

OSkle - en ny nøgle til digitale processer



Syddjurs Kommune modtager dagligt mellem 100 og 300 breve fra borgere og virksomheder til kommunens centrale adresser. Kommunen har i samarbejde med Halibut og Data Scanning udviklet en komponent, OS2kle, som automatisk tolker og opmærker brevene, så 70 pct. kan distribueres automatisk i ESDH-systemet. OS2kle betyder, at kommunen kan fjerne en række manuelle processer og indlede digital sagsbehandling.

I januar 2014 gik den nyeste version af OS2kle i drift, som understøtter den automatiske digitale postomdeling i Syddjurs. Det er Data Scanning, der oprindeligt har finansieret udviklingen af OS2kle version 1.0, hvorefter Ballerup, Skanderborg, Sønderborg, Ishøj og Syddjurs kommuner har videreudviklet komponenten til en version 2.3, der er i overensstemmelse med den nyeste udgave af KLE (KLEmnesystematik red.).

Intern distribution og opmærkning af indscannede breve til digital sagsbehandling er reelt kun en sidegevinst. OS2kle kan bruges i mange forskellige sammenhænge til automatisk fordeling af opgaver i kommunerne. OS2kle understøtter Syddjurs Kommunes egenudviklede procesmotor I/O Manager, som kan forkorte reaktionstiden. Selv om mange sager og dokumenter i dag findes digitalt, er det sjældent, at arbejdsprocesserne med at flytte data sker automatisk.

Afdelingsleder for Digitalisering, Jon Badstue Pedersen, siger: ”Vi har siden kommunesammenlægningen i 2007 scannet alle breve til intern brug for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen i vores systemer. Som led i dette har vi også brugt energi på at sikre, at brevene blev fordelt til de rigtige afdelinger, og den systematik har vi kunnet bruge i den nye løsningsarkitektur.”

Den del af løsningen er Syddjurs' egenudviklede digitale procesmotor I/O-manager (input/output). Det er et værktøj til at autoopmærke henvendelser for at sikre, at henvendelsen lander det rigtige sted og bliver behandlet efter reglerne, og i nogle tilfælde

automatisk journaliserer henvendelserne i kommunens sagsbehandlingssystem.

Når en henvendelse indeholder termen ”fritagelse fra Digital Post for borgere”, vil Syddjurs' I/O-manager automatisk journalisere henvendelsen på en ny sag i den rette afdeling i Borgerservice. På samme måde vil ordene ”ansøgning” og ”carport” sende henvendelsen direkte til Team Byggeri.

