



CASE: KARLSKRONA KOMMUN

# NY ÄRENDEPLATTFORM FÖR VERKSAMHETSSTYRD AUTOMATISERING

Ett växande behov av service och högre krav på e-tjänster sätter press på kommunerna att digitalisera och automatisera sina processer i snabbare takt. Samtidigt tillåter inte de tekniska plattformarna de förändringar som behövs. Karlskrona kommun har hittat en lösning: den nya ärendeplattformen Camunda BPM.

Per-Olav Gramstad, verksamhetsutvecklare på Karlskrona kommuns digitaliseringsenhet, är en eldsjäl bakom den nya satsningen. Här delar han med sig av sina och kommunens erfarenheter.

## Innehåll

1. Problemet: befintlig teknik bromsar kommunens  
nödvändiga digitalisering **S. 04**
2. Lösningen: hur den nya ärendepattformen möjliggör  
verksamhetsstyrd automatisering **S. 10**
3. Vägen framåt: möjligheter och utmaningar **S. 15**

A vintage television set is centered in the upper half of the image. It has a dark screen and a control panel on the right side with several knobs and buttons. The TV is mounted on a wooden stand with four legs. The background is a wall of light-colored square tiles. A dark blue semi-transparent rectangle covers the lower two-thirds of the page, containing white text.

## 1. PROBLEMET

# BEFINTLIG TEKNIK BROMSAR KOMMUNENS NÖDVÄNDIGA DIGITALISERING

Ett växande behov av service och högre krav på e-tjänster sätter press på kommunerna att digitalisera och automatisera sina processer i snabbare takt. Samtidigt tillåter inte de tekniska plattformarna de förändringar som behövs.

Karlskrona kommunen insåg att de måste hitta en ny lösning.

## Plattformer med låg takhöjd

Per-Olav Gramstad har hunnit med en del sen han gick ut Lunds Tekniska Högskola. Som IT-arkitekt på Danska IT- och Telestyrelsen jobbade han framför allt med tekniska standarder för dokumenthantering och identifiering. Efter ett EU-projekt som tog honom till Bryssel landade han på Halmstads kommuns e-förvaltning. Det var där han insåg att något som saknades var folk som både förstod kommunens verksamhet och kunde ta fram en plattform som verkligen stöder den.

Det var slående att olika verksamheter inte hade tillgång till samma information, och det gällde såväl interna handläggare som externa medborgare och kunder.

”Det fanns till exempel ingen koordinering mellan formulären. Men det var svårt att göra så mycket åt på grund av den tekniska plattformens begränsningar. Det var så att säga mycket tak och lite golv.”

Per-Olav tog med sig sina erfarenheter till Karlskronas kommunledningsförvaltning. Den stöder 11 nämnder, var och en med ansvar för ett verksamhetsområde, från utbildning och sjukvård till skola och miljö. ”Ytterst ska vi säkerställa handläggarnas, invånarnas och företagens informationstillgång och informationsutbyte.” Även här finns de tekniska begränsningar som mer eller mindre är gemensamma för alla kommuner, men också möjlighet till förändring.

## Stuprören hindrar förändringsarbetet

Det grundläggande problemet, menar Per-Olav, är att varje kommun, och till och med varje verksamhet inom kommunen, arbetar i sitt eget "stuprör" eller silo som somliga säger. Det innebär att de inte samordnar sina processer och sina informationsflöden, trots att de till stor del har precis samma funktionella behov. Till råga på allt delas sällan data på IT-plattformen av användare inom samma verksamhet, till exempel en handläggare och medborgare som behöver komma åt samma information om ett ärende.

Många av landets 290 kommuner har omkring 20 myndigheter - förvaltningar och bolag - var och en med var sitt verksamhetsområde. Varje verksamhetsområde sköter sina upphandlingar själva. I praktiken är de en slags "mini-marknader" med två-tre IT-leverantör att välja mellan. Plattformen som köps in anpassas efter varje verksamhet. Den relativt låga volymen av ärenden i varje process och specialanpassningarna gör det mindre lönsamt att utveckla plattformen. Bristen på konkurrens ger inte heller leverantörerna mycket till drivkraft. Det har lett till att den tekniska utvecklingen har kommit rejält på efterkälken.

