

# **BILAG 14 FORSLAG TIL VISION OG MÅLBILLEDE FOR RAMMEARKITEKTUREN**

# Målbillede for den fælleskommunale rammearkitektur

## Vision

Rammearkitekturen er fundamentet for, at kommunerne anskaffer effektive digitale løsninger, der styrker den kommunale opgaveløsning og skaber sammenhæng mellem sektorer. Det sker med borgeren i centrum og på et åbent marked.

## Strategiske mål for rammearkitekturen

1. **SUBSTANS:** Rammearkitekturen tager afsæt i en solid forståelse for forretning og lovgrundlag, er simpel og overskuelig og har den nødvendige dybde og kvalitet på relevante forretningsområder
2. **SAMMENHÆNG:** Borgere, virksomheder og medarbejdere oplever sammenhæng i de kommunale processer og på tværs af den offentlige og private sektor
3. **UDBREDELSE:** Rammearkitekturen er attraktiv og tilgængelig for alle og anvendes af kommunerne
4. **EFFEKTIVITET:** Kommunerne oplever højere effektivitet gennem værdiskabende og helhedsorienterede løsninger
5. **SIKKERHED:** Rammearkitekturen understøtter, at informationssikkerhed designes ind fra start, så borgere, virksomheder og medarbejdere har tillid til den digitale opgaveløsning
6. **KONKURRENCE:** Der er øget aktivitet på et åbent marked, hvor en 'klar spilleplade' og efterspørgsel efter innovative løsninger, giver flere leverandører, som tør investere.
7. **ANSKAFFELSE:** Rammearkitekturen gør det nemmere at gennemføre anskaffelsesprocesser, hvor de nødvendige rammearkitekturkrav overholdes og komponenter genbruges
8. **SAMARBEJDE:** Kommuner og leverandører har et bredt samarbejde om realisering af rammearkitekturen gennem deling af nye idéer, viden og komponenter

## Fremtidsbilleder (NB! Baggrundsmateriale til fremtidsfortællinger – IKKE til behandling)

### Borgeren oplever

- Brugervenlighed gennem hele brugerrejsen
- Sammenhængende processer på tværs af sektorer i forskellige livssituationer
- En proaktiv offentlig sektor med automatisk råd og vejledning
- Data genbruges på tværs af det offentlige og private
- Der bliver passet på mine data – og jeg bestemmer, hvem der må bruge dem
- Gennemsigtighed med mulighed for samskabelse omkring min sag
- Effektiv og automatiseret forvaltning med no-touch services

### Medarbejderen oplever

- Smarte integrerede systemer, hvor informationer kun indtastes én gang
- 'Fuldfede' løsninger med overblik over borgerens forløb, sager og korrespondance på tværs
- Nemt at logge på systemer (SSO)
- Tydeligt hvad man må dele gennem guides
- Data sikrer kvalitet og effektivitet i sagsbehandling og service
- Systemerne tilpasser sig i takt med organisatoriske behov, ændringer i lovgivning og nationale strategier
- Borgerne giver udtryk for nemme forløb, hvor de føler sig involveret
- Det trivielle arbejde er automatiseret
- Driftssikre systemer med høje opsettider

### Fagchefen oplever

- Et tættere samarbejde med it
- Bedre sammenhæng mellem løsninger på tværs af sektor
- Smarte, mere sammenhængende og effektive løsninger der understøtter medarbejdernes opgavevaretagelse
- Værdiskabende, sikre og driftssikre løsninger
- Nemt at skifte til nye systemer og leverandører
- Let at overskue og transformere forretningsprocesser i både lille og stor skala
- Datagrundlag der understøtter behov for lettilgængelig ledelsesinformation

### It-enheden oplever

- Kompetenceløft i både it og forretning muliggør arkitekturstyring- og udvikling gennem et tæt samarbejde
- Transparent og åbent marked, hvor konkurrencen fungerer
- Nemt at gennemføre anskaffelsesprocesser, hvor rammearkitektur overholdes
- Økonomimodel gør det muligt at investere langsigtet i rammearkitektur
- At der er nemt at kommunikere rammearkitekturen til forretningen
- At forretningen efterspørger den attraktive rammearkitektur

