

Plattform för framtidens e-tjänster

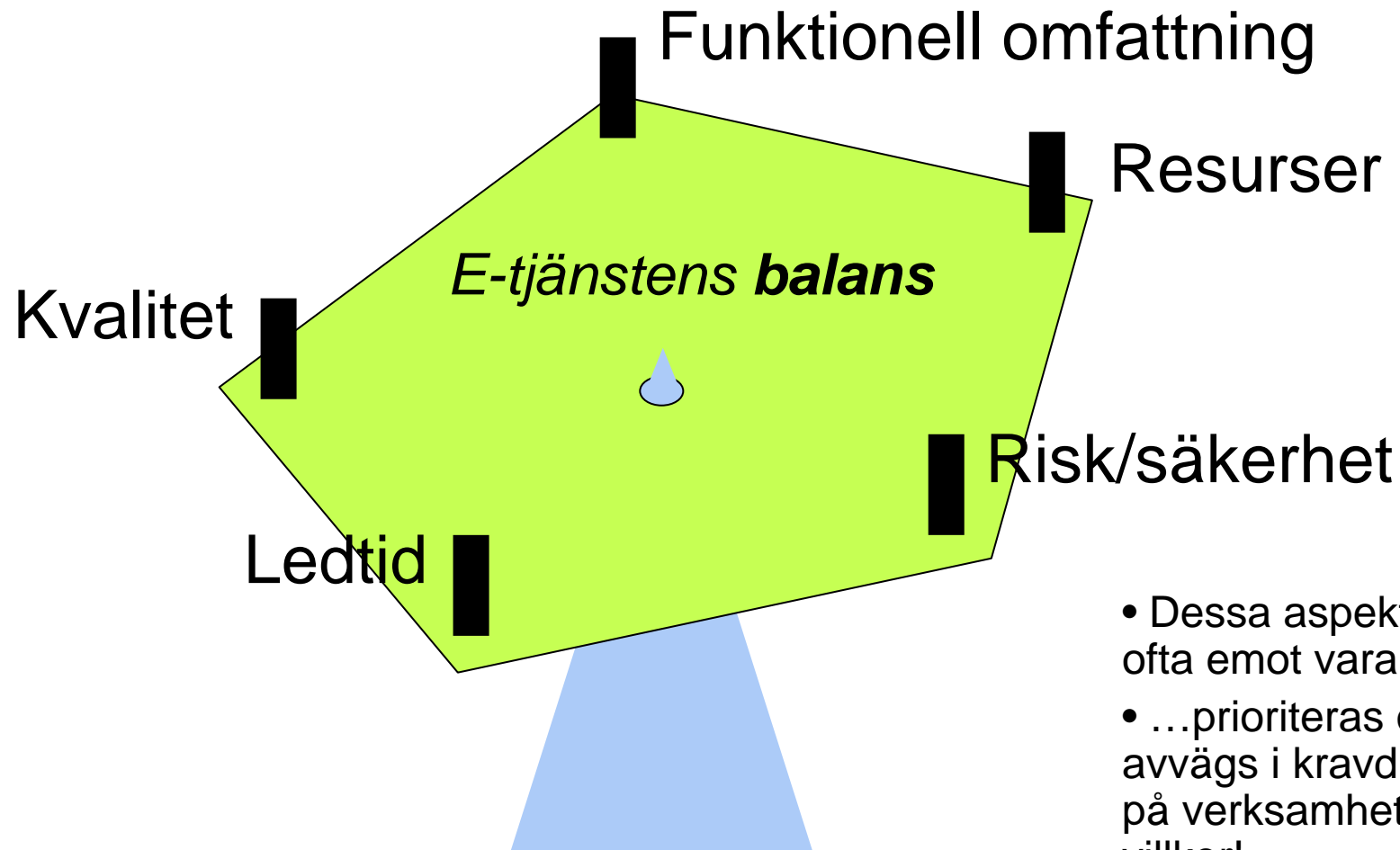
Kommitté Umeå 2005-05-11

Sven-Håkan Olsson
Definitivus

Varför?