Det talas om en inlåsnings effekt: kommunerna sitter fast i föråldrad teknik som inte håller måttet utan att varken kunna få leverantören att byta ut systemet eller byta ut leverantören. Det är inte lätt att digitalisera en verksamhetsprocess det inte går att komma åt data eller utbyta data mellan processer. För att försöka leva upp till verksamhetens krav och kompensera för plattformens dåliga lönsamhet, genomför de istället projekt med många konsulttimmar. Många nöjer sig med lösningar som RPA (Robotic Process Automation) för att kunna automatisera och e-tjänster som i slutändan ändå genererar en PDF som måste matas in i systemet manuellt. Det blir lite som att "sminka grisen."

Initiativ till förändringsprojekt stöter på patrull gång på gång, säger Per-Olav. "Till sist dör lusten att förbättra."



## Nya lagar och föreskrifter kräver förändring

De digitala förändringarna inom kommunen drivs framför allt fram av nya lagar och föreskrifter som i sin tur kräver nya arbetssätt och processer. Per-Olav tar ett aktuellt exempel: EU:s initiativ till en mer likvärdig bedömning av livsmedelsanläggningar som kräver att kommunerna använder nya modeller av riskklassning. Kommunerna åläggs att inspektera anläggningarna enligt modellerna och rapportera avvikelser till Livsmedelsverket som i sin tur återkopplar till EU. Men hur skapar man nya, effektiva processer som stöds av IT?

”Vi är i dagsläget 8 personer på digitaliseringsenheten. Ska vi digitalisera kommunen behöver vi göra det tillsammans med verksamheterna.”

Det är utan tvekan verksamheterna som vet vad som behövs och hur deras processer kan se ut. Men hur omsätter man kunskapen i digitala verktyg och flöden?

”I Halmstad gjorde vi en massa processkartläggningar, men ofta tog man sig inte tid att lösa behovet av informationsförsörjning.” Trots att det är så grundläggande att kunna mata in i eller hämta information från systemet är det ofta försummat. Det vill Per-Olav få ordning på. ”Vi ska kunna hjälpa verksamheten med att koordinera sina informationsflöden, och i den mån det går också automatisera dem.”

Per-Olav är trots allt optimistisk. Det finns hopp, och hoppet stavas Camunda.

## Camunda öppnar för kreativt samarbete och effektivare processer

Det finns de som är vana att arbeta efter ISO9000 med planering, genomförande och uppföljning, till exempel inom äldreården. Det finns system stöder att processerna presenteras och dokumenteras. Men risken är att de sen inte följs i praktiken.

Camunda, som kommunen nu har börjat använda, gör det smidigt att både rita upp en process och skapa en applikation som stöder den. Hittills har de gjort det för ovan nämnda riskklassning av livsmedelsanläggningar, och en e-utbildning som certifierar inköpare för kommunens e-handelssystem.

Just det faktum att alla intressenter kan dela processen och samarbeta kring processkartläggningen är av stort värde. Det går att simulera ett flöde, köra processerna på skärmen för att testa dem. När man är nöjd sätter man dem i skarp drift. Plattformen är byggd för automatisering och koordinering av informationsflöden mellan olika användare - precis det Per-Olav efterlyste.

Genom samarbetspartnern Apendos plattform är det dessutom lätt att förutse licenskostnaderna baserat på antal medborgare och användare på kommunen.

”Camunda har till skillnad från många plattformar ett stadigt golv och inte mycket tak som är i vägen för förändring.”



## 2. LÖSNINGEN

# HUR DEN NYA ÄRENDEPLATTFORMEN MÖJLIGGÖR VERKSAMHETSSTYRD AUTOMATISERING

Hur ska en kommun kunna erbjuda bättre självservice och mer likvärdig och effektiv handläggning? Möjligheterna till en utökad budget eller fler anställda är trots allt starkt begränsade för de flesta.

För att lyckas behöver man kunna rita upp, testa och rulla ut nya processer. Processer som anpassas till de olika verksamhetsområdenas speciella behov och stöds av den befintliga IT-plattformen. Och som så långt som möjligt automatiseras. Men är detta ens möjligt för kommuner som hålls tillbaka av tekniskt arv och budget?

Svaret är ja. Tack vare sin nya plattform för automatiserad ärendehantering är Karlskrona faktiskt redan i gång.

