

Document type
Endelig rapport

Dato
30-12-2019

DIGITAL POST – STORE VIRKSOMHEDER RAPPORT



DIGITAL POST – STORE VIRKSOMHEDER RAPPORT

Project name **Digital Post / Virksomheder**

Document type **Rapport**

Version **1.0**

Date **30-12-2019**

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Introduktion	4
1.1	Resumé	4
1.2	Baggrund for analysen	5
1.3	Afgrænsninger	5
1.4	Ordliste	6
2.	Store virksomheders håndtering af Digital Post	7
2.1	Virksomhedernes generelle brug af Digital Post	7
2.2	Modeller for virksomhedernes samlede håndtering af Digital Post	8
2.3	Opkobling til Digital Post	8
2.4	Notifikation	11
2.5	Fordeling af Digital Post	12
2.6	Læse og behandle Digital Post	17
2.7	Besvarelse af Digital Post	18
2.8	Alternative kommunikationskanaler	20
2.9	Overblik over kommuners meddelelser til de store virksomheder	20
2.10	Udvikling siden afdækning af virksomhedsønsker til Digital Post (analysen fra 2015)	21
3.	Udfordringer og forbedringsmuligheder	22
3.1.1	Udfordringer set fra de større virksomheder	22
3.1.2	Udfordringer i kommunikationen set fra myndighederne	24
3.2	Overblik over forbedringsmuligheder	25
3.2.1	Automatisere fordeling af digital post	25
3.2.2	Bedre information i meddelelser	25
3.2.3	Informationer skal både være til manuel og maskinel brug	26
3.2.4	Indtænk god håndtering af fortrolige og følsomme persondata	27
3.2.5	Nogle sagsområder og typer af forsendelser, som kan have særlig nytte af opmærkning	28
4.	Anbefalinger til bedre Digital Post-flow	30
4.1	Sådan kan myndigheder forbedre kommunikationen	30
4.2	Anbefalinger til fællesoffentlige initiativer	31
4.3	Sådan kan virksomheder forbedre kommunikationen	32
5.	Metoder og datagrundlag	33
5.1	Beskrivelse af analysen	33
5.1.1	Udvælgelse af respondenter og vurdering af generaliserbarhed	33
5.1.2	Øvrige data, herunder træk på data om Digital Post	33
5.1.3	Overvejelser om datakvalitet	34
5.1.4	GDPR håndtering	34

1. INTRODUKTION

1.1 Resumé

Myndigheder oplever, at kommunikationen gennem Digital Post til store virksomheder kan være udfordret, med betydelige forsinkelser eller helt manglende respons til følge. Denne undersøgelse har kortlagt, hvordan store virksomheder håndterer Digital Post internt, hvilke udfordringer de oplever, og hvordan de kan imødegås. Undersøgelsen viser overordnet, at:

- De store virksomheder er **meget opmærksomme på Digital Post**, og de fordeler typisk al deres post centralt på **daglig basis**, men kan forsinkes i peak-perioder. De fleste virksomheder fordeler Digital Post ad flere omgange via afdelinger og evt. filialer frem til endelig modtager.
- Digital Posts vej gennem virksomhederne **forsinker kommunikationen**, da fordelingen foregår **manuelt** i hvert trin. Der kan gå **flere dage** fra afsendelse hos myndighed til en meddelelse er tilgængelig for slutmodtager hos virksomheden, selvom slutmodtager er kendt af myndigheden. Enkelte virksomheder har dog automatiseret fordelingen med gode resultater.
- Hovedparten af meddelelserne fra de offentlige myndigheder kan umiddelbart fordeles til rette afdeling i virksomhederne, **men** virksomhederne oplever at **5-20 pct. er vanskelige og i nogle tilfælde umulige at fordele**. Det giver endnu større forsinkelse og risiko for manglende svar. Årsagen er typisk at der **mangler den nødvendige information** i meddelelserne fra de offentlige myndigheder, som kan bruges af virksomhederne til at fordele til rette afdeling.
- Få virksomheder bruger funktionerne til besvarelse i Digital Post, da medarbejdere får meddelelser videresendt som e-mail internt og normalt ikke har adgang til Digital Post på fx virk.dk. **Besvarelser** sker derfor typisk gennem mange **andre kanaler**, hvilket kan føre til brud i den sikre kommunikation mellem myndighed og virksomhed.

For at løse disse udfordringer og forbedre kommunikationen gennem Digital Post peger undersøgelsen på konkrete initiativer, som den enkelte myndighed kan gennemføre, initiativer, som bedst løses på tværs af myndigheder, og endelig initiativer, som den enkelte virksomhed kan tage.

- **De enkelte myndigheder** kan forbedre kommunikationen med de store virksomheder ved at anvende **sigende emne/overskrifter** i meddelelserne, altid sætte **relevant slutmodtager** i meddelelsen, hvor den kendes, beskrive formålet med meddelelsen og **forventet handling** fra virksomheden og endelig angive en let og **realistisk besvarelsesmulighed**.
- **Fællesoffentligt** anbefales det at **informere** virksomhederne **om nyt set-up for Digital Post** i god tid, da det vil betyde store ændringer i virksomhedernes nuværende processer. Der bør gøres en indsats for at **få alle myndigheder til at opmærke meddelelser** med metadata herunder slutmodtagers mailadresse ud fra fælles principper. I forlængelse heraf bør der udgives en **vejledning** i, hvilken information der bør indgå i meddelelser i Digital Post og i hvilken form, så brugen af **automatisk fordeling** kan understøttes og anbefales virksomhederne.
- **Den enkelte virksomhed** bør forberede sig på at indføre **nye processer** som følge af næste generation Digital Post. De bør i højere grad anvende **automatisk fordeling** med afsæt i MeMo-data for at øge effektivitet og hastighed gennem organisationen og undgå potentielle problemer med for sene svar og sikre at så få som muligt skal gennemse meddelelser på vej til slutmodtager.

1.2 Baggrund for analysen

Virksomheder i Danmark er ved lov forpligtet til at kunne modtage Digital Post fra offentlige myndigheder. Formålet med ordningen er at effektivisere kommunikationen mellem myndigheder og virksomheder, herunder at kommunikationen bliver billigere, hurtigere og sikker.

De fællesoffentlige parter bag Digital Post oplever imidlertid, at kommunikationen med store virksomheder gennem Digital Post i nogle situationer er langsommelig og af og til slet ikke når frem til rette modtager i virksomheden. Det kan føre til, at myndigheden er nødt til at rykke virksomheden ad andre kanaler som fx telefon eller i akutte tilfælde overbringe meddelelser udprintet som fysisk post med bud.

Parterne bag Digital Post har derfor ønsket at afdække, hvorfor disse situationer opstår, og hvad der kan gøres for, at flowet bliver mere effektivt, og sikre, at kommunikationen når rette modtager i virksomheden, særligt i store virksomheder med mange afdelinger og/eller filialer.

Som en del af de fællesoffentlige digitaliseringsinitiativer, er der igangsat forsøg med bedre metadata i Færdselsstyrelsen og Rigspolitiet. Samtidig er Digital Post-løsningen under omlægning med nye processer og formater for fremtidig kommunikation. I den nye Digital Post-løsning anvendes ikke mapper på virk.dk, så al rettighedsstyring skal ske hos virksomheden selv. Det er derfor vigtigt at forstå, hvordan virksomhederne kan udnytte muligheder for at få bedre metadata til brug i deres interne processer.

Undersøgelsen er gennemført af Rambøll Management Consulting i perioden medio november – december 2019 ved interviews med virksomheder, myndigheder og analyser af statistiske data.

1.3 Afgrænsninger

Undersøgelsen har haft fokus på store virksomheder med over 250 ansatte og op til 55.000 ansatte med mange afdelinger eller filialer.

Undersøgelsen har brugt store virksomheder i to kommuner (København og Odense) som afsæt for cases, men afdækker virksomhedernes generelle håndtering af Digital Post på alle områder fra alle myndigheder. Disse er typisk landsdækkende, og undersøgelsen giver således et generelt billede af de store danske virksomheders håndtering af Digital Post.

Undersøgelsen har ikke omfattet små og mindre virksomheder.

I undersøgelsen indgår supplerende data fra to kommuners kommunikation med store virksomheder, som vurderes som dækkende for kommunernes kommunikation.

1.4 Ordliste

Ord	Forklaring
Digital Post	Den offentlige løsning til obligatorisk Digital Post med afsæt i Lov om Digital Post.
digital post	Alle typer digital post, herunder e-mails, sikker e-mail.
Administrationsportal	Indgang for myndigheder til at administrere deres tilslutning til Digital Post og hente oplysninger om forsendelser og statistik.
Meddelelser	
Meddelelse	I Digital Post kommunikerer man Meddelelser. En meddelelse kan indeholde ingen eller flere vedhæftninger.
Bilag	En fil, der kan vedhæftes en meddelelse. Kan fx være i formatet PDF, DOC, ODF, OOXML, GIF eller JPG.
Aktører	
Central postfordeler	Medarbejder hos virksomhed, som har rettighed til at læse, besvare og videresende alle modtagne meddelelser fra virksomhedens digitale postkasse på virk.dk/e-Boks.dk .
Decentral postfordeler	Medarbejder hos virksomhed, som får videresendt post fra en central postfordeler eller tildelt rettighed til at læse, besvare og videresende specifikke modtagne meddelelser fra virksomhedens digitale postkasse.
Modtager	Borger, virksomhed eller myndighed, der modtager forsendelser fra myndigheder. En virksomhed og en myndighed er identificeret ved ét CVR-nummer.
Slutmodtager	Medarbejder i en virksomhed, som skal læse og behandle meddelelsen.
Handlinger	
Fordele meddelelser	Udføres af postfordeler centralt, herefter decentralt/afdelingsvis til slutmodtager.
Behandle meddelelse	Udføres af slutmodtager.
Data	
Metadata	Meddelelser kan indeholde informationer, som beskriver selve meddelelsen.
Attention.xml	Et bilag, som myndigheden kan vælge at tilknytte meddelelsen, som svarer til attention-feltet på et traditionelt fysisk brev. I Næste generation Digital Post erstattes attention.xml af MeMo-formatet.
MeMo	Det nye meddelelsesformat i Digital Post MeMo (MeddelelsesModel), som skal understøtte, at meddelelserne i langt højere grad end i dag bliver beriget med data (metadata).
Kilder	
FORM	Forretningsreferencemodel. Et opgavekatalog over det offentliges opgaver. https://arkitektur.digst.dk/rammearkitektur/klassifikationer/form
KLE	KL-emneregister. Registreringsramme for alle kommunale opgaver. http://www.kle-online.dk/
Brankekodning	Her er anvendt Danmarks Statistiks brankekodning https://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/nomenklaturer/dansk-brankekodning-db07

2. STORE VIRKSOMHEDERS HÅNDBLING AF DIGITAL POST

Formålet med Digital Post-ordningen er at understøtte en effektiv, digital kommunikation mellem myndigheder og borgere/virksomheder. Således er virksomheder ved lov forpligtet til at være tilsluttet Digital Post-løsningen og dermed kunne modtage meddelelser fra offentlige myndigheder. Virksomhederne er ikke på samme måde forpligtet til at besvare meddelelser gennem Digital Post eller at initiere meddelelser ad denne kanal, selvom den i dag understøtter disse funktioner.

Undersøgelsen har fokus på kommunikation mellem myndigheder og virksomheder og skelner ikke mellem, om virksomheder anvender postkasse på virk.dk eller om de har synkroniseret virk.dk postkassen med e-Boks.dk. De undersøgte virksomheder har ikke selv en klar skelnen.

2.1 Virksomhedernes generelle brug af Digital Post

Digital Post er først og fremmest brugt og betragtes i virksomhederne som envejs-kommunikationskanal fra myndigheder til virksomheder. De muligheder, der er i løsningen i dag for at besvare meddelelser og initiere kommunikation, bliver kun brugt i begrænset omfang.

