



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

FDA2017

REFERENCEARKITEKTUR FOR

SELVBETJENING

STATUS FOR REFERENCEARKITEKTUR FOR SELVBETJENING PR 2017.

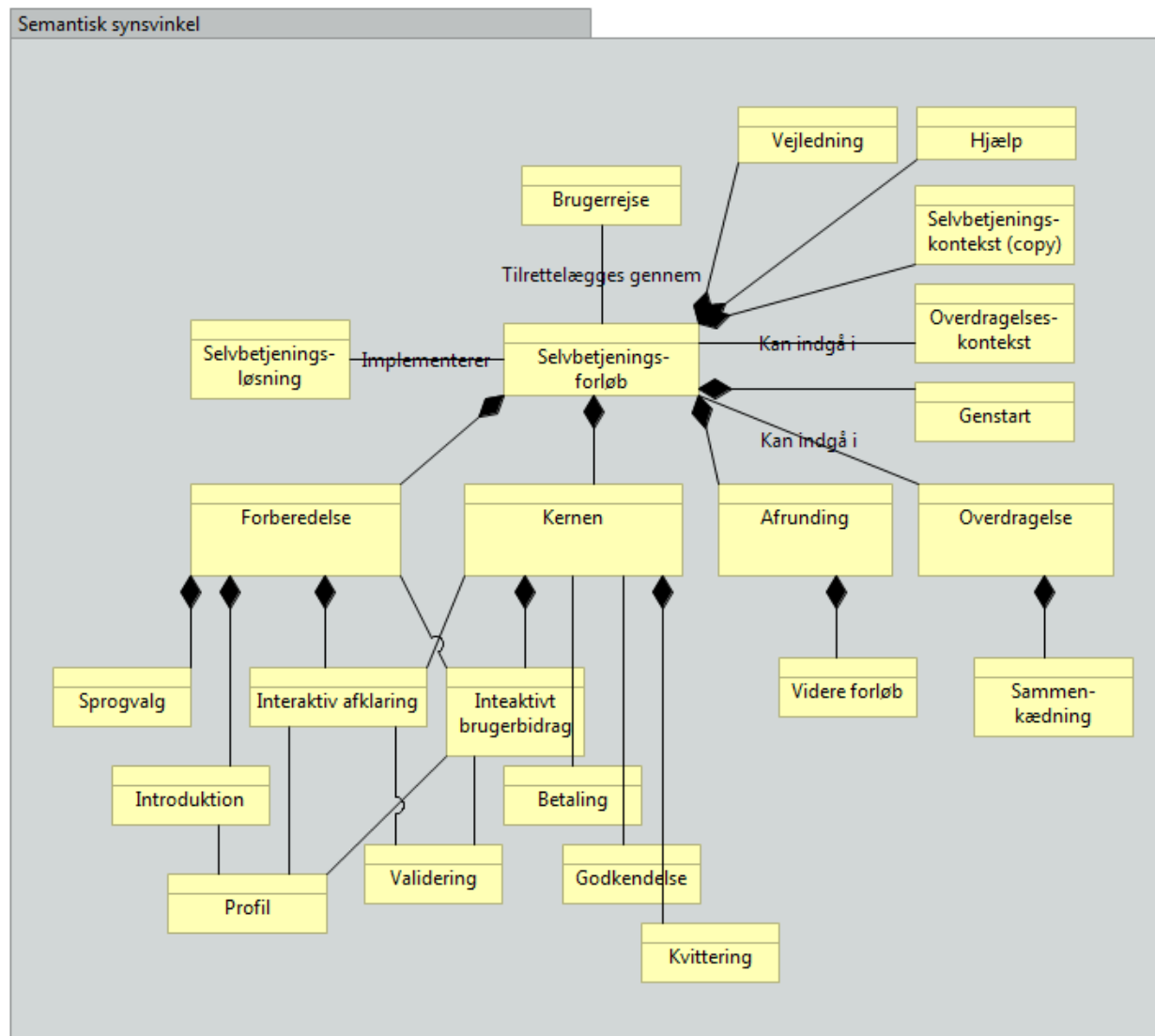
- En version 0.6 er blevet reviewet af arbejdsgruppen og af et FDA reviewboard
- En version 0.7 er under udarbejdelse til levering til arbejdsgruppen d 20/9
- Dette leder til en version 0.8 der leveres til godkendelse som offentlig høringsversion til styregruppen.