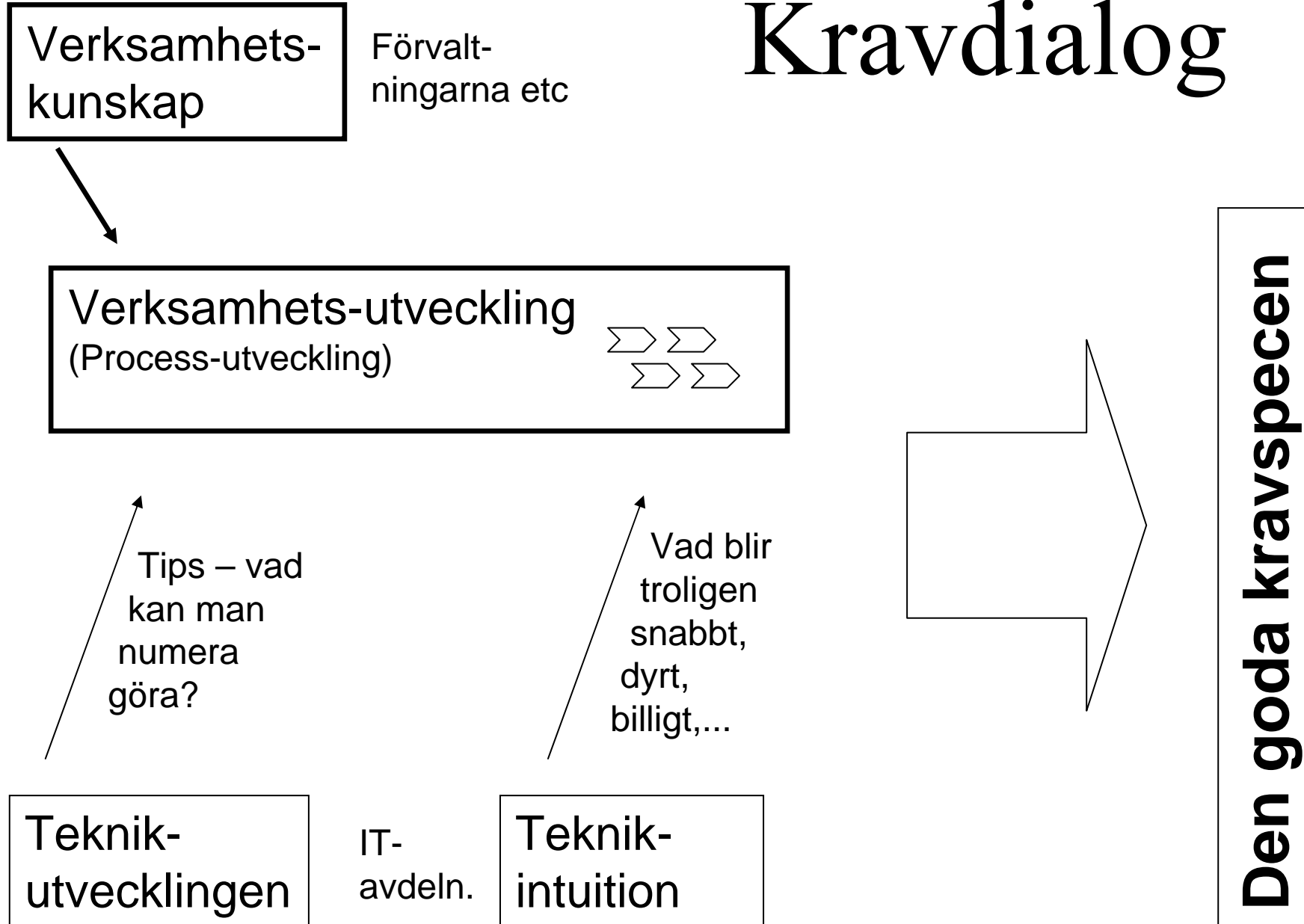
- E-tjänster ska stödja verksamhetsutveckling (med hjälp av IT) både för
 - förbättrad **medborgarservice**
 - och intern **effektivisering**.
- Eller om man så vill, direkt och indirekt medborgarnytta
- I denna presentation fokuserar jag på plattform för e-tjänsterna i sig (vanligast: webbtjänster för medborgare/företag etc)

Allt detta måste balanseras mot
varann i besluten – i stort sett inget är absolut



- Dessa aspekter står ofta emot varann
- ...prioriteras och avvägs i kravdialog, på verksamhetens villkor!

Kravdialog



Vad i all världen är en ”portal”?

- Idag tyvärr ett nernött begrepp
- Ofta betyder det:
 - Samlingswebb, huvudwebb
eller
 - Java-portal enligt specen JSR168...
- I denna presentation väljer jag att mena en webblösning sammansatt av olika, ev tekniskt disparata delar

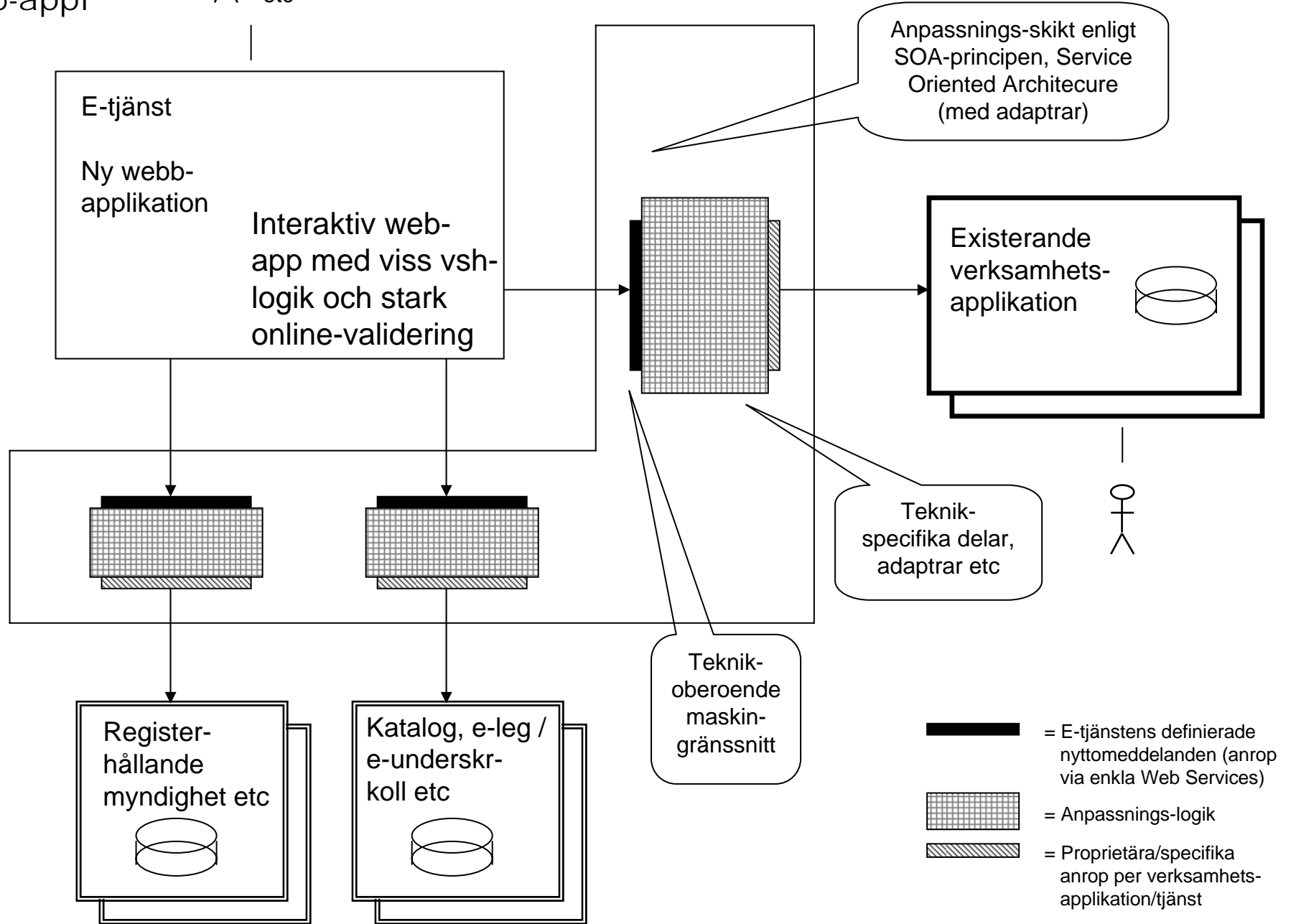
Några viktiga portal-utmaningar för e-tjänster

