

Projektervaluering og opfølgingsplan

Projekt forbedring af Klag online og Min sag

21. april 2015

FRE

13/05372

/TOOL

Indstilling	Projekt forbedring af Klag online og Min sag er afsluttet og slettes fra porteføljen.
Erfaringer	<p>Projektet har gjort sig følgende overordnede erfaringer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projektet er afviklet succesfuldt, idet der med projektet er gennemført et EU udbud, etableret nyt servermiljø og installeret tre større videreudviklingspakker. Projektet har herved været med til at sikre en meget høj udnyttelsesgrad, hvor over 95 % af sagerne ved Forbrugeklagenævnet bliver oprettet automatisk i styrelsens ESDH løsning. Det har også sikret en meget høj tilfredshed blandt brugerne, hvor 84 % er tilfredse eller meget tilfredse.• Der var ikke overblik over udløb af tidligere rammekontrakter om vedligehold og videreudvikling ved projektets opstart. Den tidligere kontrakt om videreudvikling var udløbet inden projektets opstart, og aftalen om vedligeholdelse kunne ikke anvendes. Det var derfor nødvendigt at gennemføre et udbud. ADM udarbejdede på baggrund af disse erfaringer en oversigt over it-kontrakter i slutningen af 2013, som opdateres halvårligt for bl.a. at sikre god til planlægning og gennemførelse af kontraktovergang.• Der er etableret et nyt servermiljø og installeret tre større videreudviklingspakker. Arbejdet med at bestille udviklingen, teste og efterfølgende implementere ændringerne har været mere ressourcekrævende end først antaget.• Det er nødvendigt at booke ressourcer hos leverandør tidligt i et udviklingsforløb. Ved afslutningen af 2014 var der stor tilgang af ordrer hos leverandøren fra andre offentlige myndigheder som følge af, at bevilgede og budgetterede midler skal afholdes i kalenderåret.• Der er anvendt flere timer på projektet end oprindeligt forudsat. Det hænger sammen med gennemførelsen af udbudet, ekstra tid anvendt på at beskrive ændringsønskerne og den efterfølgende test af disse.

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

Evaluering	
Succeskriterier og leverancer	<p>Succeskriterier</p> <p>Projektet har haft disse overordnede succeskriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeroplevelsen bliver forbedret, og 75 % er tilfredse • Flere sager bliver oprettet automatisk • Flere erhvervsdrivende anvender Min sag • Der kommer 20 % færre suppoorthenvendelser <p>Brugeroplevelsen</p> <p>84 % af brugerne er overordnet meget tilfredse eller tilfredse med de overordnede funktioner på Klag online. Der er afviklet en brugerundersøgelse i marts 2015 via Surveyexact. Undersøgelsen er sendt til 206 respondenter, som har indsendt en klage til Forbrugerklagenævnet indenfor fire uger før afviklingen af undersøgelsen. Der er en svarprocent på 54 % (112 svar).</p> <p>Generelt vil der også altid være nogle utilfredse brugere, hvor tilfredsheden med Klag online bliver blandet sammen med sagens udfald. Der er f.eks. indsendt en bemærkning fra en bruger om utilfredshed med manglende mulighed for at klage over en telefon til 799 kr. Forbrugerklagenævnets undergrænse er 800 kr.</p> <p>Brugeroplevelsen er blevet forbedret gennem de ændringer, der er foretaget på Klag online og Min sag. Der bliver f.eks. indikeret et forløb via faser allerede ved screening af en klage og udfyldelse af en klageformular på Klag online. På Min sag er det også blevet muligt for brugerne at foretage søgning og sortering af sager, når der er flere sager.</p> <p>Udnyttelsesgraden</p> <p>Der er trukket statistik på sager til Forbrugerklagenævnet, hvor sagerne er oprettet primo februar til primo marts 2015. Det viser, at Klag online og Min sag bliver anvendt i høj grad og mere end tidligere.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96 % af klagerne er oprettet via Klag online • 97 % af forbrugerne har valgt at anvende Min sag til korrespondancen i sagen, når sagen er oprettet via Klag online • 94 % af forbrugerne anvender login via NemID • 36 % af de erhvervsdrivende anvender Min sag • 69 % af sagerne for de erhvervsdrivende kører via Min sag

(der er nogle større erhvervsdrivende, som har mange sager – f.eks. flykonkurssagerne)

Tidligere er ca. 90 % af sagerne blevet oprettet fra Klag online. Gennem lang tid har det også været ca. 30 % af de erhvervsdrivende, som anvendte Min sag til korrespondancen i sagen. Disse erhvervsdrivende repræsenterede ca. 40 % af sagerne ved Forbrugerklagenævnet. Udnyttelsesgraden er herved steget på alle parametre under projektet.