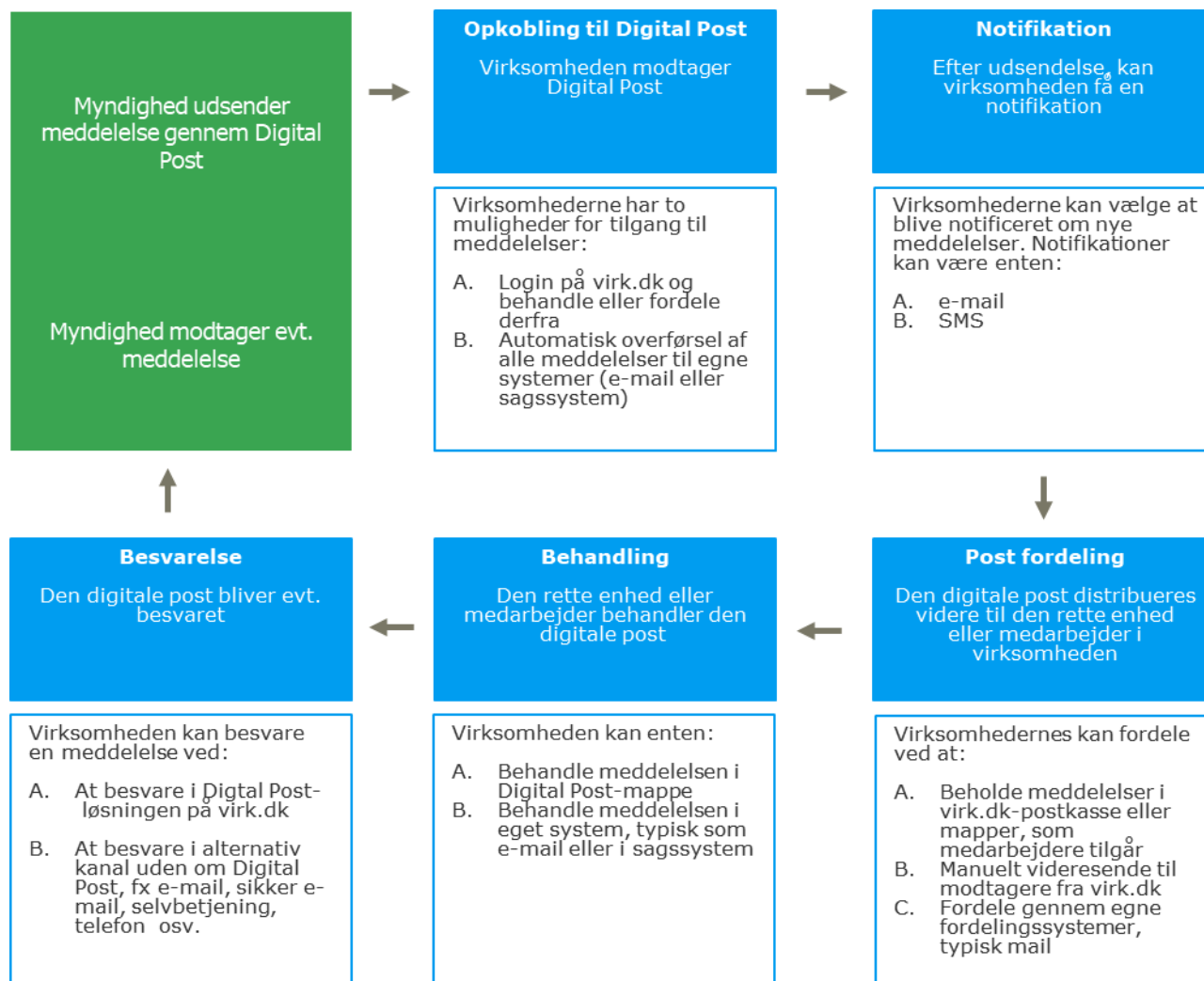
Modtage Digital Post	Besvare Digital Post
Alle undersøgte virksomheder har et fast setup til at modtage og fordele indkomne meddelelser fra Digital Post dagligt.	Halvdelen af virksomhederne besvarer af og til meddelelser gennem Digital Post. En tredjedel af virksomheder besvarer aldrig meddelelser gennem Digital Post. En sjettedel besvarer ofte gennem Digital Post
98 pct. af meddelelserne mellem myndighed og virksomhed går fra myndighed til virksomhed.	2 pct. af meddelelserne mellem myndighed og virksomhed går fra virksomhed til myndighed.

Ud af de 5.072 meddelelser, der i perioden januar til oktober 2019 havde været udvekslet mellem Odense Kommune og 46 udvalgte store virksomheder, var 94 indgående meddelelser fra virksomhederne til Odense Kommune. Det svarer til ca. 2 pct. af det samlede antal meddelelser. Kun 18 af de udvalgte virksomheder har brugt Digital Post til at skrive til kommunen i denne periode – og 13 af disse har gjort det fem eller færre gange.

2.2 Modeller for virksomhedernes samlede håndtering af Digital Post

Digital Post-løsningen tilbyder virksomhederne forskellige muligheder og faciliteter til at håndtere meddelelser fra myndighederne gennem Digital Post.

Her beskrives de forskellige typer valg af set-up for håndtering i virksomhederne fra opkobling og modtagelse af Digital Post til den interne fordeling frem til den endelige slutmodtager i virksomheden og efterfølgende behandling og til en evt. besvares med meddelelse til myndigheden.



I de efterfølgende afsnit gennemgås de enkelte trin i processerne og de udfordringer, de store virksomheder oplever i de enkelte procestrin.

2.3 Opkobling til Digital Post

Opkobling

Virksomheden modtager Digital Post fra myndigheden

(login via virk.dk/e-Boks.dk eller automatisk overførsel til e-mail-system)

Virksomhedsstatus

- 75 pct. bruger Digital Post-postkassen på virk.dk
- Hovedparten bruger her undermapper til afdelinger eller emner
- 25 pct. henter automatisk til egne systemer (mail)

Pains

- Ikke sikkert bedste løsning valgt, men det fungerer
- Mange bruger løsningen med mapper på virk.dk, som udgår i ny løsning
- Store filer er besværlige

Forslag

- Tidlig information om omlægninger
- Store filer skal også kunne håndteres

Undersøgelsen har vist, at det er meget forskelligt, hvordan virksomhederne strukturerer opkoblingen til Digital Post, men at opkoblingen kan beskrives med to overordnede modeller:

A. En central funktion i virksomheden tilgår den Digitale Post på virk.dk.

B. Virksomheden får automatisk videresendt Digital Post til eget mailsystem.

Næsten alle de interviewede virksomheder har valgt model A med tilgang til Digital Post på virk.dk, uagtet at nogle af dem er meget store koncerner med over 50.000 medarbejdere i Danmark.

Ingen virksomheder har peget på udfordringer af teknisk eller opsætningsmæssig karakter med opkoblinger, der typisk er etableret for flere år siden i forbindelse med, at lovgivningen gjorde Digital Post obligatorisk for virksomheder i november 2013. Dog er det en irritation, at store filer ikke kan håndteres i det almindelige flow i Digital Post.

Ingen af virksomhederne er opmærksomme på de kommende ændringer i Digital Post-løsningen.

En stor del af de interviewede virksomheder håndterer Digital Post for ikke bare ét, men mange CVR-numre. Det foregår både ved, at et selskab i en større koncern håndterer den Digitale Post

for nogle eller alle af koncernens selskaber, og ved at nogle virksomheder betaler en anden

virksomhed for at håndtere deres Digitale Post - fx en boligforening, der har uddelegeret alt det administrative til et boligadministrationsselskab.

Dette er vigtigt at forstå for de offentlige myndigheder, da det betyder, at Digital Post rettet til et bestemt selskab ikke nødvendigvis modtages af det selskab, men skal igennem en sortering og fordeling hos medarbejdere i et andet selskab.

Sidst, men ikke mindst, benyttes virk.dk eller i e-Boks i stigende grad ved fremsendelse af post fra kommunerne, men da vi har et CVR-nummer for alle butiksenheder i Danmark, kommer der selvsagt virkelig meget post ind i denne ene postkasse – derfor heller ikke en optimal løsning.

Dagligvarekæde

Model A: Central funktion tilgår Digitale Post på virk.dk

I denne model varetages håndtering af den Digitale Post af et mindre antal udvalgte medarbejdere, der logger ind på Digital Post. Ofte ligger denne opgave i et kontor eller en funktion, der har ansvar for den type af Digital Post, virksomheden modtager meget af – fx et HR-/lønkontor i virksomheder, hvor der er mange meddelelser vedrørende refusion af sygedagpenge og lignende.

En række af de virksomheder, der har valgt denne model, har struktureret deres meddelelser i Digitale Post i undermapper, hvortil andre af virksomhedens funktioner – fx Jura, HR eller Økonomi – har fået tildelt specifik adgang. Det foregår som oftest ved, at en eller flere medarbejdere sørger for at lave den første grovsortering af meddelelser og sorterer dem ud i undermapper.

Model B: Automatisk videresendelse til eget mailsystem

Virksomheder, der har valgt denne model, får enten videresendt den Digitale Post direkte til deres eget mailsystem for at undgå at skulle logge på Digital Post, eller de har valgt automatisk videresendelse som del af et mere avanceret fordelingsystem.

Virksomhederne begrundet deres valg med, at der tale om en så stor mængde Digital Post, at det ikke er effektivt for dem at skulle håndtere det manuelt – typisk fordi disse virksomheder håndterer og konsoliderer Digital Post fra mange forskellige digitale postkasser (mange forskellige CVR-numre). Derudover har en enkelt virksomhed valgt den automatiske løsning – kombineret med en automatisk sortering – fordi erfaringer fra branchen havde vist, at det var den mest effektive løsning.

Nedenstående figur illustrerer opkoblinger med udsagn fra interviewundersøgelsen.

Figur 2-1 Udsagn fra interviewundersøgelsen, der vedrører opkobling til Digital Post

Model A: Central funktion tilgår den Digitale Post på Sortering og videresendelse fra virk.dk	Model B: Automatisk videresendelse til eget Automatisk overførsel til mailsystem
<p>Fordeler sender en andel af den Digitale Post direkte fra virk.dk eller i e-Boks til afdelingernes fællespostkasser eller til medarbejdere</p> <p>Meddelelser bliver videresendt fra administrationselskab (centralt) til supportfunktion i virksomheden</p> <p>Meddelelser sendes manuelt til eget mailsystem før videreformidling</p> <p>Meddelelser videresendes fra virk.dk eller fra e-Boks-mapper til funktionspostkasser i virksomheden</p> <p>Fordeler sorterer post i undermapper i virk.dk eller i e-Boks til de forskellige afdelinger</p> <p>Afdelingerne logger selv ind og orienterer sig i deres egen undermappe i virk.dk eller i e-Boks</p> <p>Mapestruktur med en mappe pr. kommune</p> <p>Ofte forekommende meddelelsetyper har fået deres egen mappe</p>	<p>Administrerer Digital Post for adskillige CVR-numre – nødvendigt at få meddelelserne samlet et andet sted</p> <p>Nogle typer meddelelser – fx refusion af sygedagpenge - kræver hurtig handling, og der er derfor ikke tid til at lede efter dem i virk.dk eller i e-Boks</p>
Ca. 75 pct. har denne opkobling	Ca. 25 pct. har denne opkobling

2.4 Notifikation

Meget få af de store virksomheder anvender muligheden for notifikationer, da de alligevel tjekker deres indkomne digitale post på daglig basis.

Notifikation
Efter udsendelse modtager personer i virksomheden en notifikation

Virksomhedsstatus:

- Meget få bruger notifikationer, da de ser i postkassen dagligt
- Notifikationer bruges af og til på "hastesager"
- Notifikationer bruges af enkelte på undermapper

Pains

- Notifikationer er af og til forsinkede

Forslag

- Sikre hurtige notifikationer

Notifikationer er mest relevante for de virksomheder, som tilgår deres egen indbakke via virk.dk og ikke automatisk får overført deres post til eget e-mail- eller sagssystem. I virk.dk er det muligt at angive en e-mailadresse eller mobilnummer, som notifikationer om nye meddelelser skal sendes til. I virk.dk kan virksomheden opsætte et detaljeret system for, hvem der får besked om ny post. Det giver mulighed for advisering på mappeniveau. Man kan fx give specifik advisering til virksomhedens bogholderi eller direkte til direktøren, når nye specifikke dokumenter bliver modtaget i mappen.

