|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opgavepakke 5: Kontaktstruktur |  | Januar 2021  Center for Infrastrukturudvikling  J.nr. |
|  |  |

1. Baggrund

Det nye Digital Post er under udvikling og går i luften i november 2021. Som myndighed har I overordnet to opgaver. Den ene handler om at vurdere, hvordan de nye muligheder i løsningen kan optimere jeres forvaltning og brugeroplevelsen hos modtagerne af jeres post. Den anden er en teknisk omstillingsopgave, der handler om at omstille jeres systemer til at kunne sende og modtage digital post i den nye løsning.

I den nye Digital Post-løsning erstatter *kontaktstrukturen* det nuværende kontakthierarki, som skal målrette borgeres, virksomheders og myndigheders kommunikation med offentlige myndigheder. Med kontaktstrukturen kan myndighederne lettere håndtere og fordele posten, når den lander i deres modtagersystemer.

Kontaktstukturen opsættes i Administrativ Adgang, og består af *kontaktpunkter*, som I kan udstille for borgere, virksomheder og andre myndigheder, der ønsker at kontakte jer. Hvert kontaktpunkt tilknyttes et modtagersystem, hvorfor digital post fra jeres brugere lander i det modtagersystem, som det valgte kontaktpunkt har tilknyttet.

Denne opgavepakke har til formål at understøtte jeres arbejde med at designe og klargøre en kontaktstruktur. Kontaktstrukturen er en forudsætning for, at I kan modtage digital post til go live i november 2021.

**Gevinster**

Digitaliseringsstyrelsen anbefaler, at I bruger tid på klargøringen af omlægning til kontaktstruktur, da der er gevinster at høste på en gennemarbejdet kontaktstruktur, fx:

*Lettere at rette henvendelse til et specifikt område i en myndighed:*Det kan gøres lettere og mere brugervenligt for borgere og virksomheder at finde frem til rette kontaktpunkt, og dermed sikre, at posten lander direkte hos rette part. Det kan gøres ved lave en emnebaseret kontaktstruktur og ved at designe hvert kontaktpunkt med meningsgivende navne, eksterne beskrivelser, søgeord etc. Fx er den eksterne beskrivelse værdifuld, når en bruger skal vælge et kontaktpunkt i sin henvendelse.

*Lettere at fordele posten internt i den enkelte myndighed:*Ved at gøre det lettere for borgere og virksomheder at rette henvendelse til rette part i den enkelte myndighed, kan I samtidig forvente en mere effektiv fordeling af indgående post. Endvidere kan I anvende kontaktpunkter i opmærkningen af jeres breve med MeMo, hvorved en evt. besvarelse vil målrette sig kontaktpunktet.

*Lettere at kommunikere myndighederne imellem:*Den enkelte myndigheds kontaktstruktur udstilles i brugergrænsefladen *Skriv til Det Offentlige* og gøres ligeledes tilgængelig som en service for de myndigheder og virksomheder, som afsender fra egne systemer. På den måde bliver det lettere for myndigheder at kommunikere med hinanden via kontaktstrukturen.

Når myndigheder sender digital post via MeMo til en anden myndighed, angives et kontaktpunkt afhængigt af om den modtagende myndighed skal modtage posten som myndighed (myndighedspost) eller virksomhed (virksomhedspost). Er det myndighedspost, skal den afsendende myndighed angive et kontaktpunkt i opmærkningen med Memo. Er det virksomhedspost, kan den afsendende myndighed undlade at angive et kontaktpunkt, da posten derved adresseres til myndighedens CVR-nummer.

**Overgangen fra kontakthierarki til kontaktstruktur**

Digitaliseringsstyrelsen laver en *automatisk 1:1 konvertering* af jeres nuværende kontakthierarki til kontaktstruktur i Administrativ Adgang.

Det forventes, at der laves en indledningsvis prøve-konvertering i starten af 2021, og den endelige konvertering foretages ca. 3 måneder før go-live i november 2021. Alle ændringer foretaget i jeres kontakthierarki inden medio august 2021 vil komme med, når den endelige 1:1 konvertering gennemføres. Herefter vil ændringer foretaget i jeres kontakthierarki ikke konverteres til jeres kontaktstrukturen. I vil blive informeret nærmere om prøvekonverteringen.