- Kunna koppla mot levande verksamhetsdata
- Få olika teknikplattformar att samverka
- Rimlig inloggningshantering, roller/rättigheter
- Eventuellt e-underskrift
- Samt det gamla vanliga: Administrerbar, säker, god publiceringshantering, WAI...

Interaktiv web-appl

Medborgare
Företag
etc

Sambruksplattformens Öppen Teknisk Plattform (ÖTP)



Datakvalitet vid källan

- Stor potential genom att ha datat rätt redan från början
- Den som är bäst på att rimlighetsbedöma siffror så det blir rätt är den som befinner sig i verksamheten, inte i någon servicefunktion någonstans
- Varje rättningssteg innebär totalt sett stor effektivitetsförlust
- Dessutom risk att lågkvalitativt data ”slinker igenom” så slutresultatet blir dåligt
- Presentation av strikt korrekta värdeförråd (t ex drop-down-listor) – vem ska översätta fritt inmatat ”Gymnasiet i Lidköping” eller ”De la Gardieskolan” till ”Lidköpings gymnasium” som det står i databasen...

Färskt data vid källan

- För att *kunna* ha stark validering och presentera valalternativ måste grunddata matas in omedelbart – inga buntar som matas in en gång i månaden
- **IT:** Lättanvända verktyg för att underhålla grunddata. Ofta direkt vid källan.
- **Ex:** Projektredovisning – projekt och aktiviteter måste finnas meddetsamma så att medarbetaren kan mata in tid direkt redan under första veckan i projektet

Blankett-arkiv

E-blankett

Webb-blankett

Interaktiv webb-applikation



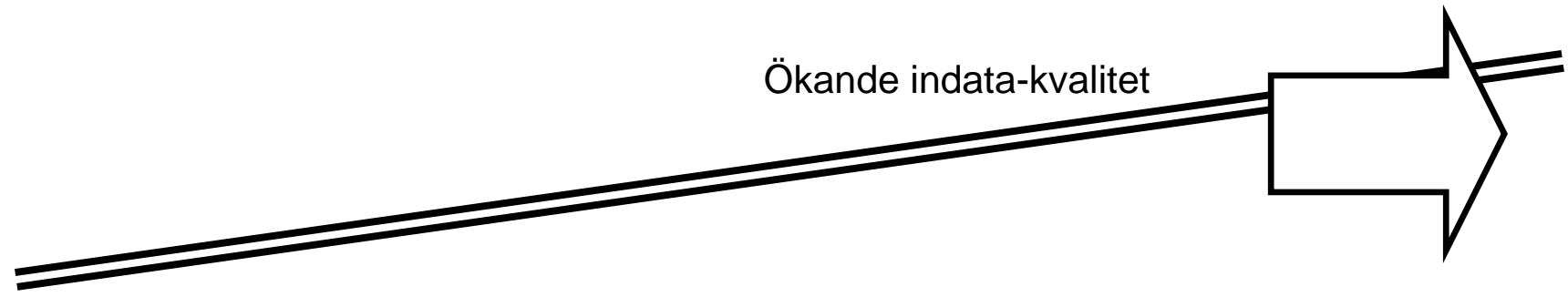
Endast blanketter för utskrift och ifyllnad med penna

Relativt snabbt och billigt att införa.
Ibland blankett-hotell.
Ofta verkligen dålig indata-validering, komplicerat ordna förifyllnad eller online-validering.
Ibland krångliga produkter som Acrobat.