Undersøgelsen viser, at postfordelerne i nogle få virksomheder modtager notifikation ved nye meddelelser via mail. Disse virksomheder er karakteriseret ved, at de tilgår Digital Post via virk.dk eller e-Boks og modtager et mindre antal meddelelser (20-40) om dagen. De varierer på tværs af branche fra medie- til automobilbranchen, med virksomhedsstørrelse fra 300 til over 1.000 ansatte og virksomhedskonstruktion fra enkelte filialer til over 50 filialer landet over.

Virksomheder, som anvender notifikation om ny Digital Post, tilgår deres indbakke mere sporadisk og løbende end virksomheder, som ikke anvender notifikationer. De virksomheder, som ikke benytter notifikationsmulighederne i virk.dk, vælger i stedet at have en fast rutine med at gennemgå den Digitale Post en til flere gange dagligt. Her er virksomhederne hovedsageligt karakteriseret ved, at de modtager væsentligt flere meddelelser end 20-40 om dagen. De varierer ligeledes på tværs af branche, virksomhedsstørrelse og antal filialer.

Det er mængden af indgående post, som er den primære begrundelse for, at det ikke er meningsfuldt for de medarbejdere, der fordeler Digital Post i virksomheden at modtage notifikationer om nye meddelelser, og derfor foretrækker de faste rutinetjek i stedet.

De virksomheder, som ikke benytter notifikationsmuligheder i den overordnede fordelingsfunktion, gør dog i nogle tilfælde brug af undermapper i virk.dk til specifikke funktioner/afdelinger, hvor notifikationer kan tilvælges. Hvorvidt notifikationer er tilvalgt, afhænger af afdelingens præference. Det er ikke muligt på baggrund af interviews at afdække fuldstændigt, hvad de ligger til grund herfor, men fx kan hyppigheden af meddelelser i en undermappe være så lille, at det giver god mening at få notifikation om meddelelser i netop den mappe på virk.dk.

Et problem vedrørende notifikation på virk.dk er, at den kan være forsinket. Således har en virksomhed oplevet forsinkelse på e-mailnotifikationen på mellem 4 timer og en halv dag. Der er ellers ikke andre udtalte problemer med eller forbedringsforslag til notifikationsmulighederne.

Figur 2-2 Udsagn fra interviewundersøgelsen, der vedrører notifikation om Digital Post

Notifikation er slået til	Notifikation er slået fra
Får notifikation på både SMS og mail. Oplever, at der er ret stor forsinkelse på mailnotifikationen Bliver notificeret på fællespostkassen. Logger derfor på virk.dk eller e-Boks mange gange i løbet af en dag	Virksomheden har slået notifikationer fra, da det er forstyrrende og unødvendigt ift. faste rutiner med at tømme virk.dk eller e-Boks Det centrale fordelingskontor har slået notifikationer fra, da de får så mange meddelelser, men det juridiske kontor, som kun modtager ganske få meddelelser, har det slået til
Ca. 20 pct. af virksomhederne (for alle eller nogle meddelelser)	Ca. 80 pct. af virksomhederne (bruger slet ikke notifikationer)

2.5 Fordeling af Digital Post

Til trods for at denne undersøgelse har fokuseret på store virksomheder, der modtager mange daglige meddelelser via Digital Post, fordeler næsten alle virksomhederne den Digitale Post manuelt.

Virksomhederne vurderer, at det for langt størstedelen af den modtagne Digitale Post ikke er problematisk at identificere den rette modtager og fordele disse meddelelser. Til gengæld er der udfordringer med den resterende del af meddelelser fra Digital Post, hvor det kan opleves som et "detektivarbejde" at skulle identificere rette modtager. Det kan kræve, at medarbejderen der fordeler post skal tage kontakt til mange personer internt i virksomheder samt til tider også afsendermyndigheden. Årsagerne til disse udfordringer er nærmere beskrevet i de efterfølgende afsnit.

Fast organisation – forskellige modeller

Alle de interviewede virksomheder har et fast organisatorisk set-up, men med forskellige modeller til at håndtere den indkomne Digitale Post.

Postfordeling

Den digitale post distribueres videre til den rette enhed eller medarbejder i virksomheden

Virksomhedsstatus

- Fordeling er hovedsagelig helt manuel
- Enkelte bruger delvis automatisk fordeling
- Fordeling i central postfunktion eller hos hovedmodtager afdeling
- I kæder går post videre til næste fordelingsenhed

Pains

- 5-20 pct. af posten kræver detektivarbejde
- Mangelfulde informationer, selvom de kendes hos afsender
- Ikke forståelse for virksomhed som modtager
- Metadatafil bruges i meget lille omfang

Forslag

- Mere relevant information i meddelelse om modtager, formål, område m.m.
- Mere ensartet tilgang fra myndighederne
- Tag højde for manuel fordeling

Virksomhederne har tre overordnede måder at håndtere distributionen af meddelelser på:

- Meddelelser distribueres af en central funktion/medarbejder til afdelinger/funktionspostkasser
- Meddelelser grupperes af en central funktion/medarbejder og distribueres af relevante afdelinger/funktioner fra mapper
- Meddelelser distribueres af en automatisk løsning.

Mange af virksomhederne har organiseret sig således, at den funktion i virksomheden, der skal behandle en stor del af den Digitale Post, også er den, der står for distribution af Digital Post.

Således har mange af de virksomheder, der modtager mange meddelelser vedrørende medarbejdere, lagt opgaven for distribution af Digital Post i et HR-kontor eller afdeling. Det har også den fordel, at der her er medarbejdere med stor viden om organisationen og om, hvad der foregår i virksomheden, hvilket gør det nemmere at identificere den rette modtager af den Digitale Post.

De vanskelige meddelelser

Omkring 15-20 pct. af alle de meddelelser, der kommer gennem Digital Post, kan ikke umiddelbart fordeles uden at åbne meddelelsen og gennemgå indholdet. For omkring halvdelen af disse meddelelserne oplever virksomhederne, at det kan være svært at identificere den korrekte modtager, selv når meddelelsen åbnes. Det er særligt i disse tilfælde, at processen tager tid og kan resultere i forsinkelse - og at meddelelsen slet ikke når frem

til rette modtager.

Flere virksomheder benævnte denne proces som "detektivarbejde", der ofte resulterede i, at fordelingsmedarbejderen var nødsaget til at ringe til den offentlige myndighed for at få afklaret, hvem meddelelsen var rettet til.

En virksomhed praktiserede at lade "meget besværlige" meddelelser ligge, indtil afsenderen (myndigheden) selv tog kontakt og rykkede for et svar.

Hyppige og regelmæssige meddelelser – de mange og lette

Virksomhederne modtager ofte gentagne meddelelser af samme type, hvilket giver postfordelerne mulighed for at opbygge nyttig viden om typiske modtagere i virksomheden. I disse tilfælde nævner virksomhederne samstemmende, at postfordelingen

Nogle gange, når vi ikke kan identificere rette modtager af en meddelelse, så lader vi den ligge og venter på, at afsendermyndigheden tager kontakt og efterlyser besvarelse.

Detailvirksomhed

udføres hurtigt og effektivt. Det omfatter fx refusioner af sygedagpenge, barselsdagpenge og indbetalinger. Disse meddelelser er let genkendelige ud fra deres afsender og ud fra informationen i meddelelsen. Fordelingen gøres lettere af, at i mange virksomheder behandles disse meddelelser og sager af centrale HR- og finansfunktioner. Her har virksomhederne tilstrækkelig information til at fordele meddelelserne. Det er for den type meddelelser, der er den bedste business case for softwarestyret fordeling.

Lejlighedsvis meddelelser – oftest de vanskelige

Lejlighedsvis meddelelser omfatter de mange forskellige meddelelser, som virksomhederne kun får få af om året. Disse meddelelser kan være tidskrævende at fordele, hvis de mangler den nødvendige information, fordi meddelelsen ikke kan genkendes, og der derfor kan gå meget tid med at finde den afdeling eller person, der internt skal håndtere meddelelsen. Virksomheder er forskellige, så de meddelelser, der for nogle virksomheder er hyppige og regelmæssige – og derfor lette at håndtere – er for andre virksomheder lejlighedsvis og vanskelige at håndtere.

Digital Post håndteres på daglig basis

Alle de undersøgte virksomheder gennemgår og fordeler den Digitale Post på daglig basis, og der er helt faste rammer for, at den Digitale Post tjekkes på bestemte tidspunkter i løbet af dagen, fx morgen og tidlig eftermiddag. Dette gælder naturligvis kun de virksomheder, som ikke har en automatisk sorterings- og fordelingsløsning.

Det er her vigtigt at notere sig, at selv med faste rammer og et dagligt tjek af den Digitale Post, kan meddelelserne hurtigt blive en dag forsinkede. De virksomheder, der tjekker den Digitale Post hver morgen (og som har valgt ikke at blive notificeret), vil primært håndtere Digital Post fra den foregående dag.

I tilfælde af, at der kommer meget Digital Post ind på samme dag, oplever nogle virksomheder, at fordelingen af post kan blive forsinket nogle dage.

De fleste postfordelinger i virksomhederne bliver ikke forsinket i tilfælde af sygdom eller ferieperioder, da der er faste procedurer for at dække ind med andre medarbejdere, der kan overtage fordelingen.

De beskrevne centrale fordelingsfunktioner distribuerer i mange tilfælde ikke direkte til den endelige modtager af den Digitale Post, men til en mellemstation. I virksomheder, der administrerer mange forskellige digitale postkasser, videredistribueres meddelelsen fra det offentlige til en funktionspostkasse eller en fællesmail, hvorfra relevante medarbejdere har ansvar for at få meddelelsen videre i organisationen. Det giver alt andet lige flere forsinkelser ift. at få meddelelsen fra de offentlige myndigheder til den rette slutmodtager. Det gælder fx virksomheder, der som en del af en større koncern varetager funktioner for adskillige virksomheder på tværs af koncernen – eller i virksomheder, der af andre årsager administrerer mange digitale postkasser – fx ejendomsadministrationselskaber eller boligselskaber.

Kompetencer og tidsforbrug ved fordeling af Digital Post

Typen af Digital Post er ifølge virksomhederne helt afgørende for, hvor lang tid medarbejderne skal bruge på at håndtere den centrale fordeling af en meddelelse. Størstedelen af de meddelelser, der kommer ind via Digital Post, har medarbejderne set før og ved præcis, hvad der skal ske med dem, så de fordeles hurtigt.

Til gengæld kan medarbejderne bruge lang tid på meddelelser, hvori det er uklart, hvem der er den endelige modtager af meddelelsen. Også i de virksomheder, der har implementeret en

automatisk fordelingsløsning, bruges der til tider lang tid på at håndtere de meddelelser, der ikke kan genkendes af løsningen, og som derfor skal fordeles manuelt.

Der er stor variation i, hvor meget tid virksomhederne bruger på at håndtere den Digitale Post, og hvor mange medarbejdere der er sat af til opgaven. Her skal det bemærkes, at det har været svært at afdække tidsforbruget til håndtering af Digital Post i de virksomheder, hvor fordelingen af den Digitale Post ikke varetages af en central funktion, da respondenterne ikke har haft overblik over tidsforbruget i de andre afdelinger. Mange af virksomhederne oplever, at der er stor variation i antallet af meddelelser, der kommer ind via Digital Post fra uge til uge. Fx afsendes der om efteråret ejendomsskattebilletter, hvilket giver travlhed i de virksomheder, der ejer mange ejendomme og grunde.