Kort gennemgang af hovedpunkterne i version 0.7 som er at

1. Præsentere en fælles forståelse, beskrivelse, definition, sprog og scope for selvbetjening
2. Gøre brugerrejser til det centrale designudgangspunkt for selvbetjeningsforløb med udgangspunkt i en opgave, som en bruger skal have løst.
3. Give ramme og instrumenter til at kæde selvbetjeningsforløb sammen på tværs af ministerområder og på tværs af ressortområder
4. Give retningspile til de mange forskellige teknologier, som kan realisere selvbetjening og selvbetjeningskæder som brugerrejser.

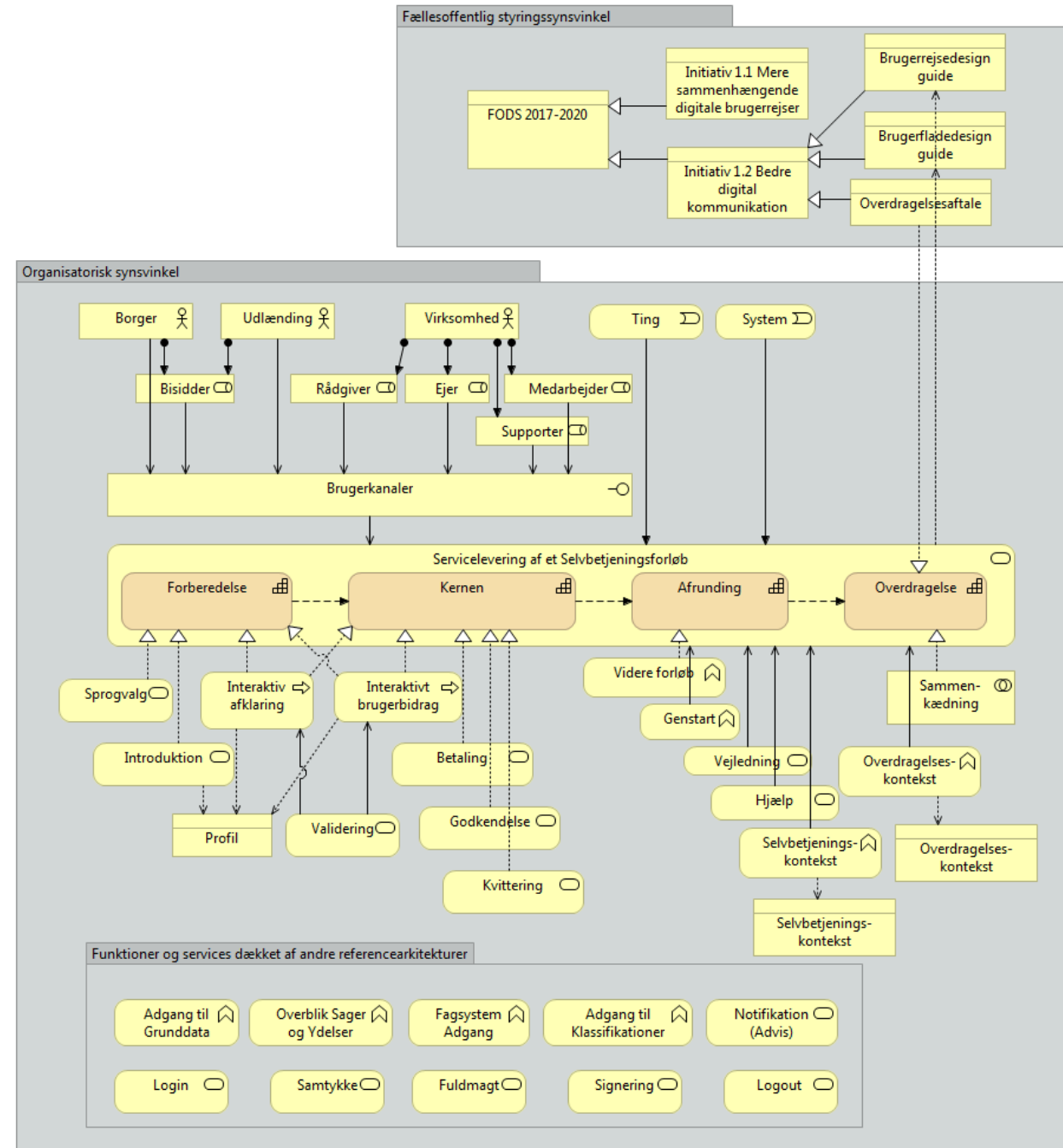
FÆLLES FORSTÅELSE, BESKRIVELSE, DEFINITION, SPROG OG SCOPE

Term	Definition
Selvbetjeningsforløb	Et selvbetjeningsforløb er handlinger, hvor borgere og virksomheder med en digital brugerflade udfører opgaver i relation til offentlig forvaltning og virksomhed.