Forud for den indledningsvise konvertering vil der foreligge en Excel-skabelon på opbygningen af kontaktstrukturen, som den ser ud, når den eksporteres fra Administrativ Adgang. Skabelonen kan I bruge, hvis I ønsker at indlede arbejdet med opsætningen af jeres kontaktstruktur i Administrativ Adgang inden den indledningsvise 1:1 konvertering gennemføres og/eller hvis I ønsker at re-designe strukturen.

Kontaktstruktur-skabelonen (bilag 4) og den eksporterede kontaktstruktur fra Administrativ Adgang, vil begge indeholde kolonner dedikeret til at oversætte postkasser i kontakthierarkiet til kontaktpunkter i kontaktstrukturen i overgangsperioden. Dvs. felter, som *mapper* jeres nuværende kontakthierarki og oversætter det til jeres ønskede kontaktstruktur. Den nye kontaktstruktur præsenterer en lang række nye felter til hvert kontaktpunkt, der gør, at I kan berige jeres tabel med yderligere brugbare informationer om hvert kontaktpunkt, som I ønsker fremadrettet, fx søgeord, sigende eksterne beskrivelse og mange flere.

# Krav ifm. overgangen til Kontaktstruktur

**Krav ifm. omstillingen til og opsætningen af kontaktstruktur**

Ved go-live i november 2021, skal alle myndigheder overholde følgende krav:

* Der skal minimum være ét synligt kontaktpunkt, *hvis* I som myndighed skal kunne kontaktes. Har I ikke mindst ét synligt kontaktpunkt, udstilles I ikke via visningsklienterne, og I kan ikke modtage digital post fra borgere og virksomheder.
* Hvert kontaktpunkt skal have tilknyttet et modtagersystem. Flere kontaktpunkter kan godt have tilknyttet samme modtagersystem.
* Hvert modtagersystem skal ligeledes være tilknyttet mindst ét kontaktpunkt. Det gælder dog ikke for default-systemer og systemer opsat til CVR-post, hvis disse er opsat som separate modtagersystemer.
* Det anbefales, at I forud for go-live håndterer gammel post på Virk.dk. Det indebærer at få ryddet op i gammel post, og kan foregå på to måder: 1) Hent posten ned I jeres egne systemer eller 2) slet al post på Virk.dk.   
    
  Når I tilslutter et modtagersystem, vil I få en pop-up meddelelse, om hvorvidt gammel post på Virk.dk skal flyttes til egne systemer. Fravælges dette, modtager I al gammel post, når I tilslutter et modtagersystem til den nye løsning.
* Jeres kontaktstruktur skal være opsat i Administrativ Adgang. Hertil er en række krav, som er beskrevet nærmere i afsnittet *Krav ifm. opsætning af kontaktstruktur i Administrativ Adgang, -* og i øvrigt behandles nærmere i Opgavepakke 7 Opsætning og tilslutning.

Når Digitaliseringsstyrelsen har gennemført 1:1 konverteringen af jeres kontakthierarki, er det vigtigt, at I forholder jer til den nye kontaktstruktur.

I skal som minimum:

* Verificere den konverterede kontaktstruktur enten direkte i Administrativ Adgang eller ved at eksportere kontaktstrukturen til Excel. Overvejelser I skal gøre jer inkluderer:
  + Er kontaktstrukturen opsat korrekt i Administrativ Adgang?
  + Hvilke tilpasninger skal der foretages?
  + Er alle kontaktpunkter tilsluttet et modtagersystem?