Virksomhederne angiver, at de dagligt bruger mellem 10 minutter og en fuldtidsmedarbejder i den centrale fordelingsfunktion på at håndtere den daglige Digitale Post. Fordelingsfunktionen bliver typisk håndteret af en eller flere medarbejdere, der har et indgående kendskab til virksomhedens organisation og nøglepersoner, og at det er medvirkende til at holde tidsforbruget forbundet med håndteringen af den Digitale Post nede.

De personer, der administrerer og fordeler den Digitale Post i virksomhederne, er ofte placeret i centrale funktioner som sekretariatet, økonomi eller HR. De fleste fordelere er karakteriseret ved at have godt kendskab til resten af organisationen, så de har stor viden om, hvem der skal modtage hvad. Derudover er en begrundelse for placering af fordelingsfunktionen, at det er den funktion, som modtager den største andel af Digital Post i forvejen.

Det er i princippet de samme kompetencer, der ligger til grund for fordelingen af Digital Post, som der tidligere blev krævet for at fordele almindelig post. En udfordring kan dog være, at fordelere ikke har tilstrækkelig viden om attention-formatet, der kan anvendes til at adressere den rette slutmodtager i virksomheden.

Figur 2-3 Virksomheders daglig tidsforbrug på central fordeling af post

10 min.	30 min.	1 time	2,5 timer	7 timer
Ca. 10 pct.	Ca. 40 pct.	Ca. 30 pct.	Ca. 10 pct.	Ca. 10 pct.

Sjældent brug af automatisk fordelingsystem

Kun enkelte af de interviewede virksomheder har helt eller delvis implementeret et automatisk distributionssystem. Det foregår fx ved, at virksomheden har opsat en række transportregler i Outlook 365, der på baggrund af udvalgte felter i "attention.xml"-filen automatisk videresender til den korrekte modtager.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der selv i disse virksomheder er en andel af Digital Post, der skal fordeles manuelt.

Disse virksomheder vurderer, at omkring 20 pct. af den Digitale Post skal håndteres og distribueres manuelt. Det betyder, at det for disse virksomheder er svært at lave en god business case for at investere i et system, der automatisk fordeler den Digitale Post ud til de relevante medarbejdere/funktionspostkasser.

For omkring tre år siden var der nogen, der henvendte sig med en robotløsning - det takkede vi nej tak til - ud fra en vurdering af, at de meddelelser, vi alligevel bruger lang tid på nu, dem ville en robot heller ikke kunne fange. Så robotten ville kun gøre det nemmere ift. de nemme meddelelser, og de var alligevel ikke så besværlige at håndtere.

Stor industrivirksomhed

Meddelelsesinformationer opleves mangelfulde

Virksomheder efterlyser en mere sigende titel og attention i titelfeltet på den digitale meddelelse. Der er ingen virksomheder, der nævner brug af p-numre til adressering, og kun en enkel virksomhed bruger metadata til videredistribuering af Digital Post.

En del virksomheder efterlyser titelfelt med relevant modtagerinformation. Den nuværende meddelelsesinformation i titelfeltet for meddelelser indeholder ikke kontaktinformation på slutmodtager, fx navn, adresse, filial m.m., så dem, som skal fordele meddelelser, bliver nødt til at åbne meddelelsen for at finde ud af, hvem der er rette slutmodtager. Virksomheder oplever i nogle tilfælde også, at tilstrækkelig kontaktinformation mangler på slutmodtager i selve e-mailen.

Nogle af de store virksomheder, som ofte har afdelinger i flere kommuner, efterlyser også mere ensartet information fra kommunerne, således at meddelelser kan fordeles effektivt ud fra et ensartet sæt af informationer.

Der er ikke nogen virksomheder i undersøgelsen, der modtager eller anvender p-nummer fra offentlige myndigheder til at adressere Digital Post til den relevante fysiske enhed, der skal modtage meddelelsen. Myndigheder anvender p-nummer i den digitale post-kommunikation med virksomheder, hvor de er i tæt dialog med virksomheden og er sikre på, at p-nummeret er retvisende.

I virk.dk kan der opsættes regler for sortering af Digital Post på p-nummer, så myndighederne kan adressere specifikke enheder i virksomheden med et p-nummer, der angives i Digital Post-meddelelsen. Det forudsætter dog, at virksomheden har registreret p-numre i virk.dk og har oprettet en regel til sortering af Digital Post med et bestemt p-nummer. Dertil ændrer p-numre sig løbende, så det kræver en løbende opdatering af p-numre i virksomheden i virk.dk. Der er ikke nogen virksomheder i undersøgelsen, der anvender p-nummer fra offentlige myndigheder til at adressere Digital Post til den relevante fysiske enhed, der skal modtage meddelelsen. Myndigheder angiver, at de kun angiver p-nummer i den digitale post-kommunikation med virksomheder, hvor de er i tæt dialog med virksomheden, og er sikre på, at p-nummeret er retvisende.

Størstedelen af de adspurgte virksomheder ved ikke, at der sendes metadata med Digital Post. Der er dog et eksempel på, at en ejendomsadministrerende virksomhed bruger metadata i form af CVR-nummer til videredistribuering af meddelelser. De virksomheder, som registrerer den medsendte metadata, fortæller, at de typisk sletter metadata, fordi indholdet er kryptisk og forekommer forvirrende, når de sender e-mailen videre til resten af organisationen.

Virksomheder, der tilgår Digital Post via virk.dk, modtager ofte metadata fra de offentlige myndigheder i en vedhæftet "attention.xml-fil" tilknyttet meddelelsen, men den er mere egnet til maskinlæsning frem for læsning af personer.

En særlig udfordring for virksomhederne er kravet til fortrolighed, hvor der er forskellige fortolkninger, der skaber usikkerhed. Digital Post er designet til at håndtere meddelelser sikkert, men i store organisationer med behov for postfordeling, er der behov for, at der i meddelelserne er tilstrækkelig information til at fordele posten, dvs. fx CPR-nummer og oplysning om meddelelsens emne, fx sygedagpenge, barselsdagpenge. Disse oplysninger vil ofte være fortrolige og følsomme og dermed omfattet af GDPR. De interviewede virksomheder vurderer, at fortroligheden opnås ved, at kun et meget begrænset antal medarbejdere udfører fordelingen.

Det er en udfordring, at virksomhederne ikke kan aflæse, hvem der er slutmodtager ud fra titelfeltet eller selve e-mailen og uens informations på tværs af kommuner. Ligeledes er det en udfordring, hvis det ikke er muligt at adressere virksomheders specifikke enheder ved fx p-

numre. Virksomheder modtager ikke eller er ikke orienteret om den tilgængelige metadata, de modtager fra de offentlige myndigheder. De virksomheder, som er orienteret, men ikke anvender metadata, har ikke opsat et system til at aflæse metadata, eller også indeholder det ikke de relevante meddelelsesinformationer for virksomheden til at fordele den digitale post. Det er yderligere en udfordring, at myndighederne ikke har fælles retningslinjer for, hvad metadata skal indeholde. Til sidst skærper og skaber GDPR-lovgivningen usikkerhed om videredistribuering af meddelelser i virksomheden.

Figur 2-4 Udsagn fra interviewundersøgelsen, der vedrører fordeling af Digital Post

Fordeling er nemt	Fordeling er besværligt
<p>Vi kan altid få posten videre i systemet – uden problemer.</p> <p>I 95 pct. af tilfældene er vi ikke i tvivl om modtager, men meget ofte skal vi ind og åbne vedhæftede dokumenter for at kunne videresende meddelelsen til den rette.</p> <p>Jeg har siddet med opgaven i fem-seks år, så ved typisk altid, hvor meddelelsen skal hen.</p> <p>En ud af 20 er besværlige at håndtere – resten er ren rutine.</p> <p>Indholdet i brevene er sigende for, hvem der er rette modtager.</p>	<p>Mange dage bruger mange af os rigtig mange timer på at "validere" modtagere og fordele meddelelserne.</p> <p>Hvis man ikke kan identificere modtager, så må man ringe rundt i forretningen og forhøre sig ad.</p> <p>Det er ofte svært at få meddelelserne fordelt det rigtige sted hen.</p> <p>Hvis meddelelsen ikke indeholder de rigtige oplysninger, så er det et større detektivarbejde.</p>

2.6 Læse og behandle Digital Post

I dette procestrin åbnes og læses meddelelsen af den relevante medarbejder, som skal behandle indholdet i meddelelsen.

Behandling Den rette enhed eller medarbejder behandler den digitale post	<p>Meddelelsen kan være åbnet tidligere i processen som del af fordelingsopgaven, men den vil kun være læst med henblik på at identificere informationer, der kan understøtte fordeling til rette modtager.</p>
Virksomhedsstatus: <ul style="list-style-type: none"> • Ikke systematisk registrering eller opfølgning på meddelelser fra Digital Post • For slutmodtager er meddelelser fra Digital Post blevet en alm. mail 	<p>Selve behandlingen af meddelelser ligger uden for denne undersøgelses formål, men i interviews er det fremgået, at virksomhederne i deres prioritering af indkomne meddelelser ser på, om det er en meddelelse som virksomheden har en egen interesse i at besvare.</p>
Pains <ul style="list-style-type: none"> o Virksomheder prioriterer, om man vil behandle en meddelelse men ofte uklart hvad action forventes 	<p>Her adskiller virksomheder sig fra offentlige myndigheder, som generelt er forpligtede til at besvare henvendelser.</p> <p>I sager med fx refusioner, hvor både kommuner og virksomheder peger på udfordringer, angiver virksomhederne, at der typisk er andre problemer end postgangen i de samlede processer, der medfører forsinkelser.</p>
Forslag <ul style="list-style-type: none"> □ Information om forventet handling og hvorfor 	<p>Det kan være problemer med at udforme svar til kommunen eller med intern arbejdsdeling i virksomheden.</p>

Figur 2-5 Udsagn fra interviewundersøgelsen, der vedrører behandling af Digital Post

Systematisk registrering	Manglende registrering
En form for internt registreringssystem.	Der er ingen opfølgning på den post, der sendes rundt i forretningen. Man antager, at hvis posten ikke kommer det rigtige sted hen, så bliver den enten videresendt eller sendt tilbage. Ingen registrering og ingen opfølgning på, om meddelelser er nået det rigtige sted hen.

2.7 Besvarelse af Digital Post

Der anvendes oftest almindelig eller sikker e-mail eller telefon til at besvare meddelelser. Det skyldes blandt andet, at postfordeler sender Digital Post videre i en e-mail til slutmodtageren, fordi slutmodtageren ikke har direkte adgang til den digitale postkasse.

Besvarelse
Den digitale post bliver evt. besvaret

Virksomhedsstatus:

- Enkelte besvarer lejlighedsvis gennem Digital Post på virk.dk
- Alle øvrige besvarer på mail, telefon eller gennem selvbetjeningsløsninger

Pains

- Besvarelse af Digital Post kan være bøvlet med skift til andre systemer
- Typisk har medarbejdere, som besvarer, ikke adgang til virk.dk-postkasse

Forslag

- Anvis lette alternativer til Digital Post
- Ensret alternative løsninger på tværs af offentlige myndigheder
- Gør besvarelse let i den nye generation Digital Post

Digital Post, er typisk de virksomheder, hvor afdelingerne har adgang til den digitale postkasse via en mappestruktur, så afdelingerne selv har mulighed for at besvare/initiere kontakt til de offentlige myndigheder.

For at besvare e-mailen via Digital Post vil det kræve, at slutmodtageren skulle sende en e-mail tilbage til fordele, der så skulle besvare den offentlig myndighed via Digitale Post på vegne af vedkommende. Det er kun enkelte virksomheder, der anvender en sådan mulighed og da kun på enkelte opgaver.

Det skyldes flere forhold. For det første er der i de større virksomheder en afkobling mellem den endelige modtager af en meddelelse fra de offentlige myndigheder og den medarbejder eller funktion, der har ansvaret for at fordele/videredistribuere meddelelser og kan besvare disse gennem Digital Post.

Den endelige modtager skal således bede medarbejdere i fordelingsfunktionen om at besvare en meddelelse. Det opleves som en tung og besværlig proces og får mange af de endelige modtagere af meddelelser fra det offentlige til at tage kontakt via andre kanaler såsom ikke-sikker mail eller telefonisk.