### Leverandøren oplever

- Tydeligt hvad det offentlige udbyder i fællesskab
- Standarder er cementeret
- Ensartethed i non-funktionelle krav på tværs af udbud
- Større fokus på behov end på krav
- Fri adgang til data
- Indkøbere er modne, bidrager til innovation og agerer som langsigtede sparringspartnere
- Der udbydes flere små systemer og der er plads til forskellighed i leverandørmarkedet
- Fyldestgørende og lettilgængelig dokumentation bidrager til at gøre det nemt for små leverandører at byde ind

## Indsatsområder

Indhold på alle relevante områder  
(arkitekturprodukter - "papir")

Nemt at anskaffe den rette løsning  
(vejledning, proces & formidling)

Kommunalt ejerskab & communities  
(organisering, governance & kompetencer)

Modulære & genbrugelige komponenter  
(it-komponenter)

## Vision for den fælleskommunale rammearkitektur

Rammearkitekturen er fundamentet for, at kommunerne anskaffer effektive digitale løsninger, der styrker den kommunale opgaveløsning og skaber sammenhæng på tværs af sektorer. Det sker med borgeren i centrum og på et åbent marked.

# Strategiske mål for rammearkitekturen

1. **SUBSTANS:** Rammearkitekturen tager afsæt i en solid forståelse for forretning og lovgrundlag, er simpel og overskuelig og har den nødvendige dybde og kvalitet på relevante forretningsområder
2. **SAMMENHÆNG:** Borgere, virksomheder og medarbejdere oplever sammenhæng i de kommunale processer og på tværs af den offentlige og private sektor
3. **UDBREDELSE:** Rammearkitekturen er attraktiv og tilgængelig for alle og anvendes af kommunerne
4. **EFFEKTIVITET:** Kommunerne oplever højere effektivitet gennem værdiskabende og helhedsorienterede løsninger
5. **SIKKERHED:** Rammearkitekturen understøtter, at informationssikkerhed designes ind fra start, så borgere, virksomheder og medarbejdere har tillid til den digitale opgaveløsning
6. **KONKURRENCE:** Der er øget aktivitet på et åbent marked, hvor en 'klar spilleplade' og efterspørgsel efter innovative løsninger, giver flere leverandører, som tør investere.
7. **ANSKAFFELSE:** Rammearkitekturen gør det nemmere at gennemføre anskaffelsesprocesser, hvor de nødvendige rammearkitekturkrav anvendes og komponenter genbruges
8. **SAMARBEJDE:** Kommuner og leverandører har et bredt samarbejde om realisering af rammearkitekturen gennem deling af nye idéer, viden og komponenter

## Borgeren oplever

- **Brugervenlighed gennem hele brugerrejsen**
- **Sammenhængende processer på tværs af sektorer i forskellige livssituationer**
- **En proaktiv offentlig sektor med automatisk råd og vejledning**
- **Data genbruges på tværs af det offentlige og private**
- **Der bliver passet på mine data – og jeg bestemmer, hvem der må bruge dem**
- **Gennemsigtighed med mulighed for samskabelse omkring min sag**
- **Effektiv og automatiseret forvaltning med no-touch services**

# #1 Borger

## - fremtidsfortælling

*”Som borger oplever jeg en sammenhængende offentlig sektor, som leverer en hurtig og effektiv digital service på de platforme, hvor jeg er. Jeg føler i højere grad end tidligere, at lovgivning, regler og procedurer sætter mig i centrum. Det offentlige er gået fra at være reaktiv til at være proaktiv. Når jeg står i en særlig livssituation, får jeg automatisk information, råd og vejledning fra min kommune, så jeg ikke behøver at kontakte kommunen unødigt. Det hjælper, når jeg skal huske noget eller bare har behov for et puf i den rigtige retning. Det handler ikke længere om det offentlige, men om mig og mine behov. Jeg oplever også, at flere ting sker af sig selv i dag, fx at jeg automatisk modtager nye ydelser, som jeg ikke har søgt om. En af de ting, der er vigtige for mig er, at jeg kan løse mine ærinder med det offentlige, når det passer mig. Men også, at jeg kan få hjælp, når der er noget, der driller. Det er der god mulighed for i dag. Samtidig gør det mig tryk, at jeg har indflydelse på, og kan følge med i min sag. Det er også rart at se, at de digitale selvbetjeningsløsninger i det offentlige efterhånden er lige så nemme at anvende som min netbank – og at de har fundet ud af at genbruge den viden de allerede har om mig i det offentlige eller fra min bank og mit boligselskab, når jeg skal indberette noget digitalt. Det gør altså det hele lidt nemmere.”*

Anne, 35 år.