I kan til enhver tid efter konverteringen eksportere kontaktstrukturen fra Administrativ Adgang til Excel. I kan tilpasse, ændre eller tilføje i det eksporterede Excel-ark og importere arket til Administrativ Adgang, som herved vil overskrive/opdatere jeres kontaktstruktur. Husk altid at kontrollere, at kontaktstrukturen er importeret som forventet.  
 **Opfyldelse af minimumskrav og evt. ibrugtagning af nye muligheder**

Arbejdet med at lave en indledningsvis afdækning af nuværende kontakthierarki og beslutning om scope omfanget og omstillingen til den nye kontaktstruktur kan inddeles i to overordnet processer, hvor myndighederne enten:

1. Opfylder minimumskrav. Fokus er udelukkende på at få nuværende kontakthierarki konverteret til kontaktstruktur.
2. Opfylder minimumskrav og arbejder med analyse af jeres kontakthierarki og herunder postkasser. Arbejdet indebærer oprydning i postkasser, overvejelser omkring kontaktstrategi, anvendelse af sprog- og designprincipper samt udarbejdelse af og evt. re-design kontaktstrukturen.

Opgavepakken er designet så den rummer begge processer. Afhængigt af den enkelte myndighed/virksomhed kan der være forskellige behov ifm. omstillingen til kontaktstruktur, som har indflydelse på den proces, der vælges. Det er den klare anbefaling fra Digitaliseringsstyren, at myndighederne – især myndigheder, der modtager meget digital post fra borgere og virksomheder – analyserer og rydder op i deres kontakthierarki i forbindelse med omstillingen til kontaktstruktur.

Den nye kontaktstruktur åbner op for nye funktioner, der kan være til stor gavn for både borgere og virksomheder, der henvender sig til en myndighed, og for myndighederne selv ift. modtagelse og fordeling af deres digitale post. Heri ligger også en optimering af arbejdsprocessen relateret til modtagelse af post i myndighedens egenskab af at være en myndighed.

# Proces og aktiviteter

Læs bilag 1 (Bilag 1\_Opgavepakke 5\_Kontaktstruktur). I bilaget introduceres og forklares materialer og værktøjer, der vil være anvendelige i opgaven med at klargøre jeres kontaktstruktur. Se i øvrigt oversigten over vedlagte materialer og værktøjer i afsnit 6.

**Afhængigheder til andre opgavepakker**

Opgavepakken har afhængigheder til andre opgavepakker (se figur 1).

* Opgavepakke 2 Potentiale og opmærkning med MeMo
* Opgavepakke 7 Opsætning og tilslutning



Figur 1. Opgavepakkens procesguide og afhængigheder til andre opgavepakker

Der er udarbejdet en procesguide for arbejdet med opgavepakke 5 (se bilag 2). Procesguidens trin og afhængigheder til andre opgavepakker præsenteres nedenfor:

**Trin 1: Afdækning af nuværende kontakthierarki (AS IS)**

**Trin 2: Analyse af kontakthierarki**

Afhængighed til opgavepakke 2 Potentiale og opmærkning med MeMo:

* Der vil forventeligt være iterationer mellem den forretningsmæssige analyse af behov og muligheder med MeMo og analysen af kontakthierarkiet.

**Trin 3: Design af kontaktstruktur (TO BE) og fremtidig governance**

Afhængighed til opgavepakke 2 Potentiale og opmærkning med MeMo:

* Der vil forventeligt være overlap mellem opmærkning og re-design og design af den nye kontaktstruktur.

**Trin 4: Klargøring af kontaktstruktur til opsætning**

Afhængighed til opgavepakke 7 Opsætning og tilslutning:

* Fuldendelsen af trin 4 vil lede direkte til Opgavepakke 7, der omhandler selve opsætningen og tilslutningen af kontaktstrukturen i Administrativ Adgang.

I er altid velkomne til at kontakte Digitaliseringsstyrelsen ved spørgsmål eller tvivl om opgavepakken eller behov for sparring. I kan finde svar på hyppigt stillede spørgsmål om den nye Digital Post-løsning på hjemmesiden ([her](http://www.digst.dk/ngdp)), hvor der også er kontaktoplysninger. Såkaldte PLUS-brugere kan desuden sende beskeder til Digitaliseringsstyrelsen via DIO. Læs mere i vejledningen, som tilgås via fanen ’Hjælp’ i DIO.

