundhändelse C
Kundhändelse Z

Situation	Att tänka på	Hur du formulerar
Scenario 1 Producentärendet kräver ingen kundåtgärd. Däremot krävs det åtgärd hos producent eller annan aktör för att ärendet ska fortskrida. Exempel på situation: • Producenten vill bekräfta att den har tagit emot något av användaren, till exempel en ansökan.	I kundhändelserubriken bör framgå 1. Att producenten har tagit emot en handling från användaren 2. Vad handlingen rör 3. Till vilken producent handlingen har lämnats in Eftersom kundhändelser kan rikta sig till antingen ett ombud och/eller den som frågan berör, så bör det framgå redan i rubriken(?) för vems räkning en handling har lämnats in. I kundhändelsebeskrivningen bör framgå • att användaren inte behöver svara (bollen är hos producenten) • vilka servicelöften som finns. exempelvis handläggningstid. Observera • Undvik orden "avslå", "avvisa", "avskriva" som är svåra för användaren att förstå. • Undvik orden "kund" eller "kundhändelse" i kommunikationen med användaren. Det är interna begrepp.	Exempel 1: Mottagit anmälan/ansökan/handling **Händelserubrik**: "[Producenten] har tagit emot din ansökan om [det ansökan gäller]" **Händelsebeskrivning**: "[Producenten] utreder nu din ansökan om [det ansökan gäller] och återkommer om vi har frågor." Exempel 2: Arbetar med anmälan **Händelserubrik**: "[Producenten] har startat handläggning av din anmälan om [det anmälan gäller]" **Händelsebeskrivning** "[Producenten] har börjat arbeta med ditt ärende. Vi hör av oss om vi behöver mer information från dig."

Scenario 2 Producentärendet kräver kundåtgärd för att löpa vidare (producentärendet är ej klart) Exempel på situation: Producenten behöver fler uppgifter från användaren.	I händelserubriken bör framgå 1. vem kundhändelsen kommer ifrån (Skriv ut producentens namn: Skatteverket, Bolagsverket etc.) 2. vad frågan rör 3. att användaren behöver göra något för att ärendet ska komma vidare (bollen är hos användaren). I kundhändelsebeskrivningen bör framgå • referens dit användaren kan läsa mer och svara på frågan (läs mer under Referenser och mönster för tvåvägskommunikation) • vilka servicelöften som finns, exempelvis handläggningstid. Observera • Undvik orden "avslå",2 avvisa", "avskriva" som är svårt för användaren att förstå. • Undvik orden kund eller kundhändelse i kommunikationen med användaren. Det är interna begrepp.	Exempel 1: Ansökan behöver kompletteras **Händelserubrik**: "[Producenten] behöver fler uppgifter för att kunna utreda din ansökan om [det ansökan gäller]." **Händelsebeskrivning**: "Läs hela meddelandet från [Producenten]. [hänvisning till plats där meddelandet finns att läsa]" *eller* "Läs vidare hos [Producenten] för att veta vad du behöver göra för att vi ska kunna jobba vidare med ditt ärende."

Scenario 3 Producentärendet är klart och kräver därmed ingen kundåtgärd Exempel på situation: • Producenten har tagit beslut.	I kundhändelserubriken bör framgå 1. att ett beslut har tagits 2. vad beslutar rör 3. vilken producent som har tagit beslutet. I kundhändelsebeskrivningen bör framgå • Referens dit användaren kan gå för att läsa beslutet eller mer om vad beslutet innebär (läs mer under Referenser och mönster för tvåvägskommunikation) Kundhändelsen återkopplar till kunden vad som händer med kundens ärende, exempelvis "det har fattats ett beslut i ditt ärende". Information i kundens ärende, det vill säga själva beslutet med utfall och motivering skickas normalt via andra kanaler, som exempelvis papperspost eller digital post. Observera • Undvik orden ”avslå”, ”avvisa”, "avskriva" som är svåra för användaren att förstå. • Undvik orden kund eller kundhändelse i kommunikationen med användaren. Det är interna begrepp.	Exempel 1: Skickat beslut **Händelserubrik:** "[Producenten] har skickat ut ett beslut om [det ansökan gäller]. **Händelsebeskrivning:** "Vi har skickat beslutet till din digitala brevlåda. Om du inte har en digital brevlåda får du beslutet med vanlig post några dagar efter utskicket." Exempel 2: Registrering av ombud **Händelserubrik**: "Ett ombud för [Företag X] har utsetts hos [Producenten]" **Händelsebeskrivning**: "Ett ombud för [Företag X] har utsetts. Fullmakten börjar gälla [datum fr.o.m.] och gäller till och med [datum t.o.m.]. Du kan se alla [Företag X]s utdelade fullmakter hos Mina Ombud.

3.4 Exempel på rubriker utan producentens namn utskrivet

Nedan följer ett antal förslag på rubriker där producentens namn inte är utskrivet.

- Utkast ansökan om Y
- Ansökan om Y mottagen
- Ansökan om Y ändrad
- Ändrad ansökan om Y mottagen
- Handläggning pågår
- Komplettering av Y krävs
- Komplettering av Y mottagen
- Beslut om Y

4 Referenser och mönster för tvåvägskommunikation

I en kundhändelse kan man vilja skicka med referenser till exempel länkar, som hänvisar användaren till där hen kan läsa eller utföra en åtgärd kopplat till den information som finns i kundhändelser. Ett vanligt exempel är att användaren vill kunna öppna det ärende som kundhändelsen handlar om. Exakt hur detta bör ske finns det olika varianter på med sina olika för- och nackdelar. Mina ärenden har valt att referenser ska skickas med som separata attribut i kundhändelsen.

En referens ska ha följande egenskaper:

4.1 Beständig

En referens som skickas ut i en kundhändelse bör vara beständig. Det innebär att den inte ska ändras över tid. Om användaren har fått tag på en länk via en kundhändelse bör denna kunna användas under lång tid. Hur lång tid beror på typ av producentärende, gallringsregler och liknande.

4.2 Tydliga referenser vid länkar

Om användaren ser en text i länken (alltså inte URL:en) ska denna vara tydlig och i sig själv förklara vart den pekar. Man bör inte länka "hit" utan istället "till [aktuellt ärende].

5 Informationssäkerhet

Mina ärenden hanterar kundhändelser som potentiellt handlar om många olika verksamhetsområden hos olika producenter. Dessa verksamhetsområden kan ha olika krav och begränsningar vad gäller informationssäkerhet. I vissa fall kan kundhändelserna ha högt skyddsvärde och i andra fall kan de ha ett lågt skyddsvärde. Därför behöver en informationsklassning göras av respektive producent för kundhändelserna inom just deras område. Det är i dagsläget upp till producenten att välja vilken information som ska lämnas ut men vi ser att det i en framtid endast ska vara tillåtet att inom infrastrukturen Mina ärenden hantera informationsklass upp till nivå 3 på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet enligt ISO/IEC 27000 med en fyrgradig skala.

Skatteverket

Datum
2024-10-22

Frågor?

Har du frågor eller synpunkter på materialet är du välkommen att höra av dig till oss på minaarenden@skatteverket.se.