



# KEYNOTE 1

## *Gennemførelse af en digital strategi*

Trine Bechmann Henningsen

Chef for Digital Udvikling og Kundekanaler i ATP

# Agenda

- ❖ **Kort – min rolle i ATP**
- ❖ **ATP og historien bag**
- ❖ **ATP og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi**
- ❖ **Digitalisering i ATP**

# Kort – min rolle i ATP



# Min rolle i ATP

## Chef for Digital Udvikling og Kundekanaler

- **Digitaliseringskonsulenter**

*Digitaliseringsstrategier, Standarder og Metoder*

- **Udvikling af Digitale Kundekanaler**

*Borger.dk, Virk, Selvbetjening, Digital Post, NemID/eID, NemKonto, Callcenter, NemSMS, Surveys, Betalingsfunktioner m.fl.*

- **Fællesoffentlig Digital Udvikling og Compliance**

*Autoritative datakilder, fællesoffentlige komponenter, portaler, tværgående brugerrejser, sikkerhed m.fl.*



# ATP og historien bag



# ATP – helt sin egen størrelse



**Vedtaget ved lov  
i 1964**



**ATP er en selvejende  
institution**

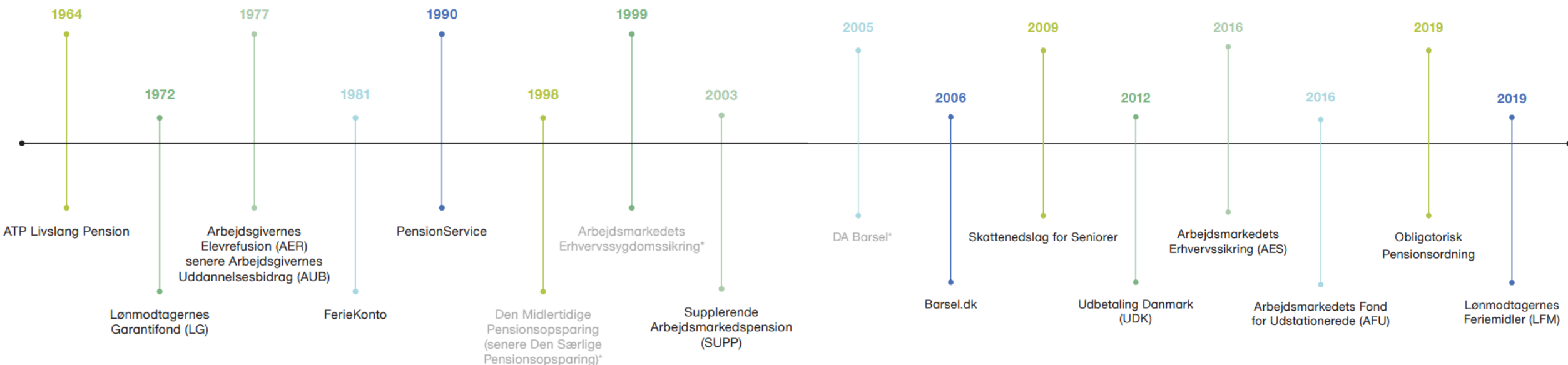


**Bestyret af arbejds-  
markedets parter**



**Arbejder for hele  
Danmark**

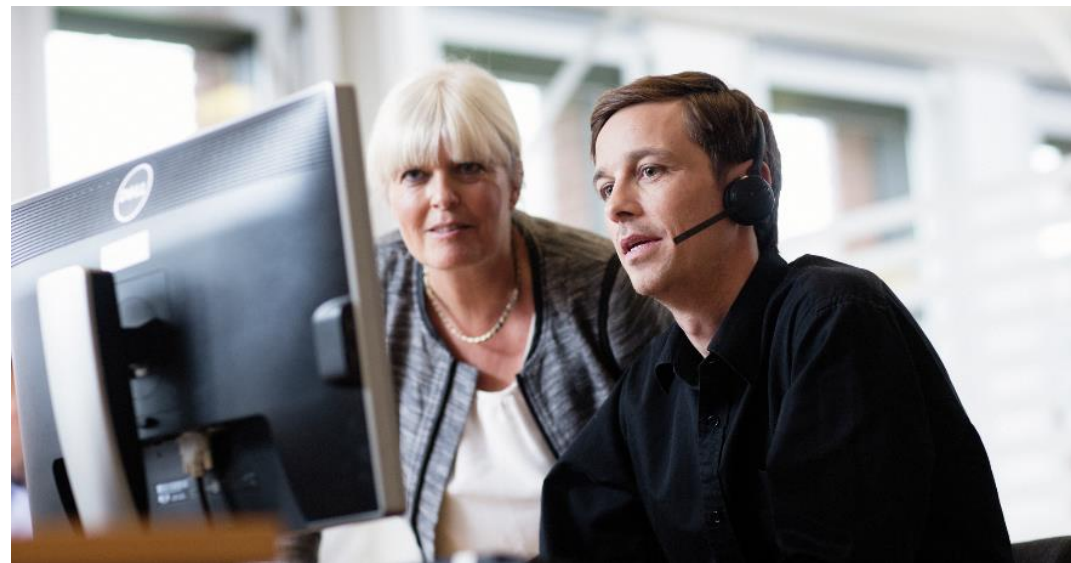
# Etablering af ATP's ordninger



# Ét ATP – to forretningsområder



Pension og investering



Administration





**5,2**  
mio. medlemmer



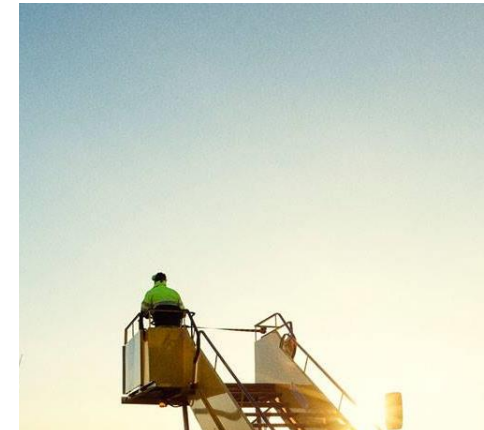
**140**  
ansatte



**934**

mia. kr. i formue

## Pension og investering



Investerer bl.a. i:  
**Obligationer**  
**Aktier**  
**Fast ejendom**  
**Infrastruktur**