Dette er især en udfordring for de virksomheder, hvor mange af meddelelserne fra det offentlige er rettet til spredte lokationer eller filialer. Disse virksomheder ville gerne kunne besvare via Digital Post, men deres medarbejdere – fx en butikschef – har ikke daglige adgang til en pc og kan derfor ikke logge ind for at besvare.

De virksomheder, der besvarer via

Langt fra alle brugere i virksomheden har i det nuværende set-up mulighed for at få den type sikker postadgang, som kommunerne kræver, for at kunne kommunikere sikkert. Det betyder, at man nogle steder er gået over til manuel papirgang. P.t. kan de medarbejdere, som kan sende sikker post, oftest kun kommunikere sikkert med fællesadresser i kommunerne, hvilket er en stor udfordring, når man ikke kan sende sikkert direkte til den aktuelle modtager. Dette forårsager forsinkelse på levering, når det skal via flere hænder, såvel som at mails sommetider aldrig når frem til rette bruger.

Et problem vedrørende besvarelse af Digital Post relaterer sig også til, at det kun er muligt at adressere kommunen og ikke specifikke sagsbehandlere eller afdelinger, når Digital Post skal besvares. Det var oplevelsen, at den specifikke sag ofte endte hos den forkerte sagsbehandler af den grund. Nogle kommuner gør det muligt at adressere bestemte ydelsesservices specifikt, men oplevelsen hos virksomheden var stadig, at svaret ofte havner det forkerte sted. Medarbejderen er derfor utryk ved at besvare digital post ad denne kanal.

I den nye Digital Post-løsning, som sættes i drift i 2021, kan virksomheder skrive til offentlige myndigheder via en selvstændig komponent 'Skriv til Det Offentlige'.

Figur 2-6 Udsagn fra interviewundersøgelsen, der illustrerer besvarelse af Digital Post

Besvarer ofte via Digital Post	Besvarer sjældent via Digital Post	Besvarer aldrig via Digital Post
<p>Der anvendes typisk ikke andre kanaler end Digital Post.</p> <p>Besvarelse sker ofte via Digital Post, når der er tale om kommunikation med kommunerne – det er mere effektivt.</p> <p>Nemt at besvare via Digital Post.</p> <p>Underliggende filialer besvarer gennem Digital Post.</p>	<p>Besvarelse skal altid gå gennem virk.dk- eller i e-Boks-ansvarlig.</p> <p>Kun hvis der står eksplicit står, at der skal besvares via Digital Post – endelig modtager må selv sørge for at få besvaret.</p> <p>Endelig modtager må selv tage kontakt (uden om den Digitale Post).</p> <p>I perioder dog mere kommunikation end i andre – og så bruges den Digitale Post.</p> <p>Nogle medarbejdere kan selv besvare via Digital Signatur.</p> <p>Sjældent, at man bruger virk.dk eller e-Boks til at besvare – har andre sikre mailsystemer, der er bedre.</p>	<p>Endelig modtager af meddelelsen må selv sørge for at få besvaret.</p> <p>70 pct. af besvarelser foregår telefonisk.</p> <p>Endelig modtager må selv tage kontakt (uden om den Digitale Post).</p>
14 pct.	50 pct.	36 pct.

2.8 Alternative kommunikationskanaler

Den digital kommunikation mellem myndighed og virksomhed går ikke kun gennem Digital Post. Der er mange forskellige alternative/ supplerende kanaler til Digital Post for virksomhederne til at kommunikere til de offentlige myndigheder, heriblandt:

- Mailsystem i virksomheden, der giver mulighed for sikker og krypteret digital afsendelse med NemID.
- Tunnelmail-løsning, der betyder, at kommunikation med alle mailadresser på domæner, der er tilmeldt listen, er krypteret og sikker.
- Telefon.
- Almindelig e-mail.

Vi oplever meget forskellig tilgang til sikker post i de forskellige kommuner. Fx bruger Københavns Kommune systemet Bluewhale, som egentligt fungerer godt, men tager tid at bruge, hvorfor det ikke udelukkende er en optimal løsning. Er ligeledes heller ikke optimalt for en landsdækkende virksomhed med individuelle løsninger i de enkelte kommuner, da vi så kan risikere at skulle forholde os til 98 forskellige løsninger.

Detailvirksomhed.

Virksomheder i undersøgelsen har svaret, at de hovedsageligt anvender e-mail og telefon og nogle gange personligt fremmøde i forbindelse med samarbejde på områder om praktik og løntilskud med de offentlige myndigheder. Det er kun ca. 16 pct. af virksomhederne, der angiver, at de bruger Digital Post til samarbejdet.

2.9 Overblik over kommuners meddelelser til de store virksomheder

Større virksomheder modtager mange forskellige typer af meddelelser fra de offentlige myndigheder afhængigt af virksomhedens branche og/eller geografiske spredning.

På baggrund af tal fra Administrationsportalen, som er en del af Digital Post-løsningen med mulighed for at trække statistik om Digital Post-forsendelser foretaget af Odense Kommune for 46 store virksomheder udvalgt på baggrund af antallet af medarbejdere og antallet af filialer i kommunen, er det muligt at danne sig et overblik over, hvilke typer af meddelelser der sendes til disse virksomheder – og hvilke der kommer fra disse virksomheder til Odense Kommune via Digital Post.

Type af meddelelse	Procentvis fordeling ift. alle udsendte meddelelser
Syge- og barsel dagpenge	25 pct.
Meddelelse om arbejdsgiverrefusion	14 pct.
Advisering om udbetaling	9 pct.
Ejendomsskattebillet 2020	8 pct.
Orientering – I inviteres til samarbejde om sygdom.	3 pct.
Udgående meddelelser i alt	5.072

Kilde: Rambøll på baggrund af datatræk fra Odense Kommune på 46 udvalgte store virksomheder

Figuren til venstre viser de typer af meddelelser, der er blevet sendt flest af fra Odense Kommune til disse virksomheder i 2019 (januar til oktober).

De interviewede virksomheder har generelt meget svært ved at komme med et konkret bud på, hvor meget Digital Post, der håndteres dagligt. Det skyldes blandt andet, at der er sæsonvariation i, hvilken type af Digital Post der modtages, fx ejendomsskattebilletter, der udsendes i slutningen af året.

Rambøll Management Consulting (herefter Rambøll) har fået data Odense Kommunes udsendelser til nogle af de største virksomheder i kommunen. Disse modtager i gennemsnit 25 meddelelser pr. dag fra kommunen. Men der er stor variation mellem virksomhederne. Nogle af de interviewede virksomheder modtager flere hundrede meddelelser dagligt og andre virksomheder oplever at have dage, hvor der kommer mellem nul og ti meddelelser.

2.10 Udvikling siden afdækning af virksomhedsønsker til Digital Post (analysen fra 2015)

I 2015 gennemførte Digitaliseringsstyrelsen en række analyser i forbindelse med forberedelsen af næste generation Digital Post. Som del af det undersøgte Rambøll virksomhedernes behov og ønsker til fremtidens digitale postløsning, set i relation til deres arbejdsgange for håndtering af Digital Post/kommunikation med det offentlige.

For den gruppe af store virksomheder, som er i fokus i den nuværende analyse, var der ønsker om system-til-systemintegration mellem deres egne systemer og det offentlige, der kunne understøtte en sømløs arbejdsgang med at håndtere Digital Post i virksomheden.

Der var ligeledes ønsker hos nogle virksomheder om bedre data til brug ved manuel fordeling af posten, om fx emne, sagsnummer eller kontaktperson uden at skulle læse indholdet i posten.

Analysen, der er fra 2015, blev udarbejdet et par år efter, at Digital Post blev obligatorisk for virksomheder, og analysen afspejlede de indkørvingsvanskeligheder, virksomhederne havde oplevet.

Den aktuelle analyse viser et langt højere erfaringsniveau hos virksomhederne og indarbejdelse af rutiner og processer og men flere af virksomhederne har benyttet lejligheden til at efterlyse forbedringer til løsningen.

Da den aktuelle analyse har fokus på store virksomheder, er problemstillinger for nystartede virksomheder og små virksomheder ikke behandlet. Ligeledes betyder virksomhedsstørrelsen, at alle de interviewede virksomheder modtager så meget digital post, at de har en fast fordelingsfunktion, der udfører fordelingen af Digital Post.

I modsætning til forventningen fra 2015 oplyser et mindretal af virksomhederne, at de anvender software til fordelingen. Ud fra dialogen med softwareleverandørerne til fordeling tegner der sig et billede af, at softwarebaseret fordeling er meget udbredt i kommunerne og i andre offentlige organisationer, mens udbredelsen selv i store virksomheder er meget begrænset.

Både i 2015 - og nu i 2019 - efterlyste virksomhederne bedre grundlag for fordeling, hvad enten det sker manuelt eller softwarebaseret, og der er derfor fortsat brug for en indsats fra myndighedernes side på dette område.

3. UDFORDRINGER OG FORBEDRINGSMULIGHEDER

Digital Post som kommunikationskanal bør kunne fungere med høj hastighed og sikkerhed for at nå den rette slutmodtager af meddelelser, både ved fremsendelse til virksomheder, og når virksomheder besvarer meddelelser. Langt de fleste meddelelser distribueres uden problemer internt i virksomhederne, enten fordi de er genkendelige eller lette at afkode.

Virksomhedsundersøgelsen viser dog, at der i alle virksomhedens processer fra modtagelse, fordeling, behandling og til besvarelse af Digital Post kan være kilder til forsinkelser eller manglende håndtering af Digital Post.

3.1.1 Udfordringer set fra de større virksomheder

I første del af processen, hvor virksomhederne modtager Digital Post ved login på virk.dk eller automatisk overførsel til virksomhedens eget mailsystem, opleves generelt ikke problemer, som kan give forsinkelser, ud over irritation over at store filer skal hentes i særlig proces.

Virksomhederne holder typisk fast i den løsning og de forretningsprocesser, der kræver login på virk.dk og brug af undermapper, der i sin tid blev etableret, da Digital Post blev obligatorisk for virksomheder. Den opleves ikke altid som optimal, men gevinsten ved at omlægge til automatisk overførsel til egne systemer vurderes ikke at retfærdiggøre investering i omlægning.

Med næste generation Digital Post udfases brugen af mapper på virk.dk, og de store virksomheder vil derfor være tvunget til at omlægge deres opkobling og processer – denne udvikling er virksomhederne ikke opmærksomme på endnu, så en øget kommunikation er helt nødvendig for, at virksomhederne kan nå at få de krævede ændringer etableret.

I den efterfølgende fordeling af meddelelser findes hovedårsagen til forsinkelser og stop i meddelelsesflowet, hvad enten de fordeles fra virk.dk eller eget system. Uanset om virksomhederne har implementeret automatisk fordeling ved hjælp af regler, eller om de fordeler alle meddelelser manuelt, er en stor andel af meddelelserne (estimeret 5-20 pct.) ikke umiddelbart mulige at placere. Det er også årsagen til, at flere virksomheder ikke investerer i automatiske fordelingsystemer.

Vores videre kommunikation med de enkelte virksomheder blev langsom og optog mange ressourcer både i kommunen og hos os i forsøget på at få sendt brevene de rigtige steder hen. Det gav problemer ift. for sen betaling af fakturaer og manglende besked til virksomhederne om fx afhentning af produkter. Der var mange fejl, som skulle rettes op på, når post endte hos forkert modtager, som fx forkerte betalere på udsendte fakturaer. Det gav også udfordring ift. GDPR med mange øjne på brevene.

Stor administrationsvirksomhed

Den vanskelige fordeling skyldes, at de informationer, der fremgår af meddelelsen, ikke umiddelbart er tilstrækkelige til at identificere den rette modtager i virksomheden. I en del af disse tilfælde kan postfordeler finde de nødvendige informationer ved at åbne og læse meddelelsen, men det er ikke optimalt, da meddelelser kan have fortroligt indhold. Andre meddelelser kræver yderligere detektivarbejde med tidsforbrug til interne forespørgsler, henvendelser til afsender evt. pr telefon. Det kan ske, at meddelelsen ikke fordeles videre, særligt hvis den ikke opleves som

vigtig for virksomheden og dermed kan retfærdiggøre yderligere tidsforbrug.