Supporthenvendelser

Der er foretaget en nulpunktsmåling på antallet af supporthenvendelser i februar 2014. I februar 2015 er der foretaget en opfølgning på antallet af supporthenvendelser efter gennemførelsen af forbedringerne.

Der har været en stigning i antallet af supporthenvendelser fra 2014 til 2015. I 2014 har der været 73 supporthenvendelser, mens der har været 89 henvendelser i 2015. Der har været i fald i antallet af henvendelser fra erhvervsdrivende, mens der har været en stigning i antallet af henvendelser fra forbrugere. Projektet har herved ikke realiseret ønsket om 20 % færre supporthenvendelser.

Stigningen i antallet af supporthenvendelser hænger sammen med:

- Primært login er skiftet *fra* oprettelse af brugerkonto med login via e-mail og password *til* login via NemID. For eksisterende brugere kræver det en henvendelse til KFST, før end brugeren kan anvende NemID. Med den høje grad af anvendelse af NemID vil der komme færre henvendelser herom på sigt.
- Der er i 2015 blevet oplyst en e-mailadresse på Min sag til support. Den kan brugerne benytte, hvis de ikke kan se nogen sager på Min sag. Dette giver flere henvendelser, men også en bedre service. Brugere skulle tidligere kontakte journalvagten eller skrive til hovedpostkassen for at få support.
- Der er flere forbrugere og erhvervsdrivende, som anvender Min sag i forhold til tidligere. Det giver også i sig selv et øget behov for support.

Leverancer

Projektet har haft to overordnede leverancer med at forbedre Klag online og forbedre Min sag.

Leverancerne er gennemført ved, at der er blevet etableret et nyt

virtuelt servermiljø og tre større videreudviklingspakker.

Den første pakke indeholdt forbedringer med bl.a. overvågning af integrationerne i driftsmiljøet, mulighed for at udfylde fuldmagt ved indgivelse af klage, synkronisering hver dag og en mere hensigtsmæssig oprettelse af kontakter.

Den anden pakke indeholdt mange ændringer ved Klag online bl.a. obligatorisk online betaling, default valg af korrespondance via Min sag, primært login er skiftet til NemID. Klag online har også fået nyt design, så det ligner Min sag med fanemenu.

Den tredje pakke indeholdt bl.a. mulighed for søgning og sortering på Min sag for brugere med flere sager, opkobling af Ankenævn for energi på Min sag og forbedring af svartider.

Leverancer, som ikke fremgår af projektbeskrivelsen

Der er gennemført et udbud i efteråret 2013 om vedligeholdelse og videreudvikling KFST's samlede løsning *forbedrede klageveje*. Det dækker Klag online, Min sag og indberetning til Forbrugerombudsmanden og Forbrugerombudsmandens spamløsning.

Efter det gennemførte udbud er der startet en ny kontrakt sammen med Knowledge Cube og Statens IT, herunder etableret nye samarbejdsformer ligesom løsningsbeskrivelser og driftsdokumentationen er blevet opdateret. Det er også som en udløber heraf, at løsningen er skiftet fra et ældre servermiljø til at anvende nye virtuelle servere. Endelig er der sket et skifte, hvorefter al kildekode er gemt hos Statens IT. Det er også Statens IT, der sørger for installering af ændringer ved Statens IT's miljøer.

Mindre delleverancer

Der er gennemført delleverancer med, at INN har afviklet en brugervenlighedsanalyse sammen med Usertribe. Det har givet forslag til forbedringer, og de er beskrevet af INN via en wireframe.

Forslagene er blevet gennemgået og prioriteret. Der er også afholdt dialogmøde med udvalgte erhvervsdrivende, som anvender Min sag for dels at høre deres forslag til forbedringer og deres mening til vores forslag til forbedringer.

Fremdrift

Der har været fremdrift i projektet gennem hele forløbet. Den tredje videreudviklingspakke er dog testet og implementeret senere end forventet, idet en af projektdeltagerne i perioden har været optaget af et andet projekt.

Det har undervejs taget længere tid end forventet at teste de områ-

der, som er blevet videreudviklet. Baggrunden er dels, at den første test foregår i leverandørens udviklingsmiljø, mens den næste test foregår i et testmiljø ved Statens IT (preprod). Disse test sikrer, at det kun er gennemtestede løsninger, der bliver installeret i det produktionsmiljø, som brugerne anvender. Der er kun integration til styrelsens ESDH løsning ved testmiljøet ved Statens IT. Det betyder, at der er nogle ændringer fra leverandøren, som ikke er klar til installation i produktionsmiljøet og i stedet skal tilbage til udvikling i leverandørens testmiljø. Erfaringer til senere kan være, *at* leverandøren selv tester mere, *at* testforløbet bliver tilrettelagt mere struktureret, og *at* der eventuelt etableres et testmiljø af styrelsens ESDH løsning hos leverandøren.