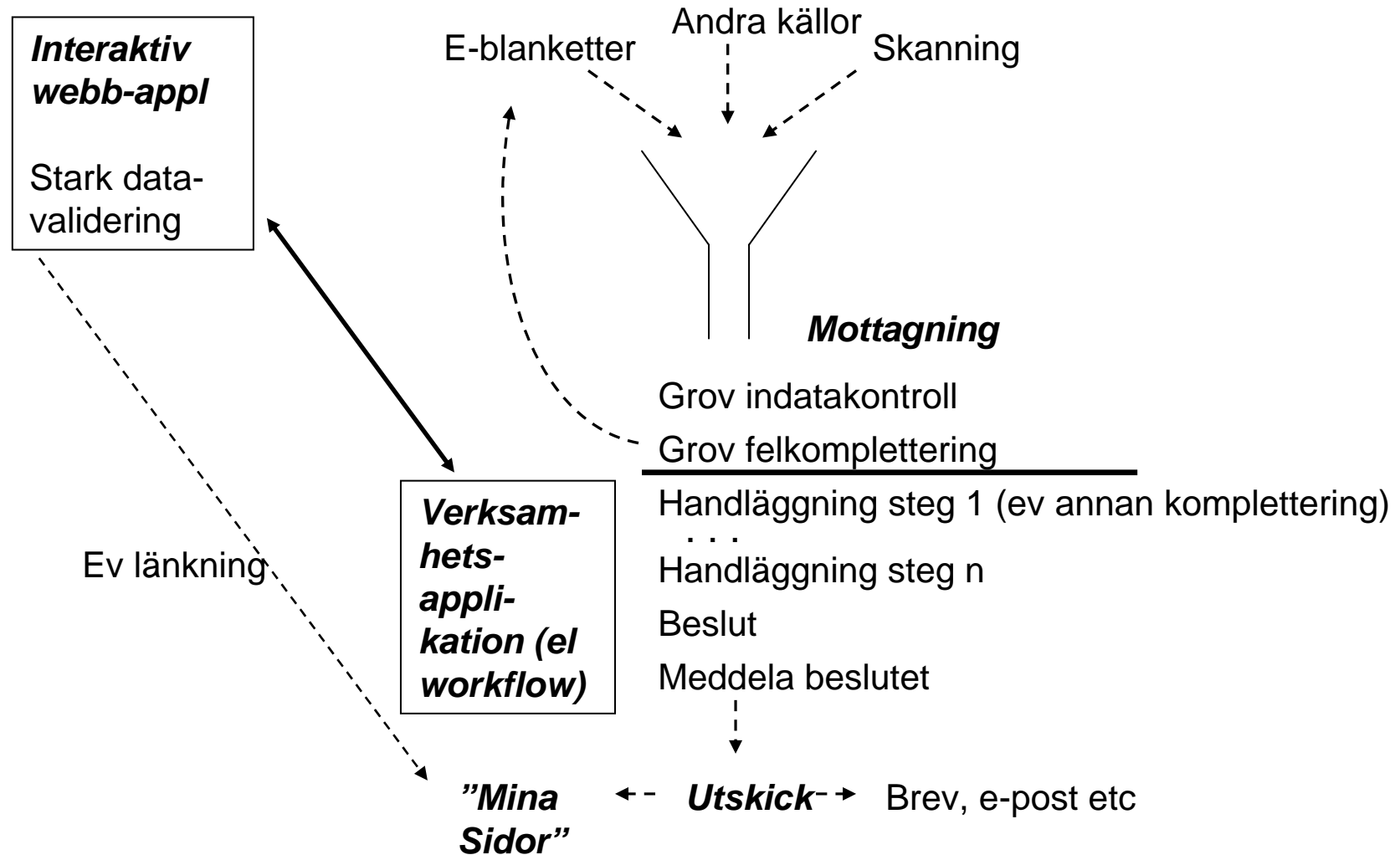
Viss likhet med e-blankett. Ofta tjänste-hotell.
Eventuell förifyllnad, eventuell bättre validering.
Inlåsing i verktyg.
Html istället för t ex Acrobat.

Kan ge tät koppling med verksamhets-applikation
Kan ge god användbarhet/ergonomi.
Html.
Kan ge högre införande-kostnad.
Dyrare förvaltning.

Ökande indata-kvalitet



Interaktiv webb-appl vs andra källor



Ärende eller ÄRENDE

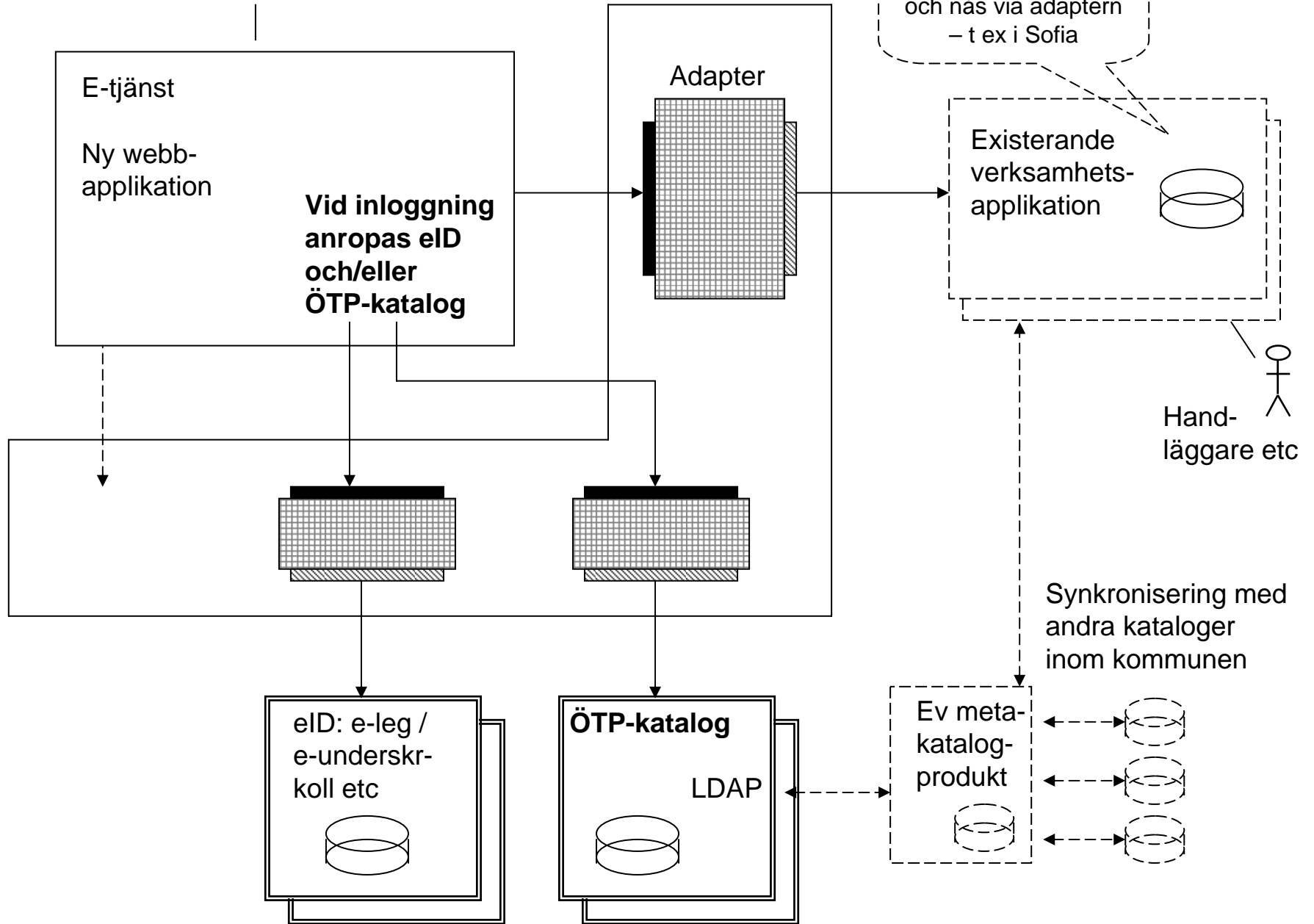
- Av slentrian kan man tro att alla e-tjänster måste handla om formella ÄRENDEN med allt vad därtill hör av diarium, lagregler, underskriftskrav, inloggningskrav mm
- Men många e-tjänster kan handla om nyttiga, enklare saker:
 - Föreningslokalsbokning
 - Dagisschemaändring
 - ...
- E-tjänsterna bör utformas med rätt ambitionsnivå!