Virksomhederne oplever her, at myndighederne ift. informationer er meget afsenderorienterede og savner forståelse for den proces, der ligger hos virksomhederne. Virksomheder kan ikke identificere relevant intern modtager ud fra afsenderlogik, og det opleves ofte, at den nødvendige information faktisk findes på afsenderside.

Den information i meddelelser, som efterspørges af virksomheden, skal bruges i flere led. I den centrale fordelingsfunktion skal informationen bruges til at fordele meddelelsen til rette afdeling eller filial. Informationen skal kunne identificere, hvilken afdeling/overordnede emne meddelelsen vedrører, uden at fordeler kender eller har adgang til konkrete sager. I den efterfølgende decentrale/afdelingsvise fordeling er informationsbehovet lidt anderledes, da man her skal kunne identificere en konkret sag eller emne, der kan fordeles til medarbejder.

Her ligger hovedudfordringen for et forbedret flow.

Hertil kommer, at virksomhederne generelt ikke bruger vedhæftede metadata (attention.xml), da fordelingsprocessen i overvejende grad er manuel, og metadatafilerne kun ses som egnede til maskinel læsning. Det betyder, at selv i de tilfælde, hvor afsendermyndighed har beriget meddelelsen ved brug af metadata, opnås ikke en forbedret effekt på virksomhedssiden.

Endvidere fjernes disse metadatafiler ofte, når Digital Post-meddelelser viderefordes i virksomhederne, og de er derfor ikke til rådighed for den efterfølgende postfordeling på afdelings-/filialniveau. Virksomhederne har derfor behov for, at metadata også understøttes i klar tekst til brug for den manuelle postfordeling.

De meddelelser, der skal besvares, udgør et selvstændigt problem. Kun få virksomheder benytter muligheden for at besvare gennem Digital Post, da meddelelser "løftes ud" af Digital Post, når den fordeles internt hos virksomhederne, og de sagsbehandlende medarbejdere har generelt ikke adgang til postkassefunktionen på virk.dk.

Vi modtager ikke Digital Post, men får videresendt post. Kommunen ønsker, at den butiksansvarlige skal gå ind med NemID og udfylde formularer for vedkommende, som skal ansættes på selvbetjeningsløsningen Vitas.dk, men den butiksansvarlige opfatter det som besværligt og insisterer på, at det skal gøres, når kommunen kommer ud til butikken med den relevante kandidat. Her bliver formularen så udfyldt på den kommunalt ansattes computer.

Detailvirksomhed

Den enkelte myndighed anviser typisk forskellige typer alternative kanaler, som dog alle indebærer et brud med flow i Digital Post. Disse løsninger opleves enkeltvis som acceptable, men da de store virksomheder ofte er landsdækkende, skal de håndtere Digital Post fra alle kommuner samt regioner og stat. Det ses som en stor udfordring, hvis alle myndigheder har individuelle set-ups, som virksomheden skal forholde sig til.

Generelt har virksomhederne ikke problemer med kompetencer i håndteringen af Digital Post, men det skal understreges, at undersøgelsen udelukkende omfatter store virksomheder.

3.1.2 Udfordringer i kommunikationen set fra myndighederne

Myndigheder oplever, at kommunikationen gennem Digital Post til store virksomheder kan være udfordret med forsinkelser eller manglende respons til følge. Det kan have betydelige konsekvenser for en borger med fx manglende job eller bolig, for virksomheden med fx manglende betaling og rykkere og for kommunen selv med forsinkelser i sagsbehandlingen.

Det er ikke muligt for myndighederne at afgøre, om en manglende respons på en udsendt meddelelse skyldes, 1) at meddelelsen ikke er nået frem til slutmodtager, 2) at slutmodtager ikke har ønsket eller kunne behandle den, eller 3) der er svaret, men svaret ikke er nået frem til rette modtager hos myndigheden.

Da alle store virksomheder fordeler Digital Post på daglig basis, vil alle meddelelser være registreret i Administrationsportalen som "læst" af virksomheden, selvom de ikke er læst af slutmodtager.

I vigtige sager tager myndigheder derfor andre kommunikationskanaler i brug, fx telefon, personligt møde, almindelig eller sikker e-mail.

I en undersøgelse problemstillingen viser en stikprøve fra Københavns Kommune på området for beskæftigelsesinitiativer, at kommunen kun anvender Digital Post i kommunikation med 20 pct. af de store virksomheder, som samarbejder med kommunens erhvervscenter. Mail og telefon bruges til gengæld i kommunikation med alle virksomheder, ligesom personligt fremmøde bruges hyppigt. Generelt vurderes telefonisk kontakt som bedste kanal til specifik medarbejder.

Problemområder set fra afsender

Dagligvarebutikker og fleksjob/løntilskud: Kommunen oplever, at det er svært at få kontakt med lokale filialer af større dagligvarekæder. Det gør det svært at få aftaler på plads.

Kommune

Analysen har identificeret problemområder, som særligt knytter sig til sager, som kræver handling i lokale afdelinger/filialer - ofte hurtigt - for at myndighedens sagsbehandling eller opgaveløsning kan gennemføres som krævet. Det er fx sager vedrørende praktik i virksomheder, ansættelser med lønrefusion, indflytning i bolig eller

politisager.

Når kommuner oplever, at det er svært at få aftaler hurtigt på plads, og at det kan gå ud over borgeren fx i forbindelse med manglende bolig, et flexjob, der glipper, eller en sag, der ikke kan afsluttes til tiden.

Myndigheden som virksomhed

Myndigheder modtager også selv Digital Post fra andre myndigheder på linje med private virksomheder og foreninger. I denne situation oplever myndigheder samme udfordringer som virksomheder, når det drejer sig om mangelfulde informationer og en væsentlig andel af meddelelser, som er vanskelige at placere.

Da myndigheder typisk har særlig mange meddelelser fra andre myndigheder som led i sagsbehandling, har der her været større opmærksomhed på god opmærkning fra især de største udsender af Digital Post. Myndighederne oplever dog, at den forbedrede opmærkning kun dækker en lille del af de samlede meddelelsetyper. Meddelelser fra egen myndighed udgør en lige så stor udfordring som meddelelser fra andre myndigheder.

Meddelelser, fx i forbindelse med nabohøringer, når ikke frem til rette modtager. Det gør sig især gældende for større private virksomheder, der ejer mange ejendomme og grunde, og offentlige myndigheder, der står som ejer af bygningen.

Kommune

De to case-kommuner har begge en digital input-manager, som fordeler ca. 75 pct. af de indkomne Digital Post-meddelelser ud til afdelinger (til en funktionspostkasse), fagsystemer eller medarbejder ud fra regler og aflæsning af metadata og tekst i meddelelser. De største leverandører af disse systemer

oplyser, at næsten alle kommuner har sådanne systemer, men de benyttes i forskelligt omfang.

Myndighederne oplever ligesom virksomheder, at den resterende del af de indkomne meddelelser skal behandles manuelt ved at se på titel, evt. metadata og i sidste ende ved at læse i den pågældende meddelelse.

Den efterfølgende proces kan være, at en journalfunktion åbner funktionspostkasse og journaliserer samt sender advis til relevant sagsbehandler. Andre har givet alle adgang til funktionspostkasse, og medarbejdere tager sagen derfra.

3.2 Overblik over forbedringsmuligheder

3.2.1 Automatisere fordeling af digital post

Som nævnt anvender kun en lille del af de private virksomheder software til at hente og fordele meddelelser fra Digital post i dag. En væsentlig årsag er, at tidsforbruget til fordeling selv i de store undersøgte virksomheder trods alt er begrænset for hovedparten af meddelelserne, og at der derfor ikke vurderes at være så store effektiviseringsgevinster ved en softwarebaseret fordeling, at det berettiger til investeringer. Selvom virksomhederne ikke vurderer, at de får en stor gevinst ved at implementere automatisk fordeling, kan myndighederne potentielt få en stor værdi af, at virksomhederne har sådanne fordelingsystemer. Det skyldes, at hastigheden, hvormed meddelelsen når frem til endelig slutmodtager, alt andet lige bliver større ved en automatisk fordeling, og den rette modtager kan derfor reagere hurtigere på myndighedens henvendelse.

Der er forskellige leverandører med forskellig software, som kan analysere meddelelser, attention.xml og bilag, og ud fra genkendelige datatyper og regler fordele posten. Løsningerne er blevet mere avancerede og er derfor mindre afhængige af opmærkede data. Under alle omstændigheder skal der være tilstrækkelig information i meddelelsen og viden om egen organisation for at kunne fordele meddelelser.

En del af baggrunden for, at virksomhederne er tilbageholdne med automatisering, er, at myndighederne i forskelligt omfang anvender attention.xml, og at informationsgrundlaget for automatisk fordeling ikke vurderes at være tilstrækkeligt nok i dag.

3.2.2 Bedre information i meddelelser

I dette afsnit er der fokus på, hvilken information der efterspørges af modtagerne i forbindelse med fordeling af den digitale post. I det følgende afsnit behandles struktur og format for information og data, fx om information ønskes i afsenderfelt, titelfelt og/eller i attention.xml fx.

For en stor del af de indgående meddelelser i Digital Post er virksomhederne generelt tilfredse med informationen, der gør det

Vi bruger ikke særlig lang tid på at videresende meddelelser (ren information) – men relativt lang tid på de meddelelser, der kræver opfølgning, og som kræver, at den rette modtager identificeres. Fx får vi nogle gange meddelelser, der er rettet til vores butik i Viborg – ^{25/33} det er håbløst (koncernen har tre butikker).

Stor detailhandelskoncern

muligt at fordele meddelelser hurtigt og effektivt. Dermed sikres en effektiv og sikker proces.

Der er dog en del meddelelser, hvor der er behov for forbedringer. Det er, hvor meddelelserne vanskeligt kan fordeles til rette modtager ud fra data i afsender- og titelfelt alene. Fx viser et udtræk af Digital Post følgende eksempler på titler.

Figur 3-1 Eksempler på titler i Digital Post

Eksempler på titler med utilstrækkelig information	Eksempler på forståelige titler med tilstrækkelig information
Administration	Ejendomsskattebillet 2020 Ejbygade 41,
Administration af husleje	Forslag til lokalplan 3-906 Bjerggårdshaven 25
Advisering om udbetaling pr. 03.07.2019	Afgørelse - I er bevilliget en §56-aftale - 04-02
Delvise timer	
Delvist afslag	

Virksomhedernes svar og Rambølls analyser peger på følgende relevante forbedringer af indhold:

Figur 3-2 Forbedret informationsindhold i meddelelser

Information	Note
Afsender	Meningsfuld angivelse af afsender giver en del af informationen til postfordeling
Titel	Meningsfuld
Stikord, emne	Stikord, der kan oplyse postfordeleren om indhold, fx barselsdagpenge, sygedagpenge, lønrefusion, ejendomsskattebillet, BBR-meddelelse, straffeattest, børneattest
Modtager i virksomheden	Hvor muligt skal der angives en person eller afdeling hos modtager, dennes e-mailadresse
Identifikation	Hvor posten vedrører en person, virksomhed, afdeling, bygning eller lignende skal det angives med identifikationsnummer (fx CPR-, CVR-, ejendomsnummer) og oplysninger, der er forståelige for fordeleleren (fx afdelingsnavn, adresse)
Ønsket handling	Angivelse af, hvilke handlinger myndigheden ønsker fra virksomheden (fx svare, betale, deltage i møde, til information ...)

En væsentlig observation i undersøgelsen er, at kommunikation kan opleves som vigtig for afsender, men ikke modtager - og vice versa.