## Idéerna blir verklighet

Per-Olav Gramstad är en eldsjäl bakom digitaliseringen av den blekingska sjöfartsstaden med 66 000 invånare. Han är smått lyrisk över den nya plattformen: ”Plötsligt går det att göra det jag brukade drömma om.”

Plattformen levereras av det svenska konsultföretaget Apendo och bygger på samarbetspartnern Camundas plattform. Den är byggd just för att möjliggöra snabb digitalisering för kommuner, och det utan att byta ut sin nuvarande IT-infrastruktur. Genom AI and processautomation kan kommunen nu börja erbjuda bättre tjänster med mindre resurser.

## Så hur går det till?

Per-Olav beskriver hur det numera är enkelt att skissa fram en process tillsammans med folk från verksamheten i ett användarvänligt gränssnitt. Genom dra-och-släpp-funktioner bygger de klassiska flödesscheman som de flesta är bekanta med.

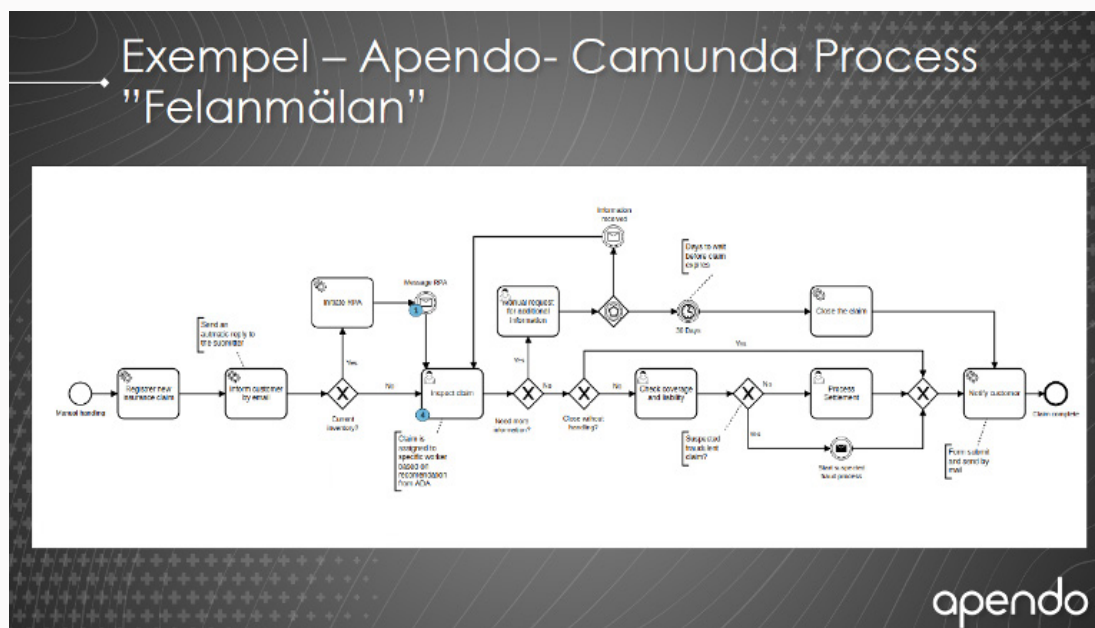


Bild: Camunda modeller

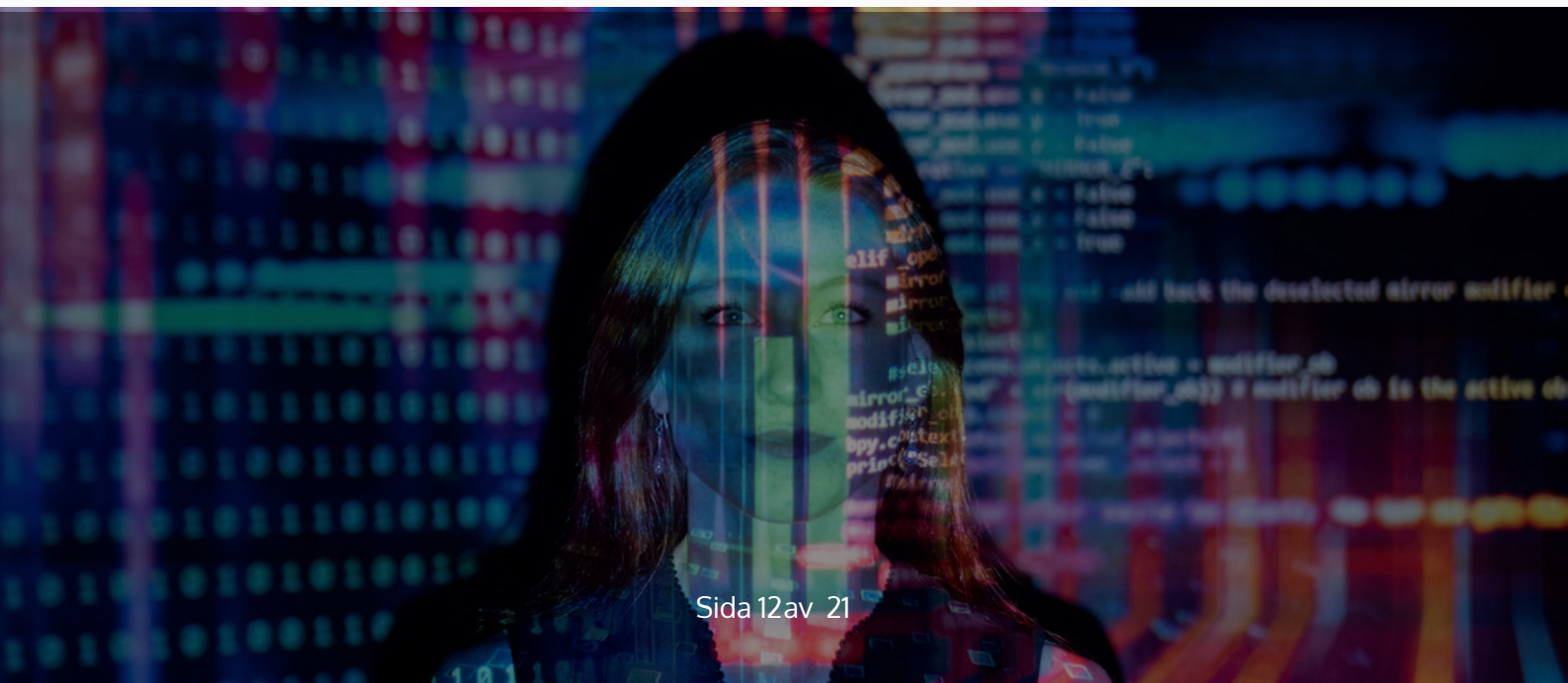
När alla är nöjda skapar plattformen Camunda BPM helt enkelt en applikation som stöder processen. På så sätt kan alla berörda involveras och bidra. Ett utmärkt sätt för medarbetare i olika verksamheter och enheter att bryta sig ur sina isolerade ”stuprör” och få till ett närmare samarbete. En annan avgörande fördel är att det går att simulera olika flöden, testa processer direkt på skärmen och göra förbättringar i dem innan de sätts i drift.