Inloggning/katalog




- Hitta rimlig nivå idag
- Plattformarna kommer att röra på sej, investera inte för storvulet just nu
- Balansera nytta, säkerhet, kostnad, bekvämlighet mm
 - Se även utredning/metod för säkerhetsklassning på www.sambruk.se eller hos 24-timmarsdelegationen
- Ibland är eID rätt nivå, ibland räcker användarnamn/lösenord...
- Två stora problem idag:
 - Gemensam adm av katalog
 - Single-sign-on

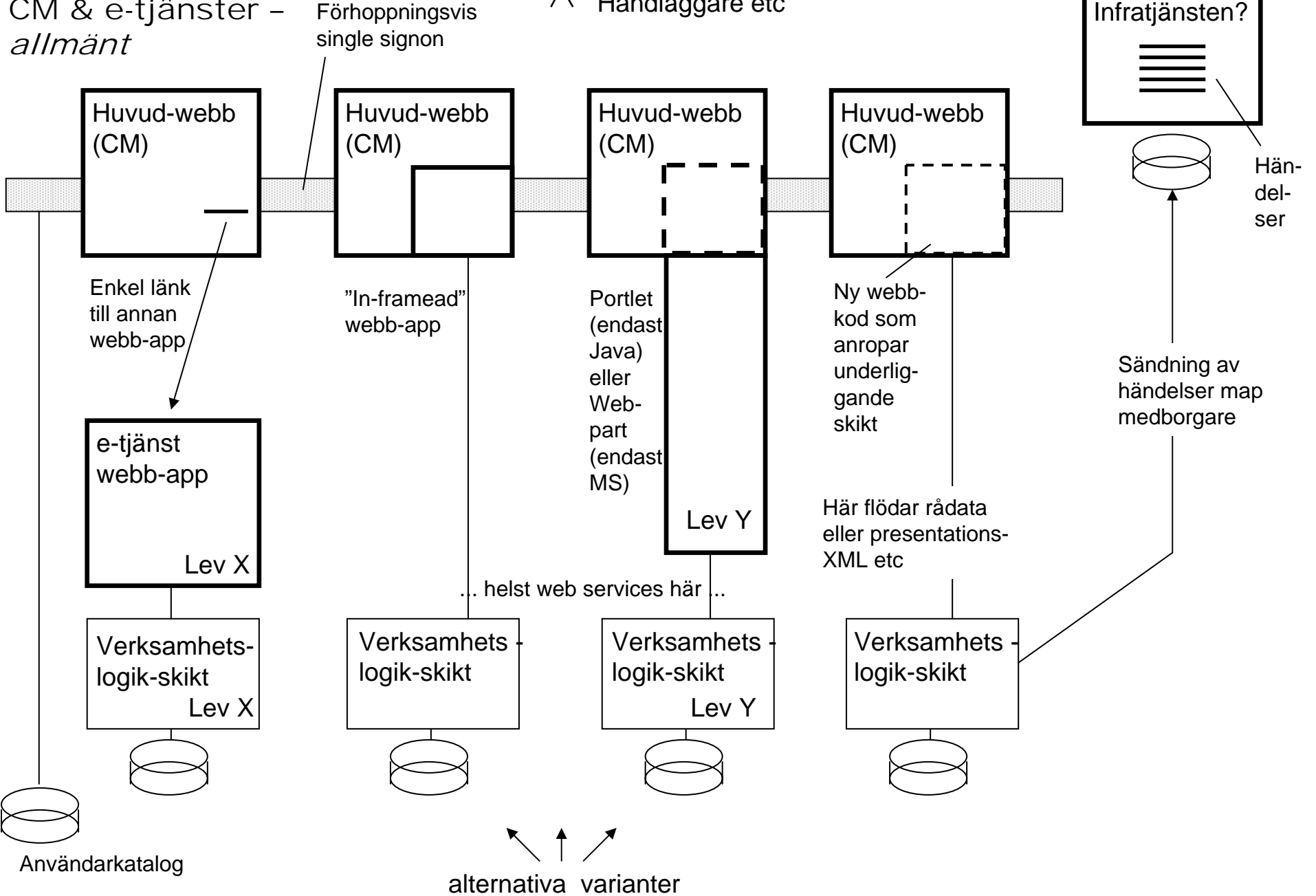
Inloggning/ katalog

Medborgare
Företag
Handläggare etc



Några *alternativ* för