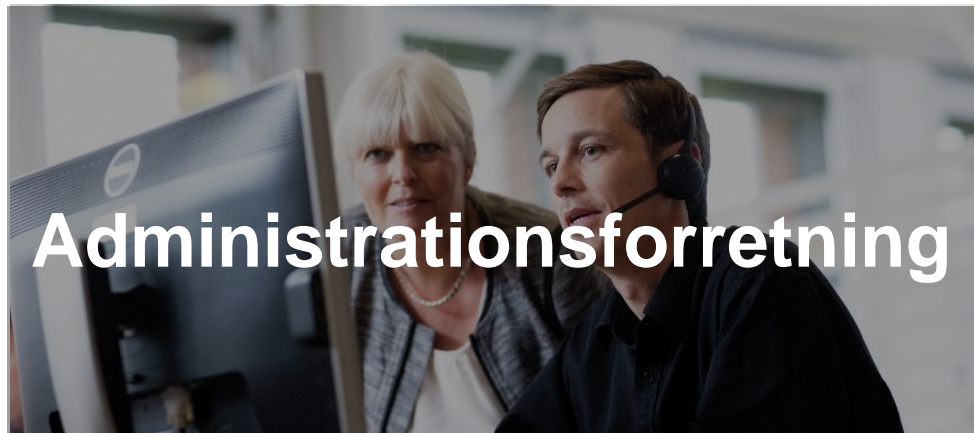




**2200**  
ansatte



**2/3**  
velfærds kroner  
administreres af  
ATP



**Administrationsforretning**

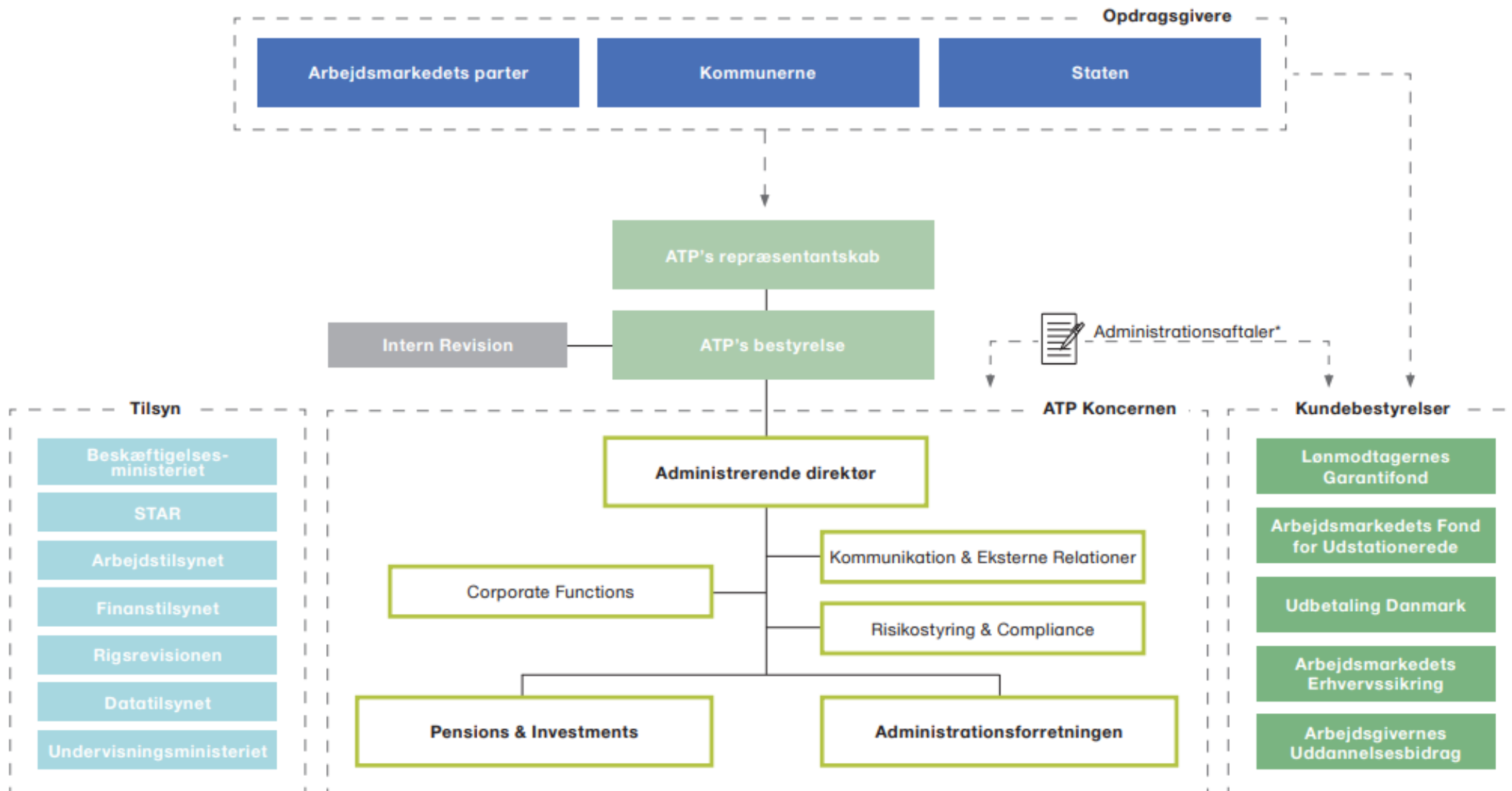
**+2**  
mio. ydelses-  
modtagere



**250**  
mia. kr. udbetalt i  
ydelse pr. år



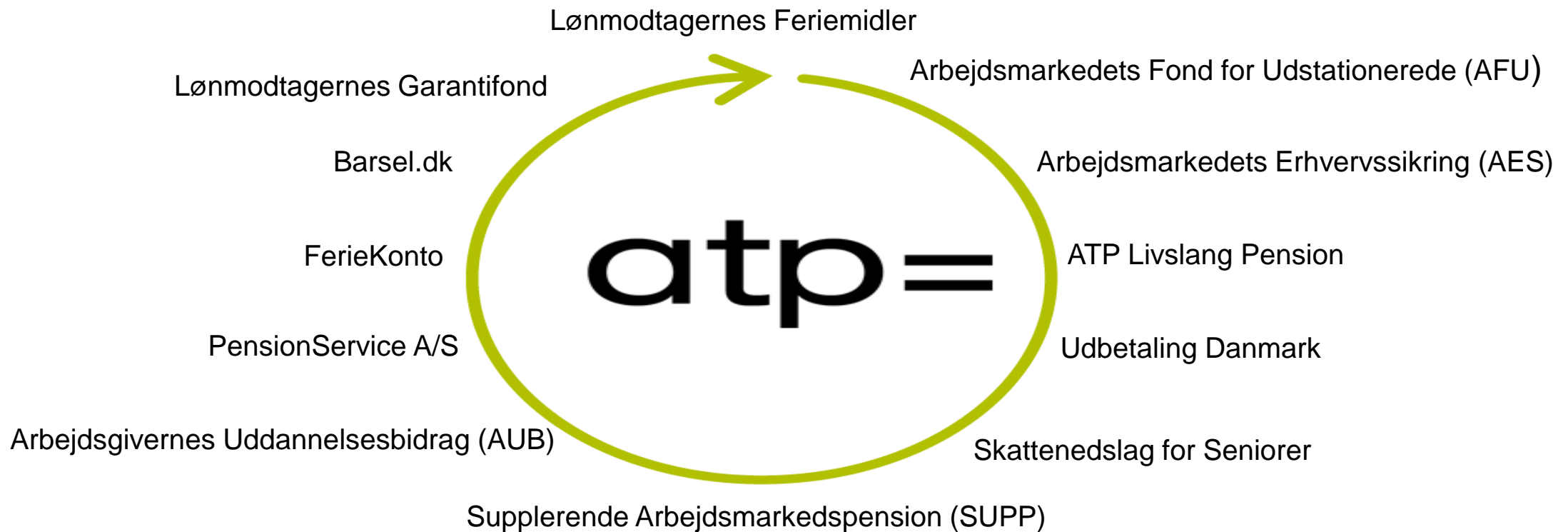
# ATP governance-map



\* De ordninger, der ikke har bestyrelser, reguleres også via administrationsaftaler fx FerieKonto og Barsel.dk

# ATP's Administrationsforretning er ekspert i tre ting

atp=



# ATP og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi



# Fællesoffentlige digitaliseringsstrategier fra 2001 til nu



# ATP følger de fællesoffentlige standarder

Mit 



Tværgående brugerrejser:

- Flytning
- Skilsmisse
- Død
- Blive gift
- Etc.

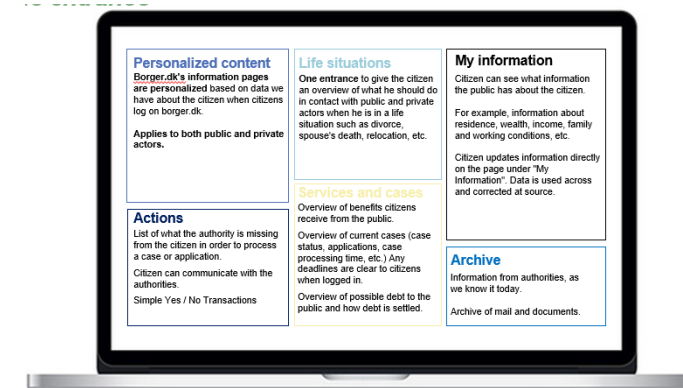
NEM  KONTO



borger.dk  virk

Autoritative registre og data:

- Indkomst
- Skat
- Relationer
- Dødsfald
- Etc.

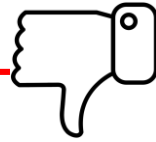


# Fordele og udfordringer for ATP i det fællesoffentlige digitaliseringsarbejde



## FORDELE

- På forkant med den fællesoffentlige digitale udvikling muliggør løbende interne forretningsmæssige afklaringer og klargøring
- Ved at anvende kendte fællesoffentlige løsninger, sikrer ATP genkendelighed for kunderne og slipper for omkostninger til egen udvikling
- Fællesoffentlige, autoritative registre øger kvalitet og øget automatisering



## ULEMPER

- Afhængighed til den offentlige sektors evner og aftaler om udvikling af fællesoffentlige platforme
- Komplekst multi-leverandør-setup, hvor ATP skal koordinere både egne og fællesoffentlige leverandører
- Svært at balancere alle opdragsgiveres behov og forskellighed

ATP varetager administrationen af mange forskellige ydelsesområder på vegne af forskellige opdragsgivere. Men hvem repræsenterer ATP i det fællesoffentlige digitaliseringsarbejde?