## Medarbejderen oplever

- **Smarte integrerede systemer, hvor informationer kun indtastes én gang**
- **'Fuldfede' løsninger med overblik over borgerens forløb, sager og korrespondance på tværs**
- **Nemt at logge på systemer (SSO)**
- **Tydeligt hvad man må dele gennem guides**
- **Data sikrer kvalitet og effektivitet i sagsbehandling og service**
- **Systemerne tilpasser sig i takt med organisatoriske behov, ændringer i lovgivning og nationale strategier**
- **Borgerne giver udtryk for nemme forløb, hvor de føler sig involveret**
- **Det trivielle arbejde er automatiseret**
- **Driftssikre systemer med høje oppetider**

## #2 Medarbejder

### - fremtidsfortælling

*”Som medarbejder oplever jeg en større faglig tilfredsstillelse i hverdagen, når jeg bruger vores nye smarte it-systemer. Systemerne er driftssikre, vi oplever ingen nedbrud og så er vi sluppet for at have mange forskellige login-procedurer. Jeg bruger ikke tid på genindtastning af information og kontrol af oplysninger, som allerede er givet til en sag – det gælder også, når informationerne kommer fra borgeren eller en anden myndighed. Mange af de trivielle administrative arbejdsgange er også blevet automatiseret. Jeg oplever i højere grad, at systemerne hjælper mig med at skabe et godt overblik over mine opgaver og sager, og giver mig netop de informationer jeg har brug for, når jeg skal træffe en afgørelse. Det sker ofte i en samskabende proces med borgeren, hvor vi begge har adgang til sagen. Det betyder, at jeg kan fokusere på det, jeg er uddannet til og brænder for. Jeg føler faktisk også, at det er med til at gøre en forskel for de borgere, som jeg har kontakt med i min hverdag. Samtidig er det blevet mere trygt at bruge de digitale løsninger, fx kan jeg nu se i mit fagsystem, hvilke data jeg må dele med andre. Når der kommer ny lovgivning, går der ikke længe, før systemet er tilrettet, og når vi selv får en god ide til forbedringer, har vi også mulighed for at få det implementeret hurtigt. Når vi oplever, at der faktisk sker noget, når vi får en god idé, så bliver vi også mere engagerede i at optimere vores arbejdsgange.”*

Niels, 39 år. Sagsbehandler på beskæftigelsesområdet.



## Fagchefen oplever

- Et tættere samarbejde med it
- Bedre sammenhæng mellem løsninger på tværs af sektor
- Smarte, mere sammenhængende og effektive løsninger der understøtter medarbejdernes opgavevaretagelse
- Værdiskabende, sikre og driftssikre løsninger
- Nemt at skifte til nye systemer og leverandører
- Let at overskue og transformere forretningsprocesser i både lille og stor skala
- Datagrundlag der understøtter behov for lettilgængelig ledelsesinformation

## #3 Fagchef

### - fremtidsfortælling

*”Som fagchef kan jeg godt mærke, at vores borgere stiller større krav til vores koordineringsevne og digitale formåen i kommunen. Vi er efterhånden også blevet borgerens lokale indgang til det offentliges sundhedsydelser, så det er måske ikke så underligt. Heldigvis har jeg oplevet en positiv udvikling gennem de seneste par år. Vi har et rigtig godt samarbejde med vores centrale indkøbs- og digitaliseringsenhed omkring anskaffelsesforretninger. Og vores systemer, der er blevet intelligente og fuldfede, hænger generelt bedre sammen i dag end før – både internt i kommunen men også ift. sundhedssektoren bredt set. Sidste år skiftede vi omsorgssystem og i den forbindelse også leverandør. Kommunen sparede en del penge på øvelsen og det gik faktisk overraskende smertefrit at komme i luften med det nye system, som understøtter lovgivningen på området og giver ledelsen det ønskede overblik. I dag har vi et driftssikkert og fleksibelt system, som er modulopbygget og giver os mulighed for at konfigurere efter vores lokale behov. Det betyder, at vi har nemmere ved at tilpasse vores forretningsprocesser, når der opstår nye behov hos os.*

Lisbeth, 57 år. Fagchef på sundhedsområdet.