Opgave	Et afgrænset og præcist defineret arbejde som en person pålægges eller selv påtager sig at udføre, eller som indgår i en bestemt arbejdsrutine el.lign.
Brugerrejse	En brugerrejse er et brugerperspektiv på et selvbetjeningsforløb og på selvbetjeningskæder
Selvbetjeningsløsning	En selvbetjeningsløsning er et teknisk perspektiv på konstruktionen af et digitalt selvbetjeningsforløb.
Livssituation	En samlet mængde af sociale og personlige forhold, der kendetegner en persons aktuelle tilværelse.
Selvbetjeningskæde	Et antal selvbetjeningsforløb kædet sammen gennem overdragelser, der tilsammen løser en livssituation eller virksomhedssituation, der kræver, at en række forskellige opgaver skal løses



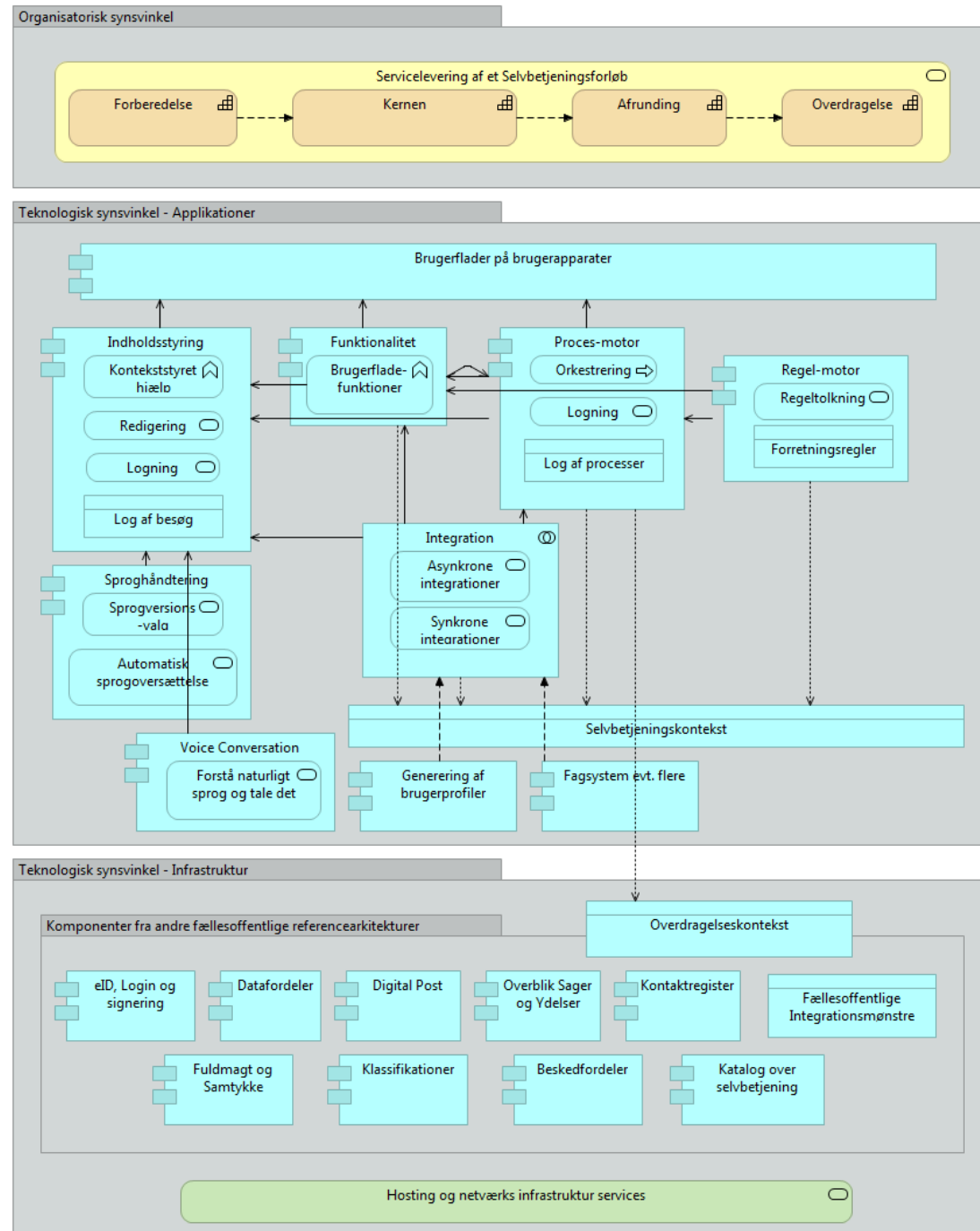
BRUGERREJSER SOM DET CENTRALE DESIGNUDGANGSPUNKT