 "yt-integration" med
 CM & e-tjänster –
allmänt

 Medborgare
 Företag
 Handläggare etc

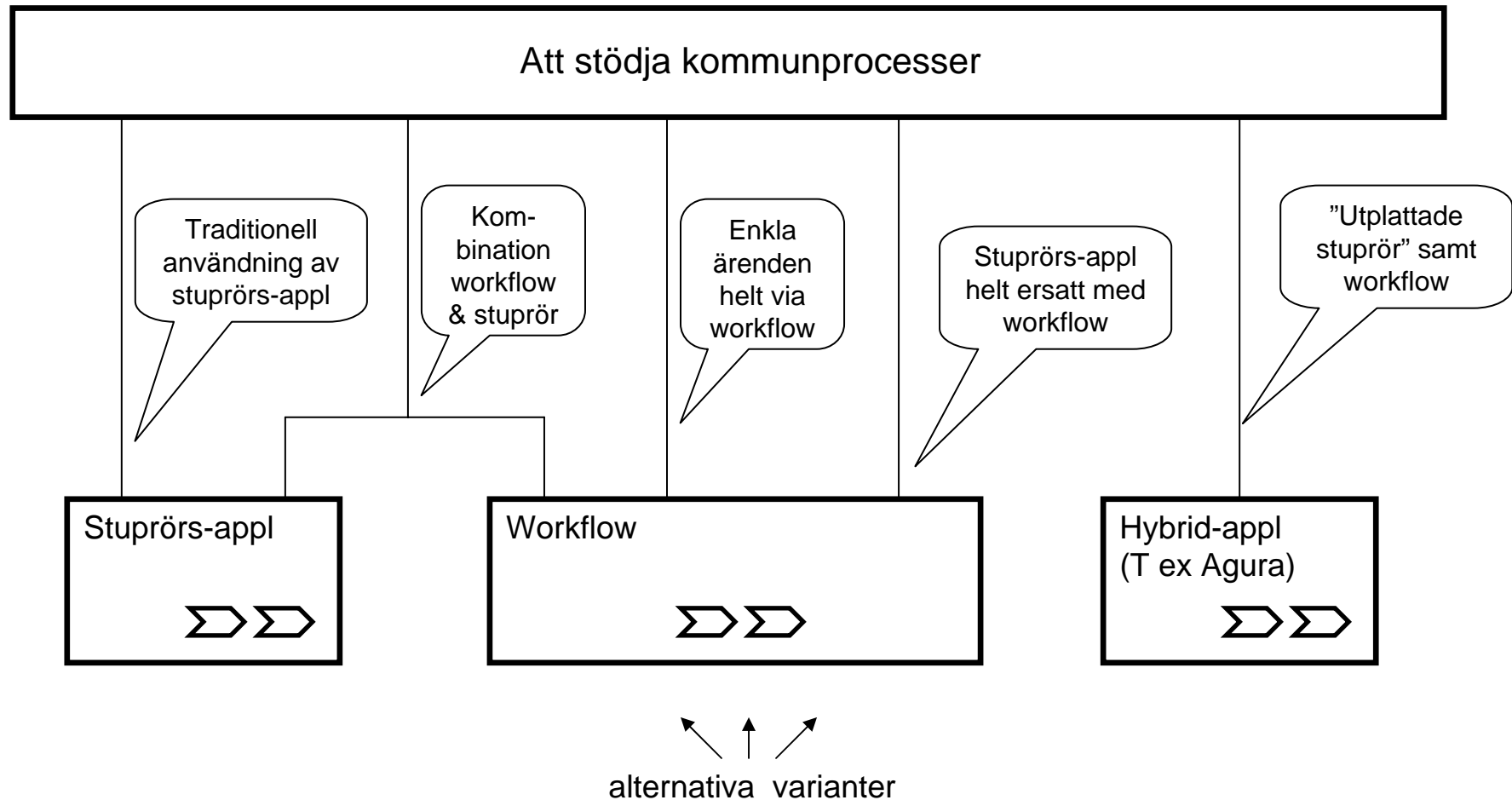
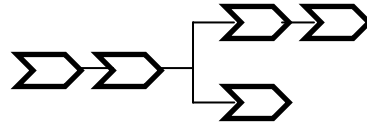


Ärendeflödeshantering – process-stöd – workflow

- De flesta av kommunernas ärendetyper (verksamhetsprocesser) kan beskrivas som ärendeflöden
- Workflow-system för att styra dessa processer (utgöra processtöd) skulle kunna ha stor potential

(I texten jämförs i stort sett begreppen ärendeflödeshantering, process-stöd och workflow – dvs EJ endast diarium.)