Virksomhederne er generelt gode til at fordele og følge op på fordeling af meddelelser af økonomisk karakter, fx refusioner, opkrævninger m.m., som har umiddelbar konsekvens for virksomheden, hvis den ikke håndteres hurtigt og korrekt. Andre typer meddelelser af generel karakter, eller hvor myndigheden gerne ser virksomheden gøre noget af egen fri vilje, har ikke samme attention hos virksomhederne. God information og begrundelse for ønsket handling kan motivere til både korrekt fordeling af meddelelse og efterfølgende behandling.

3.2.3 Informationer skal både være til manuel og maskinel brug

Først og fremmest skal informationen til brug for fordeling af meddelelser i virksomhederne være egnet til manuel læsning, da det er den foretrukne fordelingsform.

Informationen i meddelelsen kan ses af modtageren på følgende måder:

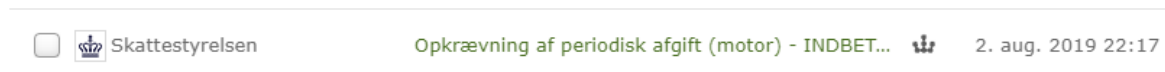
- I overblikket i Digital Post, hvor afsender og titel vises (en del vises i skærmbilledet, en del kun med mouse-over)
- I meddelelsen
- I bilag

- d. I datafilen attention.xml (tiltænkt kun at være maskinlæsbart) og i næste generation Digital Post i MeMo-formatet.

Fordelingen af meddelelser sker mest effektivt, hvis tilstrækkelig information findes i afsender- og titelfelt. Det vil samtidig reducere behovet for at læse meddelelsen, som kan indeholde personfølsomme eller fortrolige oplysninger.

Som det ses ovenfor, er indholdet i titelfeltet i nogle tilfælde utilstrækkeligt til at kunne bruges til fordeling.

Figur 3-3 Eksempel fra indbakke - Skattestyrelsen



Oplysning om, hvilket køretøj der opkræves for, fremgår på side 2 af meddelelsen med oplysning om registreringsnummer. Yderligere oplysning om køretøjet skal slås op på Motorregistret på skat.dk. Til positiv sammenligning kan nævnes indkaldelse til syn. Her står i begyndelsen af meddelelsen biltype og registreringsnummer.

De to leverandører af postfordelingssoftware oplyser begge, at softwaren kan analysere ud fra alle dele af den digitale post, dvs. både med og uden attention.xml. Attention.xml er ikke afgørende for en effektiv fordeling, dels fordi ikke alle medsender attention.xml, dels fordi softwaren også kan fordele post fra fx Outlook. Rambøll anbefaler, at attention.xml (og det kommende memo-format) så vidt muligt anvendes.

3.2.4 Indtænk god håndtering af fortrolige og følsomme persondata

Da flertallet af de undersøgte virksomheder anvender manuel postfordeling, er der behov for at håndtere meddelelser med persondata efter reglerne, herunder persondataloven og GDPR.

For postfordelingen er der behov for tilstrækkelig information til at kunne fordele til rette afdeling, uden at skulle se følsomme og fortrolige oplysninger. I mange virksomheder er det tilstrækkeligt, at titlen og afsender viser, at meddelelsen skal fordeles til HR-afdelingen.

I virksomheder, hvor flere afdelinger kan være modtagere, vil der være behov for yderligere information som fx medarbejders navn og CPR-nummer.

En løsning kan derfor være at samle relevant information dels i titlen og supplerende information i toppen af meddelelsen, mens følsom information vedlægges i bilag, som postfordeleren ikke skal læse.

Figur 3-4 Forslag til fordeling af informationsindhold i meddelelser vedrørende personer

Information	Note
Afsender	Meningsfuld angivelse af afsender, herunder e-mailadresse
Titel	Meningsfuld angivelse af emne
Meddelelsen	I begyndelsen af meddelelsen angives navn på den person, meddelelsen vedrører og CPR-nummer
Bilag	I bilag angives forhold vedrørende helbred mv., der ikke skal kendes ved fordelingen af post

Der er behov for en juridisk afklaring af, hvordan der kan sendes tilstrækkelig information til postfordeling, hvordan den kan struktureres til forskellige dele af den samlede meddelelse, og hvad der kan gøres for at efterleve lovgivningen på området.

3.2.5 Nogle sagsområder og typer af forsendelser, som kan have særlig nytte af opmærkning

Virksomhederne peger på en række sagsområder og sagstyper med forskellige krav til den information, der skal medsendes.

Figur 3-5 Typer af meddelelser

Type af meddelelse	Procentvis fordeling ift. alle udsendte meddelelser
Syge- og barsel dagpenge	25 pct.
Meddelelse om arbejdsgiverrefusion	14 pct.
Advisering om udbetaling	9 pct.
Ejendomsskattebillet 2020	8 pct.
Orientering – I inviteres til samarbejde om ...	3 pct.
Andre	41 pct.
Udgående meddelelser i alt	5.072

Personaleforhold

For mange virksomheder udgør meddelelser vedrørende personaleforhold størstedelen af den digitale post, og i flere virksomheder er det personaleafdelingen (HR), der har opgaven som postfordeler. Det fremgår af figur 3-5, hvor 39 pct. af Odense Kommunes udsendte meddelelser vedrører dagpenge og refusioner.

Meddelelser vedrørende personaleforhold omfatter fx refusioner af sygedagpenge, barselsdagpenge og indbetalinger af refusioner. Det omfatter også indhentning af straffeattester og børneattester. Der er i mange tilfælde tale om fortrolige og følsomme oplysninger.

"Andre" dækker over ca 1000 forskellige meddelelsetyper, hver med mindre end 3% af det samlede volumen

I nogle tilfælde, fx vedrørende refusionssager, er der kort frist for besvarelse, og virksomhederne har derfor behov for tydelig markering af emne og evt. frist.

Disse meddelelser er generelt set letgenkendelige ud fra afsender og titel (fx "Arbejdsgiver - Ophør af sygedagpengerefusion") og kan fordeles på baggrund af information i meddelelsen med angivelse af navn og CPR for personen.

I kraft af det store antal meddelelser og de medsendte informationer kan postfordelerne opbygge viden og rutiner, og virksomhederne nævner samstemmende, at her kan postfordelingen udføres hurtigt og effektivt. Det er ligeledes her, der er den bedste business case for softwarestyret fordeling. Fordelingen gøres lettere af, at i mange virksomheder behandles disse meddelelser og sager i centrale HR-funktioner og finansfunktioner. Her har virksomhederne i vidt omfang tilstrækkelig information til at fordele meddelelserne.

Praktikforløb og job med støtte- og tilskudsordninger

En undergruppe af personaleforhold er praktikforløb og job med støtte- og tilskudsordninger, hvor myndigheder har kontakt og indgår aftaler med lokale afdelinger. Her oplever myndigheder, at digital post sendt til virksomhedens digitale postkasse ikke når frem til den lokale afdeling i tide.

Her er der behov for, at afsender tydeligt angiver modtagende lokalafdeling og person i meddelelsen.

I disse sager, hvor både kommuner og virksomheder peger på problemer, indikerer udsagn fra virksomhederne på, at der kan være andre udfordringer end postgangen i de samlede processer, som medfører forsinkelser. Det kan være problemer med at udforme svar til kommunen eller med intern arbejdsdeling i virksomheden.

Bygninger og ejendomme

Virksomhederne ejer eller lejer mange ejendomme over hele landet, og modtager derfor digital post om ejendomsvurdering, ejendomsskat, BBR-meddelelser m.m. Det sker regelmæssigt, fx årligt. Således udgør ejendomsskattebilletter 8 pct. af Odense Kommunes udsendelser.

Nogle af disse meddelelser skal behandles decentralt i virksomheden, fx i den afdeling, der har ansvaret for og/eller anvender ejendommen, og der er derfor brug for oplysninger om ejendommens adresse, ejendomsnummer, ejerforhold med angivelse af CVR-nummer (flere af de undersøgte virksomheder har flere CVR-numre).

Også hvor der er central behandling af meddelelser, er der behov for disse oplysninger, fx for at sikre korrekt arkivering og kontering.

Politi- og retssager

Virksomhederne anmelder fx butikstyveri eller hærværk på bygninger. Myndighedernes svar-meddelelser til virksomhederne om dette skal typisk sendes til den lokale afdeling, og der er derfor behov for tydelig angivelse af, hvilken afdeling og evt. hvilken person der skal behandle meddelelsen.

Biler

Myndighedernes meddelelser om biler kan vedrøre indkaldelse til syn, opkrævning af vægtafgift og bøder. Her er der behov for information om emne, registreringsnummer, bilmærke og biltype, så posten kan fordeles, og der kan arkiveres og konteres.

Alle andre meddelelser

Det offentlige sender Digital Post på alle sine forretningsområder, som er systematiseret i FORM og KLE. Der er tale om flere hundrede detaljerede forretningsområder, og de udgør 41 pct. af fx Odense Kommunes udsendelser.

Disse omfatter mange forskellige meddelelser, som den enkelte virksomhed modtager få af om året eller sjældnere. For disse meddelelser nævner virksomhederne, at det i mange tilfælde er meget tidskrævende at fordele, dels fordi de ofte mangler den nødvendige information, dels fordi der går tid med at finde den afdeling eller person, der internt skal håndtere meddelelsen.

Også for denne gruppe af meddelelser er der behov for bedre information i en form, der vil gøre postfordelingen lettere for virksomhederne og dermed hurtigere.

4. ANBEFALINGER TIL BEDRE DIGITAL POST-FLOW

Både virksomheder og myndigheder ønsker en gnidningsfri og effektiv kommunikation, omend prioriteringen af meddelelser kan være forskellig.

Digital Post fungerer overordnet fornuftigt for velinformerede meddelelser, men andelen af meddelelser, som ikke kan håndteres effektivt, er (for) stort.



1

Sådan kan Myndigheder forbedre kommunikationen

1. Altid sigende emne/overskrift
2. Sæt relevant slutmodtager i meddelelsen
3. Beskriv forventet handling for virksomheden
4. Angiv realistisk besvarelsesmulighed

For at forbedre flowet kræves en indsats fra både den enkelte myndighed, fællesoffentligt og fra den enkelte virksomhed. I dette kapitel er angivet konkrete anbefalinger.



2

Anbefalinger til fælles offentlige initiativer

1. Information om nyt set-up for Digital Post i god tid
2. Ens principper for brug af metadata
3. Understøtte sameksistens med andre løsninger og svarmuligheder
4. Datagrundlag forbedres



3

Sådan kan virksomheder forbedre kommunikationen

1. Forberede brug af metadata
2. Automatisere postfordelingen
3. Giv myndigheden information om mangelfulde data

Disse anbefalinger er uddybet nedenfor.

4.1 Sådan kan myndigheder forbedre kommunikationen



Den enkelte myndighed er den væsentligste aktør for forbedring af kommunikationen gennem Digital Post. I al kommunikation til virksomheder vil nedenstående retningslinjer kunne forbedre virksomhedernes flow og øge sandsynligheden for at opnå den ønskede effekt af kommunikationen.

Altid sigende emne/overskrift

- Myndigheder skal hjælpe virksomheden til at kunne fordele meddelelser ud i organisationen alene ud fra emne/overskrift. Det er særlig vigtigt, når kommunikationen i vedrører lejlighedsvis sager, som virksomhederne ikke er fortrolige med.

Sæt relevant slutmodtager i meddelelsen

- I de tilfælde, hvor myndigheden allerede har oplysning om en relevant slutmodtager i virksomheden enten afdeling, funktion eller medarbejder, bør denne indgå i meddelelsen, selvom den stiles til virksomheden.

Beskriv forventet handling for virksomheden

- Når virksomheder skal fordele post, som ikke umiddelbart kan fordeles ud fra emne eller indhold, vurderer postfordelingen selv meddelelsens vigtighed for virksomheden. Hvis den ikke vurderes vigtig, kommer den måske ikke videre. Myndigheden bør derfor tydeligt angive, hvorfor det er vigtigt for virksomheden at være bekendt med indholdet.