- Sikre lige stor vægt på design af Forberedelse, Kerne, Afrunding i ethvert selvbetjeningsforløb. Erfaringer og studier viser, at det er her, der skal sættes ind for at selvbetjening bliver en vellykket oplevelse for brugeren
- At alle kan realisere en Overdragelse når der er behov at kæde selvbetjeningsforløb sammen i selvbetjeningskæder.
- Anvende andre referencearkitektures anvisninger og resultater, hvor det er muligt



RETNINGSPILE TIL MANGE FORSKELLIGE TEKNOLOGIER

- Selvbetjeningsløsninger er en del af det teknologiske landskab, der omfatter både klassiske webløsninger og mobile apps.
- Området er præget af en hurtig og omfattende udvikling internationalt, og det har stor betydning for, hvordan forretningstjenester realiseres i tekniske komponenter.
- Der eksisterer i markedet mange forskellige formularplatforme og udviklingsrammeverk, som alle i større eller mindre grad indeholder de nævnte applikationskomponenter, som denne referencearkitektur udpeger.
- Referencearkitekturen beskriver de funktionaliteter, som de forskellige komponenter bør have, for at kunne realisere forretningsarkitekturen



SCOPING

- *Inden for scope er:*
 - Vejledning af myndighederne om vellykket Forberedelse, gennemførelse af Kernen og Afrunding af selvbetjeningsforløbet, så brugeren oplever en bedst mulig brugerrejse.
 - At understøtte, at et antal selvbetjeningsforløb på tværs af myndigheder eller afdelinger kan sammenkædes vellykket set fra borger eller virksomhed, så længe at langt hovedparten af aktiviteterne gennemføres med brug af digitale kanaler og værktøjer.
- *Uden for scope er:*
 - Den del af myndighedens sagsbehandling, der ikke direkte involverer borgerne eller virksomhederne.
 - Kæder, der anvender et antal af fysisk udførte møder, behandlinger eller vurderinger. Disse betegnes tværgående procesforløb. I dette forløb kan nogle trin bestå af brugerrejser, der løses i rammerne af denne referencearkitektur.
 - Fuldt maskinel indberetning mv. er ikke omfattet af denne referencearkitektur, fx indberetning til SKAT af løn eller overførsel af data fra blodtryksmålere eller fra en bil til offentlige løsninger. Såfremt sådanne indberetninger kræver bekræftelse, visning af status eller anden opfølgning, vil det være omfattet.

OVERDRAGELSE OG SELVBETJENINGSKÆDER