Ressourcer Der har været bevilget 1 mio. kr. til at gennemføre forbedringer, og der er brugt ca. 670.000 kr.

I første omgang har der været en aftale om, at KFST skulle afholde udgiften til etablering af nye servere, hvorfor udgiften ikke skulle afholdes af projektet. Undervejs er der imidlertid ændret til, at projektet skal afholde udgiften til etablering af nye servere. Omkostningen hertil var ukendt, og derfor blev der planlagt et forløb med tre udviklingspakker, således at omkostningerne kunne monitoreres nøje. Senere i forløbet er projektet blevet aflastet omkostninger til nye servere. Herved har det været muligt at bestille flere ændringer hos leverandøren. Projektet ramte på det tidspunkt i efteråret den udfordring, at leverandøren ikke havde de nødvendige ressourcer til stede til at gennemføre udviklingen.

De vigtigste ændringer er blevet gennemført først i projektet. Der er også ideer til ændringer, som ikke er blevet gennemført. Det er f.eks. automatisk afvikling af brugerundersøgelse efter afslutningen af en sag ved Forbrugerklagenævnet, eller muligheden for at klageformularen bliver kortere. Sidstnævnte er taget med som et forslag til it ændring ved implementeringen af ADR i FRE.

Der har fra starten af været afsat 400 timer til projektet. Gennemførelsen af udbuddet har taget ca. 500 timer. Opstarten af det nye samarbejde med Knowledge Cube, Statens IT og etablering af nye servere har taget ca. 150 timer. Herefter er der anvendt ca. 750 timer til beskrivelse af ændringer, test og implementering, inkl. tid anvendt til projektstyring og afrapportering.

Erfaringer Der er lavet en god løsning, hvor Statens IT opbevarer og installerer al kildekode. Det er dog en mere besværlig og omkostningstung arbejdsgang, idet leverandøren tidligere selv har installeret ændringer på servermiljøerne ved Statens IT.

Det er nødvendigt at reservere udviklere hos leverandører tidligt i et forløb, idet der er øget pres på udviklerne, når bevilgede midler skal anvendes i samme kalenderår.

Det vil være lettere for udvikleren at teste integrationer, hvis der bliver etableret en testversion af styrelsens ESDH løsning hos leverandøren. P.t. er der kun installeret en testversion af ESDH løsningen ved testmiljøet hos Statens IT.

Testperioden kan blive kortere ved, at udvikleren selv tester mere, og at testen bliver tilrettelagt mere struktureret.

Der er oprettet en sag til dette projekt i 360. Sagen indeholder også samtlige dokumenter omkring udbuddet, og det har gjort sagen uoverskuelig. Erfaringen heraf er, at det er en god ide at oprette en selvstændig sag til gennemførelse af udbud.

Opfølgningsplan

Opfølgning 1 Som opfølgning til projektet kan FRE:

- Ændre teksten i opstartsbrevene til de erhvervsdrivende, om at de erhvervsdrivende uden videre kan anvende NemID til at logge på Min sag. Dette kan give færre supporthenvendelser fra erhvervsdrivende.

FRE følger op med en ændring i standardbreve sammen med implementeringen af ADR i FRE pr. 1. oktober 2015.

Opfølgning 2 Som opfølgning til projektet kan FRE:

- Få flere erhvervsdrivende til at anvende Min sag. Vi kan kontakte udvalgte erhvervsdrivende, som har flere sager ved Forbrugerklagenævnet, uden den erhvervsdrivende anvender Min sag. Det kan ske i foråret 2015 som en almindelig del af driften af Klag online og Min sag.

Opfølgning 3 Som opfølgning til projektet kan FRE:

- Gentage undervisning om Klag online og Min sag til journalvagten i Forbrugerhotlinen. Det sikrer, at journalvagten selv kan håndtere nogle af de supporthenvendelser, som styrelsen modtager. Undervisningen kan blive afviklet i foråret som en almindelig del af driften af Klag online og Min sag.

Status og evt. *[Skriv svar på ovenstående spørgsmål efter x mdr. samt evt. kon-*

aktiviteter ved opfølgning 1	<i>konkrete opfølgningsaktiviteter]</i>
Status og evt. aktiviteter ved opfølgning 2	<i>[Svar på ovenstående spørgsmål efter x mdr. samt evt. konkrete opfølgningsaktiviteter]</i>
Status og evt. aktiviteter ved opfølgning 3	<i>[Svar på ovenstående spørgsmål efter x mdr. samt evt. konkrete opfølgningsaktiviteter]</i>