## Synkar informationsflöden

Med hjälp av Camundas plattform kan de flesta processer åtminstone delvis automatiseras.

”Camunda koordinerar informationsflödet mellan de olika handläggarna, medborgarna och e-tjänsterna”, säger Per-Olav och understryker vad denna koordination leder till: snabbare och enklare service, mindre arbetsinsats för kommunanställda och inte minst: färre fel och missförstånd i handläggningen.

Ett konkret exempel är att när någon fyllt i ett formulär, och flera handläggare är involverade i ärendet, kan alla som behöver informationen få tillgång till den i det system de sitter på. Det må låta som en självklarhet, men så är det sällan idag, 2022.



Fantasin sätter gränsen för vad som kan automatiseras snarare än tekniken.

För att nämna några exempel:

- Tilldela uppgifter utifrån tillgänglighet och kompetens
- Bevaka och eskalera uppgifter utifrån servicegarantier och handläggningstider
- Sammanställa beslutsunderlag så att rätt person har rätt underlag för rätt beslut
- Dela och kvalitetssäkra beslutsunderlag utifrån tillgänglighet och kompetens
- Erbjud spårbarhet för likvärdig och transparent handläggning

Till dags dato har Karlskrona kommun bland annat utvecklat riskklassning av livsmedelsanläggningar och certifiering av inköpare för kommunens e-handelssystem med hjälp av Camundas plattform.