## It-enheden oplever

- **Kompetenceløft i både it og forretning muliggør arkitekturstyring- og udvikling gennem et tæt samarbejde**
- **Transparent og åbent marked, hvor konkurrencen fungerer**
- **Nemt at gennemføre anskaffelsesprocesser, hvor rammearkitektur overholdes**
- **Økonomimodel gør det muligt at investere langsigtet i rammearkitektur**
- **At der er nemt at kommunikere rammearkitekturen til forretningen**
- **At forretningen efterspørger den attraktive rammearkitektur**

## #4 It-enhed

### - fremtidsfortælling

*”Som It- og digitaliseringschef har jeg oplevet en enorm omvæltning i hele den måde vi tænker it på i det kommunale. Vi står i en ny flerleverandør-virkelighed, som stiller store krav til vores evner inden for udbud, arkitekturstyring, serviceintegration mv. Heldigvis har vi været tidligt ude med et kompetenceløft til it-arkitekturfunktionen og de involverede fagområder her i kommunen. Det gør, at vi står rigtig stærkt med direktionens opbakning til langsigtede investeringer. Og så efterspørger fagområderne selv løsninger, som opfylder rammearkitekturen og genbruger komponenter på tværs af fagskel og sektorer. Det er naturligvis noget vi samarbejder tæt med fagområderne omkring, hvor vi også bruger en del energi på at formidle de muligheder og gevinster, som ligger i rammearkitekturen. Her har KL og KOMBIT heldigvis banet vejen for os. En af de ting, som gør hverdagen nemmere og sparer os for en del ressourcer, er de redskaber som KL og KOMBIT tilbyder til gennemførelse af udbud. Vi bruger eksempelvis kravbanken, hver gang vi gennemfører en større it-anskaffelse. Et andet forhold, som har ændret sig, er gennemsigtigheden og den øgede konkurrence på markedet. Vi oplever jævnligt nye leverandører, som byder ind med nye innovative løsninger. Det skete altså ikke i samme grad tidligere.”*

Stine, 49 år. It- og digitaliseringschef

## Leverandøren oplever

- Tydeligt hvad det offentlige udbyder i fællesskab
- Standarder er cementeret
- Ensartethed i non-funktionelle krav på tværs af udbud
- Større fokus på behov end på krav
- Fri adgang til data
- Indkøbere er modne, bidrager til innovation og agerer som langsigtede sparringspartnere
- Der udbydes flere små systemer og der er plads til forskellighed i leverandørmarkedet
- Fyldestgørende og lettilgængelig dokumentation bidrager til at gøre det nemt for små leverandører at byde ind

## #5 Leverandøren

### - fremtidsfortælling

*”Som direktør i et mindre it-firma, har jeg tidligere efterlyst en større tydelighed omkring den spilleplade vi agerer på som leverandører i det kommunale marked. Det er nemlig afgørende for, hvad vi satser vores udviklings- og innovationskræfter på. Derfor er vi superglade for, at der nu er kommet en større transparens omkring planer for fælleskommunale udbud osv. Generelt synes vi, at kommunerne er blevet mere modne i deres tilgang til markedet. Det betyder bl.a., at de er blevet bedre til at nedbryde it-projekterne i nogle mindre klumper. Det giver plads til både de store og de små specialiserede leverandører i markedet. Vi oplever også, at kommunerne er kommet langt med standardiseringsindsatsen, samt at det i stigende grad er internationale standarder, de peger på. Det hiver en stor del af omkostningerne og risikoen ud af vores projekter. Samtidig genbruger kommunerne non-funktionelle standardkrav på tværs og stiller kun de nødvendige krav. Det betyder, at vi kan være med i konkurrencen og kan fokusere på at differentiere os der, hvor vi kan gøre en forretningsmæssig forskel. Vi har også oplevet, at kommunerne i stigende grad stiller krav om brug af åbne data og genbrugelige fælleskomponenter. Det tager vi som en positiv udfordring, og det bliver jo som oftest en win-win situation for alle parter, når vi får det hele til at spille.”*

Kristian, 35 år. Direktør i et it-firma