Angiv realistisk besvarelsesmulighed

- Den enkelte slutmodtager i en stor virksomhed har generelt ikke adgang til at besvare post på virk.dk eller i e-Boks.dk, og myndigheden må derfor overveje, hvilke andre kanaler en besvarelse kan ske gennem.

Det er Rambølls anbefaling, at myndighederne ikke kun ser på meddelelser med høj volumen, men også sætter fokus på de lejlighedsvis meddelelser, da de som nævnt er ressourcekrævende at behandle for virksomhederne, og betyder forsinkelser i virksomhedernes interne fordeling, der kan være til gene for borgere, virksomheden eller myndighederne selv.

4.2 Anbefalinger til fællesoffentlige initiativer



Da Digital Post er landsdækkende og virksomheder ofte kommunikerer med mange myndigheder, vil forbedringer i Digital Post, som løftes fællesoffentligt, have stor værdi. Ud over de initiativer, der allerede er sat i værk som nyt format for meddelelser og omlægning af Digital Post-integration for virksomheder, anbefales følgende initiativer:

Information om nyt set-up for Digital Post i god tid

- De store virksomheder er ikke opmærksomme på ændringerne i Digital Post, der kommer med næste generation. Mange har bygget deres egen håndtering af Digital Post op om fordeling direkte fra postkasse på typisk virk.dk eller i e-Boks.dk, evt. med fordeling i undermapper med individuelle adgangsrettigheder. Information om det nye set-up bør igangsættes, så snart grundlaget er på plads.
- Rambøll anbefaler, at der gøres en indsats for at få flere myndigheder til at opmærke meddelelser med metadata i attention.xml og MeMo. Afløseren for attention.xml i næste generation Digital Post er MeMo, som indeholder bedre muligheder for opmærkning. Det er samtidig Rambølls anbefaling, at relevante data både skal findes i menneskelæsbar form i meddelelse/bilag og som metadata.

Ens principper for brug af metadata

- De store virksomheder kommunikerer typisk med mange (nogle med alle) kommuner samt regionale og statslige myndigheder. Virksomhederne efterspørger derfor ens tilgange fra kommunerne, så de ikke skal forholde sig til mange forskellige tilgange, sprogbrug og koncepter.
- Rambøll foreslår, at der udarbejdes en ny vejledning i, hvilken information der skal indgå i meddelelser i Digital Post og i hvilken form. Vejledningen skal behandle, hvilken information der skal indgå, hvordan information præsenteres (i hvilke dele af meddelelse, bilag og felter) samt hensyn til databeskyttelse. Krav til databeskyttelse kan muligvis efterleves, hvis følsom information lægges i bilag. Vejledningen skal give afsender et klart billede af, hvilken information der præsenteres for modtageren og på hvilken måde, og skal dermed løse det problem, at afsender ikke selv kan se, hvordan en meddelelse præsenteres for modtageren. I forbindelse med udarbejdelse af vejledningen bør der være dialog med virksomheder om, hvilken information der er nødvendig, og hvordan den skal optræde i meddelelser.

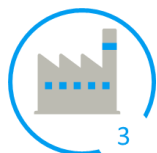
Understøtte sameksistens med andre løsninger og svarmuligheder

- Forbedre besvar-muligheder i andre løsninger, når meddelelser udsendes gennem Digital Post, men besvares ad andre kanaler. Sikre et velegnet flow, hvis myndighederne kender/får oplyst modtagermail i virksomheden, således at myndigheden kan lade den indgå i meddelelsen, så mailadressen kan bruges til både manuel og automatisk rutning i virksomheden.

Vidensgrundlag om Digital Post forbedres

- Undersøgelsen har vist, at myndighedernes muligheder for at få viden om anvendelse er begrænset. Datagrundlaget findes Digital Post-løsningen, men er ikke tilgængelig i Administrationsportalen, som er orienteret mod at søge og behandle enkeltforsendelser snarere end generel forretningsviden.

4.3 Sådan kan virksomheder forbedre kommunikationen



Den enkelte virksomhed kan selv forbedre den Digital Post-proces. Helt afgørende vil de store virksomheder skulle omlægge deres opkobling til Digital Post, eftersom den meget anvendte brug af mapper på virk.dk bortfalder.

Automatisere postfordelingen

- Selvom få virksomheder i dag bruger automatisk fordeling af Digital Post, bør myndighedernes gode erfaringer med automatisk fordeling og de nye muligheder med informationer i MeMo anspore til at implementere automatisk fordeling af meddelelser. Det vil både øge effektiviteten (hastighed og ressourceforbrug) i den interne postfordeling og reducere postfordeleres adgang til fortrolig information.

Forberede brug af metadata

- Forberede brug af nyt MeMo-format, så virksomheden får udbytte af bedre metadata. Det indebærer god intern kommunikation af mulighederne og vejledning i brug af metadata, også i manuel postfordeling.

Giv myndigheden information om mangelfulde data

- Virksomhederne bør give feedback til myndighederne om informationer i meddelelser og metadata for at forbedre myndighedens anvendelse. Meld tilbage til afsender med information om, hvilke oplysninger der er brug for, for at kunne fordele Digital Post internt hurtigt og sikkert. Tilsvarende bør virksomheden også sikre, at de metadata virksomheden ønsker brugt i metadata som fx slutmodtagers e-mail-adresser fremgår af kommunikationen til myndigheden.

5. METODER OG DATAGRUNDLAG

5.1 Beskrivelse af analysen

Analysen er gennemført af Rambøll i perioden november til december 2019 ved interviews med udvalgte virksomheder og myndigheder og træk på statistiske data om Digital Post anvendelse.

5.1.1 Udvalgelse af respondenter og vurdering af generaliserbarhed

Respondenterne til den kvalitative spørgeskemaundersøgelse blev udvalgt ud fra et størrelse- og relevanskriterie. Først blev der med udgangspunkt i et udtræk fra Bisnode (leverandør af data om virksomheder) etableret en bruttomålgruppe på virksomheder med mere end 250 ansatte (på tværs af koncernen), der havde enten filialer eller hovedsæde i en af de to case-kommuner.

Dernæst blev listen reduceret til at indeholde virksomheder, der både kunne give input til de sagsbehandlingsområder, der ifølge case-kommunerne ofte giver problemer med Digital Post, samt dække et bredt udsnit af større virksomheder i Danmark.

Udvælgelsen blev i denne forbindelse suppleret af data for udgående Digital Post rettet mod større virksomheder i Odense Kommune for at kunne frasortere typer af virksomheder, der i meget lille grad synes at indgå i et digitalt post-flow med de offentlige myndigheder.

Endelig blev listen af virksomheder prioriteret ud fra den forventede kompleksitet i virksomhedens digitale post-flow samt en sikring af diversitet i typen af virksomheder. Det betyder, at de 15 endelig interviewede virksomheder dækker 12 forskellige hovedbrancher (Danmarks Statistiks DB07).

Interviews:

36 kontaktede virksomheder,
15 interviewede virksomheder,
21 interviews med medarbejdere.
To leverandører af automatisk
postfordeling
To kommuner

De 15 interviewede virksomheder repræsenterer mange flere digitale postkasser. Det skyldes, at nogle af virksomhederne som administrerer den Digitale Post for fx foreninger og ejendomme. Således administrerer en af de interviewede virksomheder over 800 CVR-numre, mens en anden administrerer mere end 2.000 ejendomme med egne CVR-numre. Desuden har mange store koncerner har valgt at konsolidere håndteringen af Digitale Post for alle selskaber i koncernen, hvorfor en af

vores respondenter fx administrerede fem digitale postkasser.

Rambøll vurderer på den baggrund, at resultaterne af den kvalitative undersøgelse i høj grad afspejler praksis og udfordringer med Digital Post i store danske virksomheder.

5.1.2 Øvrige data, herunder træk på data om Digital Post

Udover virksomhedsinterviews er der i denne undersøgelse brugt data fra Digital Post gennem Administrationsportalen og fra Bisnode.

Administrationsportalen er Digital Posts administrationsfunktion og herfra er trukket detaljerede data på 46 udvalgte virksomheder fra Odense Kommune. Der var tale om data på:

- Virksomheder med flere end 250 ansatte og hovedsæde i Odense
- Virksomheder med flere end tre filialer i Odense Kommune
- Data vedrørende alle udgående (fra myndighed til virksomhed) og indgående (fra virksomhed til myndighed) meddelelser i perioden januar 2019 til oktober 2019.

Alle data fra Administrationsportalen blev anonymiseret med hensyn til personoplysninger, inden Rambøll modtog dem.

Bisnode er en erhvervsdatabase, og herfra modtog Rambøll data på alle ikke-reklamebeskyttede virksomheder med mere end 250 ansatte i Københavns Kommune og Odense Kommune. Data indeholder CVR-nummer (identitet), branchekode, virksomhedstype og antal medarbejdere (på lokation og i alt i koncernen).

5.1.3 Overvejelser om datakvalitet

Muligt bias i udtræk af bruttorespondenter. I udtrækket fra Bisnode, som udgør undersøgelsens bruttopopulation, er frasortet virksomheder, der er reklamebeskyttede. Det kan potentielt give en lille bias ift., hvilke virksomheder der indgik i interviewundersøgelsen. Da reklamebeskyttelse og intern håndtering af Digital Post dog ikke vurderes at være er indbyrdes relateret, vil de interviewede virksomheder give et egnet billede af, hvordan store danske virksomheder håndterer Digital post.

Mulig bias ift. respondenternes egen rolle. De medarbejdere, Rambøll har interviewet, er typisk de ansvarlige for at fordele Digital Post i virksomheden. De kan derfor have en bias i at vurdere, at fordelingen foregår uproblematisk. Langt størstedelen af respondenterne har dog også fremhævet op til flere udfordringer med fordelingen, hvorfor det vurderes, at de ikke har svaret bevidst ensidigt. Og endelig har vi i mange virksomheder interviewet flere medarbejdere, hvilket er med til at sætte de enkelte besvarelser i perspektiv.

5.1.4 GDPR håndtering

I forbindelse med udarbejdelse af næverende rapport om store virksomheders håndtering af Digital Post er der sket en behandling af personoplysninger med hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f. Behandlingen af personoplysninger har været nødvendig, i forbindelse med denne undersøgelse og den legitime interesse i dette, vurderes at gå forud for de registreredes rettigheder.

Respondenter er blevet oplyst om undersøgelsens formål og databehandling ved start af interview.

Som databehandler har Rambøll behandlet de omfattede personoplysninger i henhold til instruks fra kunden, præciseret i en databehandlaftale. Via passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, er der sikret anonymisering af personoplysninger, hvor der har været krav om dette. Efter afslutning af projektet er personoplysningerne slettet og/eller tilbageleveret efter den dataansvarliges instruks,

APPENDIX 1 INTERVIEWEDE VIRKSOMHEDER

Liste over virksomheder, der har bidraget med interview:

Virksomhed	Branche	Ca. antal medarbejdere	Har Filialer	I Odense kommune	I Københavns kommune
Coop Danmark HQ og filial	Detailhandel	40.000	x	x	x
DR	Medie	2.700		x	x
Fakta	Detailhandel	9.000	x	x	x
Salling Group	Detailhandel	53.000	x	x	x
Fyn Fjernvarme	Produktion af elektricitet	300	x	x	
Civica	Almennyttigt boligselskab	300	x	x	
CEJ	Ejendomsadministration	100	x		x
DEAS	Ejendomsadministration	1.000	x	x	x
Rambøll Danmark	Rådgivende ingeniørvirksomhed	3.000	x		x
DSB	Togtransport	7.000	x	x	x
Fazer	Anden restaurationsvirksomhed	1.000	x	x	x
TDC	Telekommunikation	5.000	x	x	x
Carlsberg Danmark	Engroshandel med øl, mineralvand	1.500	x	x	x
FTZ	Engroshandel med reservedele og tilbehør	1.000	x	x	x
Tietgen Skolen	Tekniske skoler og fagskoler	1.500	x	x	

Liste over leverandører, der har bidraget med interview:

Leverandører af automatisk postfordelingssystemer
Taxon ApS
Convergens (en del af Dafolo koncernen) (SBSIB)

--- sidste side ---