# 3 spor som rammevilkår til implementering af strategi

*Forudsætning - Enighed og langsigtet samarbejde om fælles retning og mål*

- Spor 1: Obligatorisk Entydigt dataejerskab, obligatorisk (ved lov) anvendelse af komponenter og selvbetjening, digitaliseringsklar lovgivning, fælles tolkning af begreber
- Spor 2: Teknologi og sikkerhed Offentlige løsninger modsvarer samfundets teknologiske udvikling og risikobillede. Ensartet niveau, når man bevæger sig på tværs af off. sektor.
- Spor 3: Den enkelte myndigheds medansvar Sikring af opbakning og funding af decentrale indsatser hos "ejere", balanceret ambitionsniveau så overhead undgås, realisering af business case

*Fokus på hvad giver værdi for borgere og virksomheder  
samt på omkostningseffektivitet*

# Ønsker fra ATP til det fællesoffentlige arbejde

Det fællesoffentlige digitaliseringsarbejde er en kompleks arena og derfor kræver det meget af os og vores samarbejdspartnere

- **Forudsigelighed** En udfordring med 4-årige digitaliseringsstrategier, hvor det først er i slutningen af perioden den næste 4-årige strategi udarbejdes
- **Tværgående driftsnetværk** Et yderligere fokus på nødvendigheden af tværgående driftsnetværk
- **Koordinering af implementeringsindsatser** Et yderligere fokus på implementering og antal samtidige forandringer
- **Fokus på finansiering** Digitalisering kan ikke længere alene finansieres af besparelser