I det sistnämnda exemplet ser en anställd en instruktionsfilm och svarar på frågor. Om svaren är korrekta certifieras personen och registreras i systemet som en behörig användare av e-handelssystemet. Om något svar är fel uppmanas den anställde att försöka igen. Allt utan att någon annan anställd behöver involveras.

Det är förstås bara början, men det har varit värdefullt att använda Camunda i praktiken och kunna utvärdera vad plattformen går för.



## Tydlig prismodell

Men vi får inte glömma det här med kommuners begränsade budget.

I normalfallet har man en massa licenser att betala och betalningsmodeller som bygger på användning. Det gör det svårt, för att inte säga omöjligt, att förutsäga kostnaderna. Dessutom blir de i praktiken för höga för en kommun. Apendo erbjuder en mycket enklare prismodell, där priset baseras på antal medborgare och användare i kommunen. Kostnaden blir rimlig och det går att sätta en budget - och att hålla den.

## Använder befintliga systemen på nya sätt

Camundas BPM-plattform bygger på öppen källkod – open source - och fungerar som ett lager mellan användarna, både kommunanställda och medborgare, och kommunens tjänster. Den har ett öppet gränssnitt – API – som klarar att koppla ihop de flesta system och applikationer.

”På så sätt kan kommunen fortfarande använda sina befintliga plattform och verktyg, vilket gör lösningen synnerligen kostnadseffektiv.”

### 3. VÄGEN FRAMÅT

# MÖJLIGHETER OCH UTMANINGAR

Karlskrona kommun bryter ny mark i sin satsning på en ny plattform för automatiserad ärendehantering, Camunda BPM från Apendo. Den hjälper dem att skapa, testa och implementera nya processer på ett sätt som inte varit möjligt förut. Möjligheterna att skala upp och skapa synergier mellan verksamheter och kommuner är stora, men innebär samtidigt nya utmaningar.



## Synergier mellan verksamheter och kommuner

Camundas BPM-plattform gör det möjligt för kommuner att utveckla snabbare och bättre digitala tjänster för sina medborgare, och effektivare handlägningsprocesser för sina anställda. Enkla användargränssnitt gör det lätt att samarbeta med anställda i verksamheten under utvecklingsfasen. När tjänsterna sen gått i drift, kan information om medborgare och ärenden delas mellan dem.

Plattformen bygger på öppen källkod och ett öppet gränssnitt (API) som kopplar samman kommunens anställda, invånare och tjänster nästan oberoende av vilka system och applikationer de baseras på.

Eftersom användarna hämtar e-tjänsterna via samma öppna gränssnitt skulle flera verksamheter, och i ett större perspektiv även flera kommuner, kunna dela samma tjänster och applikationer. På så vis skulle de kunna spara en hel del tid och pengar och dra nytta av varandras erfarenheter.

”Det finns helt klart en stor framtidspotential,” säger Per-Olav Gramstad. ”Men vi tar ett steg i taget.”

## Nya lösningar, nya utmaningar

Camunda hjälper Per-Olav och hans kollegor att lösa många tekniska utmaningar: ”Visst ser jag de tekniska möjligheterna, men nya utmaningar som dyker upp runt hörnet.”

Nya verktyg kräver ny kunskap. Hur delar vi till exempel de nya processerna med andra verksamheter? Det uppstår också legala frågor - vad säger lagstiftningen egentligen? Kommunen har inte heller gjort någon omorganisation än, vilket kan komma att behövas för att anpassa verksamheten till ett nytt arbetssätt.

Sundsvalls kommun som också testar Camunda-plattformen pratar om att skapa ett ”generellt processtöd” för svenska kommuner. ”Det är ett mål på sikt, men vi har ett antal frågor att lösa först, inte minst när det gäller informationsförsörjningen. Här finns det många modeller, och det gäller i så fall att komma överens om en som blir den gemensamma,” säger Per-Olav.

Karlskrona kommun har identifierat informationsförsörjningens många utmaningar och är på god väg att övervinna flera av dem genom att själva bygga kopplingar till andra plattformar, bland annat till Microsofts. På så sätt löser man en betydande del av informationsförsörjningen.