KLE

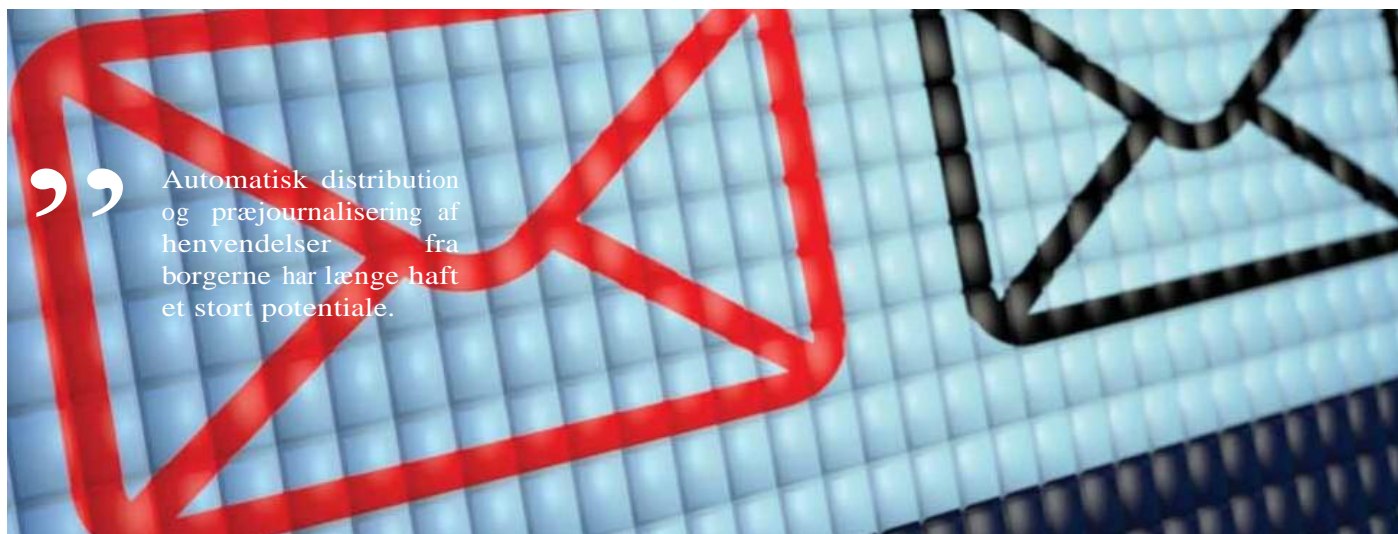
KLE er en taksonomi, der inddeler objekter i et hierarki med faste nummereringer for de i alt 2600 opgaver, som kommunerne løser. Ved at have en række emneord, termer og blanketID'er sat ind i taksonomien, er det muligt for OS2kle at tolke en tekst. F.eks. et brev fra en borger og angive den KLE-opgave, som teksten handler om. Kommunerne kan bruge komponenten i mange forskellige sammenhænge til at automatisere og forkorte vejen til digital sagsbehandling og journalisering.

”Når en borger skriver til kommunen og bruger termen ”uskiftet bo”, oversætter OS2kle dette til ”25.45.00. Opkrævning i almindelighed”. Den digitale procesmotor finder derefter automatisk ved hjælp af KLE-nummeret, den organisatoriske enhed i kommunen, som har ansvaret for opgaven,” siger Jon Badstue Pedersen. Han er desuden bestyrelsesmedlem i OS2 – Offentligt digitaliseringsfællesskab.



” Vi har siden kommunesammenlægningen i 2007 scannet alle breve til intern brug for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen i vores systemer. Som led i dette har vi også brugt energi på at sikre, at brevene blev fordelt til de rigtige afdelinger, og den systematik har vi kunnet bruge i den nye løsningsarkitektur.

Jon Badstue Pedersen



” Automatisk distribution og præjournalisering af henvendelser fra borgerne har længe haft et stort potentiale.

Fælles nøgle

OS2kle er en fælles nøgle, som vil kunne bruges af alle kommuner. Den kan bruges som et plugin til procesmotorer, CMS-systemer og it-systemer i en kommune. I Syddjurs Kommune bruges den både til den egenudviklede procesmotor, til www.syddjurs.dk og til at understøtte sags- og dokumentoprettelse i ESDH-løsningen Acadre CM.

”Automatisk distribution og præjournalisering af henvendelser fra borgerne har længe haft et stort potentiale. Men der har ikke været løsninger. Vi har søgt rigtig længe og været i dialog med førende leverandører på området. Hver gang er vi gået forgæves. Vores krav til leverandørerne var, at de forretningskritiske elementer og vores interne viden ikke måtte være ejet af en kommerciel leverandør. Men

løsningerne var enten ikke modne nok eller også for dyre i forhold til den besparelse vi kunne opnå,” siger Jon Badstue Pedersen.

Derfor gik han i dialog med Halibut og Data Scanning som, i fællesskab med Syddjurs Kommune, udviklede taksonomien OS2kle. OS2kle med de udvidede emneord er udviklet af Halibut, mens scanning og fordeling af opgaver er Datascanning, som er en anden del af OS2kle.

OS2kle bruges også til automatisk at opmærke indholdssider på www.syddjurs.dk. De næste skridt i udviklingen af OS2kle og Syddjurs' digitale procesmotor, er at den i løbet af efteråret også skal stå for at sortere, distribuere og journalisere indgående mails, selvbetjeningsblanketter og digital post fra Borger.dk og Virk.dk.