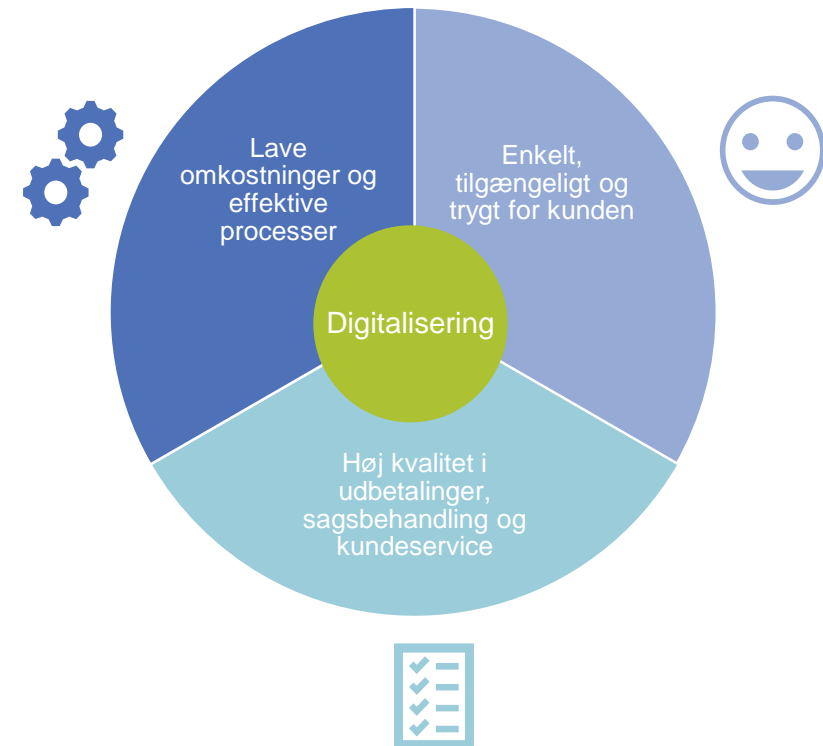


# Digitalisering i ATP

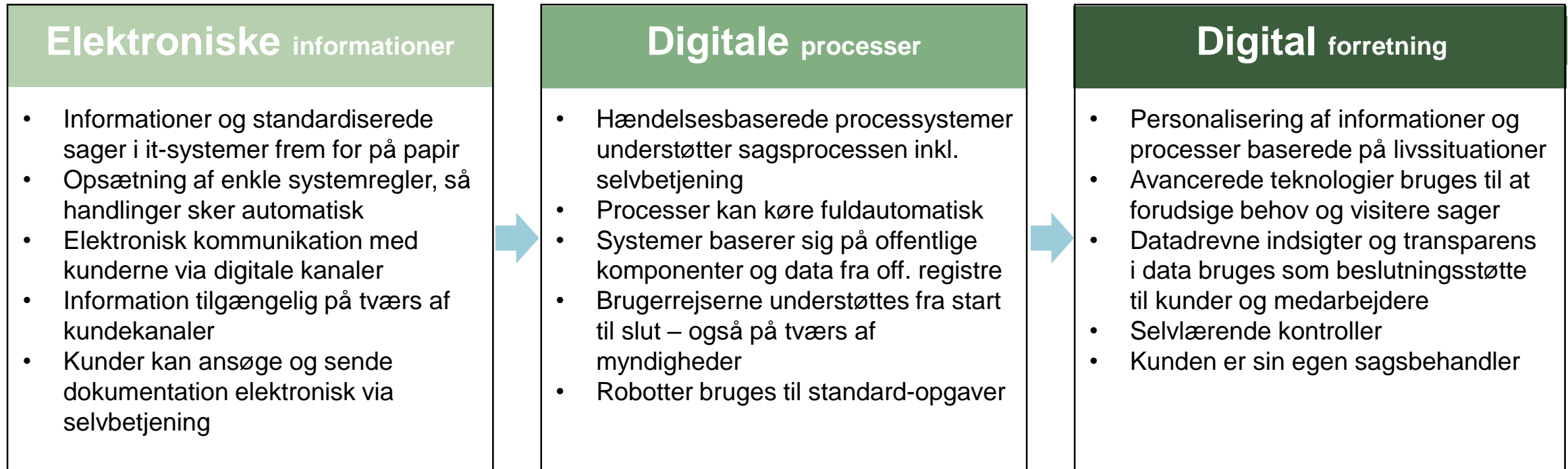


# Digitalisering i ATP

*"I ATP er digitalisering lig med anvendelsen af teknologi til at håndtere og kvalitetssikre store mængder af informationer, effektivisere og forbedre processer, samt til at gøre løsninger og informationer enkle, tilgængelige og værdiskabende for både forretningen og kunderne"*



# ATP på vej mod en Digital Forretning



*Den fællesoffentlige digitale infrastruktur er en forudsætning for den omkostningseffektive administration*

# Automatisering



## *Eksempler på aktuelle investeringsområder*

*Nye processystemer på alle områder*

*Automatisk visitering af kald (machine learning)*

*Digitale assistenter (robotter mellem systemer)*

*Chatbots*

*Datadreven forretningsudvikling*

*Opgradering af fællesoffentlige komponenter*

*Verifikation af data og processer*

# Self service



## *Eksempler på aktuelle investeringer*

*Cross channel brugerrejser*

*Tværgående brugerrejser mellem myndigheder*

*Udvikling til nye devises*

*Transparens gennem kundeoverblik*

*Personaliserede data*

*WCAG 2.1*

*Den fællesoffentlige designguide*