Konceptuellt om alternativt process-stöd



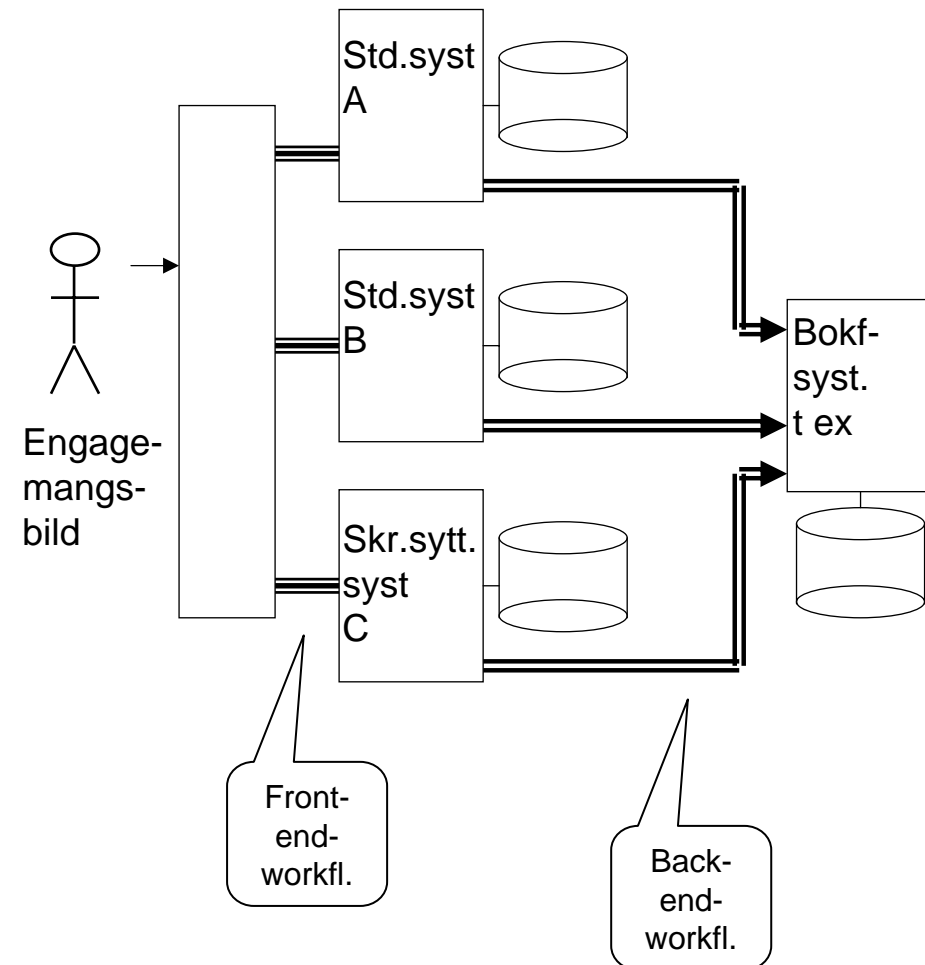
Vanliga workflow-typer

- T ex Engagemangsbild för en kunds alla ärenden hos organisationen – ”**front-end-workflow**”.

Traditionellt sett dokumenthantering och workflow **nära användaren** (s k human-machine)

- Eller integrerat e-inköp eller att förse bokföringen med info – ”**back-end-workflow**”.

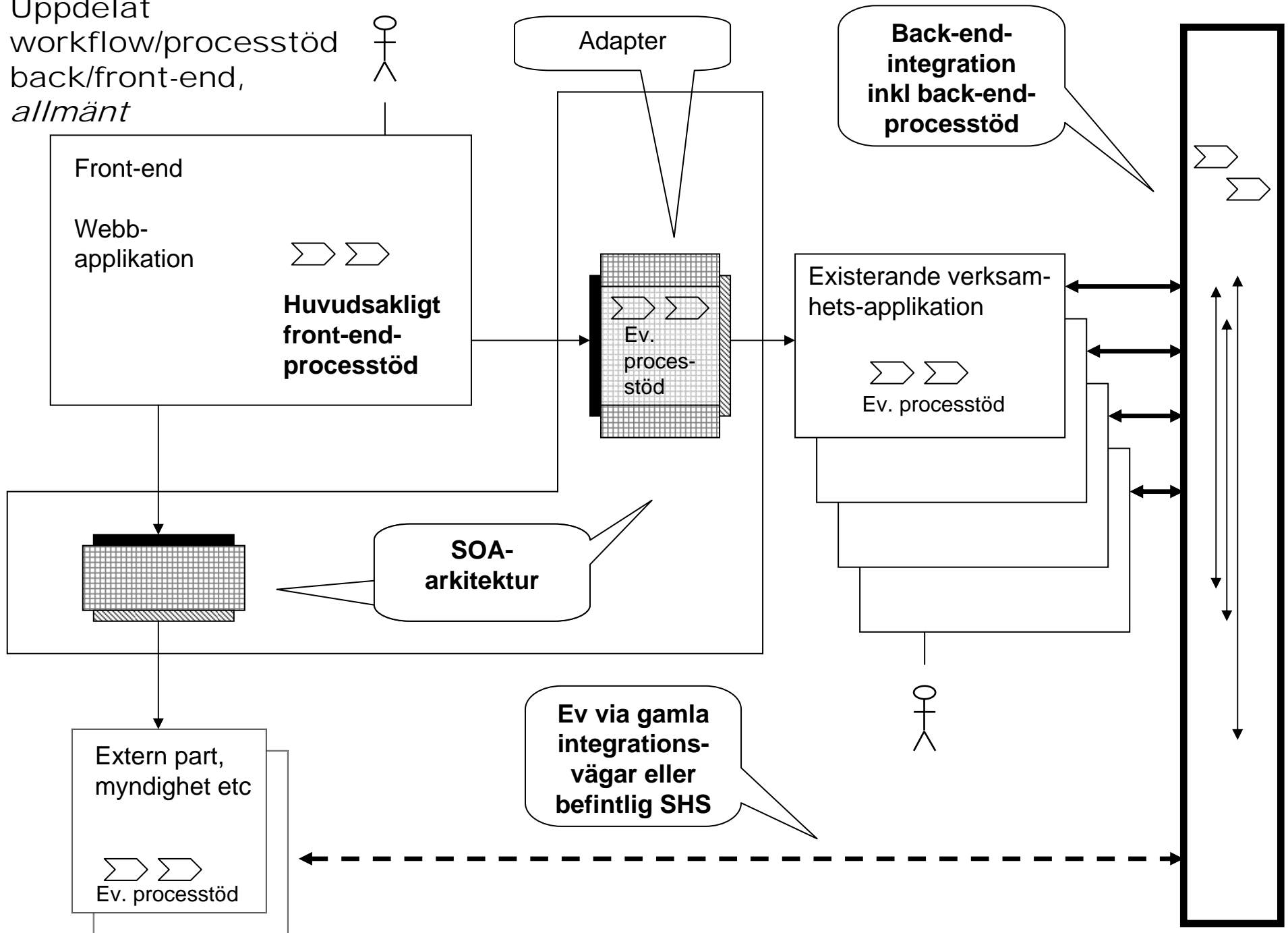
Traditionellt sett ofta ingående i det man kallat **EAI**, Enterprise Application Integration (s k machine-machine)