# Forslag til involvering

# I arbejdet med jeres kontaktstruktur, kan der være behov for involvering af:

* Nuværende Digital Post administrator
* Myndighedens forskellige afdelinger/sagsområder/forretningsenheder
* Ledelsen
* Leverandører
* Slutbrugere (borgere, virksomheder, andre myndigheder)

# Deadlines og output

Ved go-live i november 2021 skal alle myndigheder kunne modtage post i det nye meddelelsesformat MeMo samt overholde øvrige minimumskrav til afsendelse af post. Til november 2023 skal jeres afsendersystemer være omlagt, så de understøtter afsendelse af post i MeMo-formatet.

Digitaliseringsstyrelsen laver en 1:1 konvertering af jeres nuværende kontakthierarki til kontaktstruktur i Administrativ Adgang. Det er forventningen, at der gennemføres en indledende prøve-konvertering i starten af 2021 og en endelig konvertering ca. 3 måneder før go-live.

I kan vælge at afvente en af de to konverteringer før I påbegynder arbejdet med jeres kontaktstruktur, men hvis I påtænker et større arbejde med at re-designe kontaktstrukturen, vil vi anbefale jer at opstarte processen tidligere. Snarest muligt gøres en skabelon til import/eksport inkl. oversættelsesfelter tilgængelig på DIO. Skabelonen kan I bruge til at klargøre kontaktstrukturen.

Vi efterstræber at designe skabelonen, så I siden hen kan importere den direkte i Administrativ Adgang og dermed overskrive den automatisk konverterede kontaktstruktur. Hvis dette viser sig umuligt, vil jeres arbejde med skabelonen dog ikke være spildt, og opgaven vil i stedet blot handle om at kopiere data fra skabelonen over i en anden excel-fil, som så kan importeres til Administrativ Adgang.

Endelig tilslutning til den nye løsning sker i månederne op til go-live i november 2021.

Forventet output fra arbejdet med denne opgavepakke er:

* Scope for arbejdet med at klargøre jeres kontaktstruktur er besluttet.
* Jeres nuværende kontakthierarki er analyseret med fokus på at identificere udfordringer og forbedringsmuligheder ift. optimering af brugervenlighed og postfordeling og sagsbehandling *(anbefalet).*
* Jeres nuværende kontakthierarki er re-designet og optimeringsmuligheder implementeret i den nye kontaktstruktur *(anbefalet).*
* Kontaktstrukturen er klargjort til endelig opsætning i Administrativ Adgang.

Der afholdes fælles opstartsmøder på tværs af sektorer, fx kommuner, stat og andre relevante opdelinger, hvor I bliver præsenteret for opgavepakkerne og sammenhænge mellem dem. På disse møder bliver I bl.a. præsenteret for inspiration fra piloter eller frontløbernes konkrete arbejde med opgavepakkerne. Derudover opfordrer Digitaliseringsstyrelsen desuden til, at I etablerer egne netværk og fora efter behov mhp. dybere erfaringsudveksling.

# Materiale og værktøjer

Grunddokument: Indeværende dokument.

Bilag 1: Opgavepakke 5 Kontaktstruktur. Indføring i opgaverne vedr. omlægning af kontakthierarki til kontaktstruktur. Bilaget præsenterer en række værktøjer og inspirationsmaterialer, som I er velkomne til at benytte:

* Mini-vejledning: Udtræk over nuværende postkasser
* Mini-vejledning: Postkassernes anvendelsesgrad
* Inspiration til workshopforløb om kontaktstruktur
  + Mini-drejebog til workshop 1 (Udfordringer og forbedringsmuligheder) og hjemmeopgave)
  + Mini-drejebog til workshop 2 (Design af kontaktstruktur)
* Case: Odense Kommune
* Inspiration: Sprog- og designprincipper for kontaktpunkter
* Inspiration: Kontaktstruktur – der er mange overvejelser
* Inspiration: Brugertest – kortsortering.

Bilag 2: Procesguide. Bilaget indeholder opgavepakkens procesguide og er vedlagt i to eksemplarer: ét i printklar PDF og ét i originalt filformat til brug for eventuelt lokal tilpasning hos de enkelte myndigheder.

Bilag 3: Vejledning til kontaktpunkter i Digital Post og MeMo.

Bilag 4: Skabelon til import/eksport inkl. oversættelsesfelter. Bilaget er under udarbejdelse og gøres tilgængelig i DIO snarest muligt.