# Customer experience

## *Den basale udfordring*

Processerne er i udgangspunktet kundefjendske!!

- Komplex lovgivning
- Behov for kontrol, dokumentation og sporbarhed
- Alle er lige for loven
- En ret til en udbetaling trigger ikke en udbetaling





# Gode kundeoplevelser

- ❑ UX'ere i alle selvbetjeningsløsninger
- ❑ Service design bruges til design af processer
- ❑ Co-creation med borgere i større løsninger
- ❑ Brugertest af alle store løsninger
- ❑ Kundefokus i organisationen: Mystery shopping, Inviter din kunde ind, Besøg hos andre myndigheder og brug af Design sprints.



# Digitalisering forandrer os og former den næste strategi

- Forretningen er åben 24/7
- Høj kompleksitet i systemer og processer (fejl kan have store konsekvenser)
- Nye standarder for sikkerhed og kontrolmiljøer
- Nyt sæt ledelseskompetencer (balance mellem forretning, teknologi, kunder og compliance/risk)
- Opkvalificering af arbejdsstyrkens digitale kompetencer
- Transparens og personalisering til kunder og medarbejdere
- Nagivering i uendelige datamængder af varierende kvalitet
- Nye samarbejdsformer
- Nye teknologier indlejres automatisk i produkter
- Nye generationer af medarbejdere og kunder
- Vedvarende behov for tilpasning til nye teknologier og opgradering

*Spørgsmål?*