## Utgå från gemensamma behov

Karlskrona har också som de flesta kommuner en stor bredd av verksamheter och tjänster. Frågan blir hur djupt man kan gå när man bygger stöd för de olika processerna -tiden och resurserna är trots allt begränsade.

”Vi kommer att behöva leta efter mönster och identifiera vad processerna har gemensamt. Det brukar gå att upptäcka likheter vid handläggning av olika ärenden. Sen kan vi sätta upp ett antal regler på insidan om hur de ska hanteras som kan användas av flera ärenden och verksamheter.”

Som exempel nämner Per-Olav att i de flesta processer och ärenden kommer de berörda personerna att behöva använda E-legitimation och hämta uppgifter från Folkbokföringen eller företagsuppgifter från Bolagsverket. Dessutom kommer mycket av informationen att behöva delas mellan olika myndigheter.

”I framtiden kommer kanske inte de traditionella handläggare vi är vana vid att behövas. Det som kommer att behövas är folk som är duktiga på gränssnitten mellan användarna, att förmedla information. Bättre beslutsunderlag som underlättar besluten. Handläggningsuppgifterna i sig kan till stor del automatiseras eller utföras på andra sätt.”

Det handlar inte bara om att dela tekniken utan också kunskapen. Ofta hand-

lar det om att förstå de ekonomiska och juridiska konsekvenserna av den nya tekniken. Per-Olav tror att större enheter kommer att bygga upp sin egen kompetens medan de mindre behöver mer hjälp av digitaliseringsenheten.

Karlskrona kommuns riskklassning av livsmedelsanläggningar och certifiering av inköpare för kommunens e-handelssystem är två processer som nu stöds av Camunda. I båda fallen är det "inte bara ett formulär" utan ett helt processtöd. Hur delar man ett sådant mellan verksamheter och kommuner på ett bra sätt?

"Det återstår fortfarande att ta reda på, men det stora är att det nu faktiskt är möjligt att göra tack vare den nya standardiserade plattformen."

## Små steg mot bättre arbetssätt

Med Camunda kan alla kommunens aktiviteter beskrivas, oavsett om de utförs av "människa eller maskin". Det går att rita en karta över dem och stegvis förbättra och automatisera arbetsflödena.

Per-Olav Gramstad jämför med det gamla sättet: det innebär mer gissande. Utvecklingen sker i stora språng, vilket ökar risken för att misslyckas. Med Camunda kan de ta många små steg och arbeta iterativt, vilket både minskar riskerna och förbättrar processerna. Det blir svårare att göra fel.

"Framöver kommer vi att ha förmåga att förändra vår egen verksamhet. Bara att göra bättre formulär kan förenkla handläggningen och förbättra en tjänst rejält. Och det är bara början."

Vill du veta mer om Camunda och ett modernt processtöd för kommuner?  
Hör av dig till oss: Länk till: [camunda@apendo.se](mailto:camunda@apendo.se)

## Om Karlskrona kommun

Med sitt unika läge är Karlskrona ett nav i en växande region. Här finns det goda livet och de bästa förutsättningarna för ett expansivt näringsliv. Genom samarbete skapar vi en framtid som håller.

Förändringstrycket i samhället ställer krav på vår kommuns tjänster och arbetssätt med förväntningar på hög tillgänglighet, effektivitet och sammanhållen service. Innovation och digitalisering kan bidra till verksamhetsförbättringar genom ett öppet förhållningssätt till förändring, att strukturera ta vara på bra idéer och använda den digitala utvecklingen som hävstång för att erbjuda en enkel leverans i framkant.

df

## Om Apendo

Apendo-familjen skapar snabbt stort affärsvärde genom repetitiva lösningar där kunder betalar för verklig konsumtion. Vi har mer än 500 manår av samlad expertis av digitalisering och automatisering. Att addera värde är djupt rotat i vår företagskultur: Apendo=addo pendo=addera värde.



## Kontakta oss

Phone: +46 (0)8-544 961 00

E-mail: [info@apendo.se](mailto:info@apendo.se)

### **Apendo Stockholm**

Klockar Malms väg 23

182 34 Danderyd

### **Apendo Sundsvall**

Storgatan 73

852 33 Sundsvall

Sweden

HUR KAN VI HJÄLPA DIG OCH DITT FÖRETAG?  
KONTAKTA OSS FÖR ATT VETA MER!

KONTAKTA OSS