Front-end vs back-end

- Idag är dessa ofta två världar t ex:
 - W3D3, WM-Data LEX; **front-end**
 - Oracle Integration, MS BizTalk; **back-end**
- Få produkter verkar klara båda sakerna
- Hur man ska se på dokumenthantering i sig, värt en egen mäs

Uppdelat workflow/processtöd back/front-end, *allmänt*

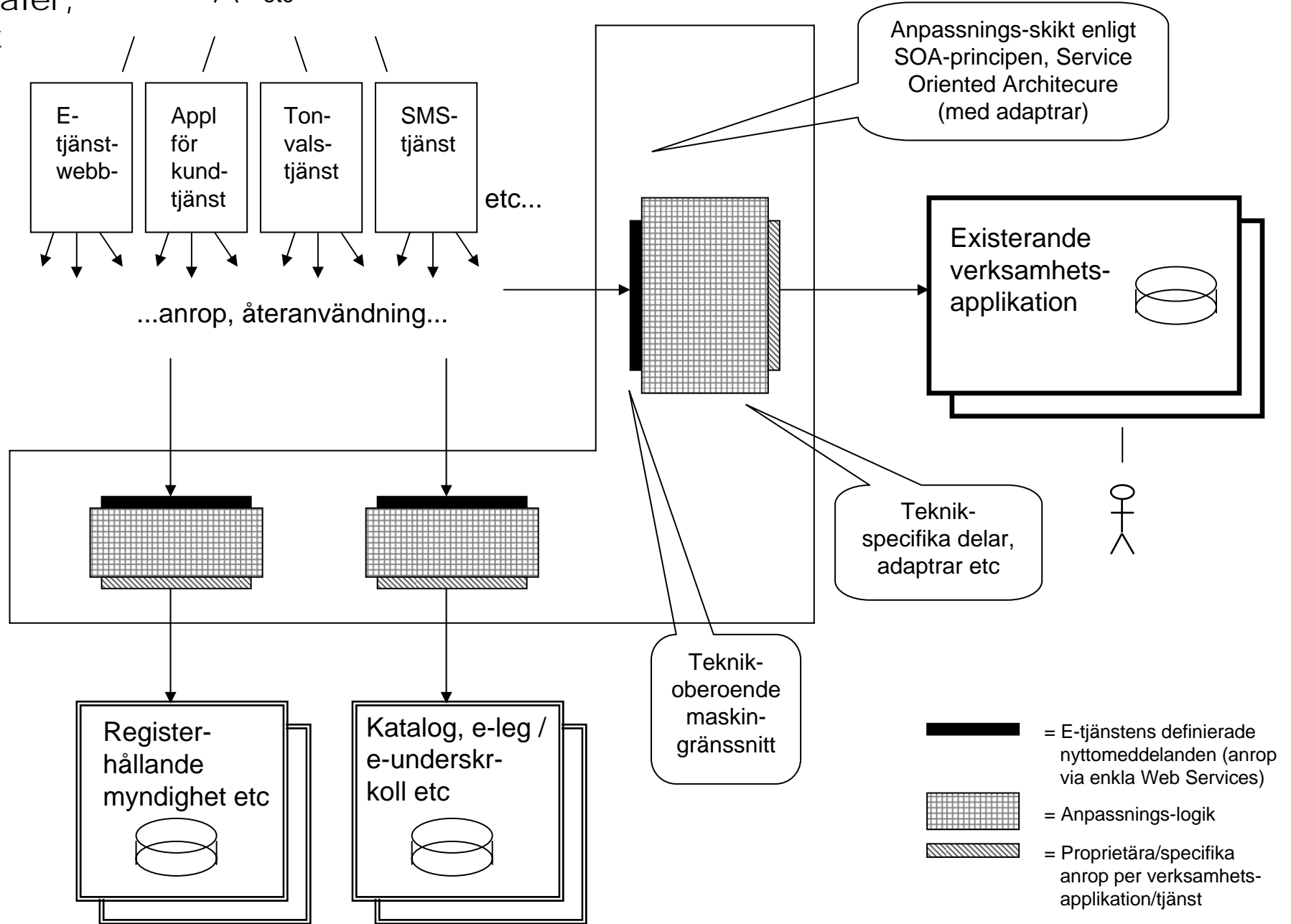


Integrationslösningar av olika slag

- Enklare filbaserade
(Decapus, olika ftp etc)
- EAI – Enterprise Application Integration
(MS BizTalk, WebMethods, Vitria, Tibco, IBM, BEA, Oracle etc)
 - Stora lösningar, kan bli dyra
 - Ofta back-office, ofta asynkront/batch
- SOA – Service Oriented Architecture
(nästan alla lev.)
 - Oftast Web Services
 - Ofta front-office, ofta online
 - Stor potential för interoperabilitet
 - Potential för att vara kostnadseffektiva
- SHS – mellanting. Specifikt för myndighetskommunikation men även generellt användbar.
- Metakataloger är också en slags specialiserade integrationslösningar...

Många
kanaler,
t ex

Medborgare
Företag
etc



D·E·F·I·N·I·T·I·V·U·S

Sven-Håkan Olsson

Definitivus AB

0708 – 84 01 34

sven-hakan.olsson@definitivus.se

www.definitivus.se