

Mina meddelanden

Skatteverkets anslutning

SKL 2017-11-14

Bakgrund - allmänt

- Vem driver digitaliseringen i samhället?
- Digital post från myndigheter och kommuner är en del av digitaliseringen i samhället
- Myndigheternas och kommunernas digitala tjänster är en del i att upprätthålla förtroendet
- Digitaliseringen måste ske med användarna i fokus!

Bakgrund, Skatteverket

- Start i Skatteverket av Mina meddelanden
 - förstudie inom verksamt 2010
 - första meddelandet slutet 2011
 - uppdraget till SKV från regeringen
- Gemensam anslutningsplan i SKV mars 2013
- Trög start till "Pengar till Påsk" – kampanjen 2016
- Stark koppling till Skatteverket- hopkoppling av MM, Min myndighetspost och MM i SKV- interna problem

Hur gjorde Skatteverket?

- SKV - en STOR myndighet (10 tusen anställda) med MÅNGA utskick (43 milj. centrala utskick)
- Beslutad strategi för anslutning–
 - Ansluta verksamhetssystemen till egenbyggd växel
 - Sköta utskicken själva – egen förmedlingstjänst
 - Anslutnings- och utskickskompetensen finns internt
- Startade med ett stort utskick (Rot/Rut juni 2012)
- Tagit fram principer för anslutning av utskick som utgår från nyttan för kunderna

Hur gjorde Skatteverket, forts.

- Tydlig målsättning i VP, arbetet har varit högt prioriterat och tvingande
- Högsta ledningen har drivit på och pekat
- Anslutit ca 40 av de 43 milj centrala utskicken – och nu tar vi itu med de 5 milj lokala utskicken
- Vi utvecklar digitala ”servicemeddelanden” för digitala mottagare
- Påminnelser, säkerhetsmeddelanden, viktig info m.m.

Erfarenheter i Skatteverket

- Nyttan för kunderna i fokus – lätt att hamna internt perspektiv annars
- Interna kunskapen är en grundförutsättning för att lyckas
 - Utbildning och stöd behövs för alla – kundtjänst /servicefunktioner extra viktiga
 - Vi måste kunna (hän)visa och förklara
- Tydlig och lättläst information på webben

Erfarenheter i Skatteverket, forts

- Utskicken – utseende, innehåll?
 - Lätta att läsa och förstå
 - Innehålla relevanta filer, länkar och hänvisningar
- Påverkar kundtjänst och bemanning
 - Utskick kan behöva backas upp
 - Supersnabb återkoppling med digitala utskick!
- e-tjänster måste fungera och kapaciteten är viktig
- Länkar och information måste fungera över tid
- Vi behöver veta/svara på hur utskicken har gått

Reflektioner och slutsatser

- Ur kundmötesperspektivet
 - Mer gemensamt än unikt
 - Stora eller små organisationer spelar ingen roll
 - Stora eller små volymer spelar ingen roll
- Mottagarna avgör hur bra det fungerar
- Vi påverkar varandra och synen på digital post med de utskick vi gör
- Vi kan hjälpas åt – User group!